

Jukka Salonen

OHJE HUMANA AVOPALVELUT OY KESKI-SUOMEN TAPAAMISPALVELUI- DEN ASIAKKAILLE

Opinnäytetyö

Sosionomi (AMK)

Sosiaalialan koulutusohjelma

2021



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä	Tutkintonimike	Aika
Jukka Salonen	Sosionomi (AMK)	Elokuu 2021
Opinnäytetyön nimi		
Ohje Humana avopalvelut oy Keski-Suomen tapaamispalveluiden asiakkaille		37 sivua 5 liitesivua
Toimeksiantaja		
Humana avopalvelut oy Keski-Suomi		
Ohjaaja		
Jari Huotari		
Tiivistelmä		
<p>Opinnäytetyö on kehittämistyö, jonka tarkoitus oli luoda ohje opinnäytetyön toimeksiantaja Humana avopalvelut oy Keski-Suomen tapaamispalveluiden asiakkaille. Tapaamispalveluilla on keskeinen merkitys lapsen ja vanhemman välisen tapaamisoikeuden toteutumisessa. Ohje toteutettiin sosiaali- ja terveysalan osaamisen tuotteistamiseen tarkoitetulla neuvonpöytämallilla.</p> <p>Ohjeen tehtävänä on kertoa asiakkaalle, mitä häneltä odotetaan tapaamispalveluiden asiakkaaksi tullessaan ja mitkä asiat ohjaavat tapaamisten käytäntöjä, kulkua ja tapaamispaikan roolia riippuen siitä, onko kyseessä valvottu tai tuettu tapaaminen tai valvottu vaihto.</p> <p>Opinnäytetyö koostuu kahdesta osasta: teoreettisesta viitekehiksestä ja kehittämistyön toteutuksen raportoinnista. Teoreettinen viitekehys käsittelee aikaisempia tutkimuksia, lastensuojelun periaatteita ja tehtäviä, tapaamisoikeutta, tapaamispalveluiden tarpeeseen johtavia syitä ja tapaamisten eri muotoja. Kehittämistyön toteutuksen osuus sisältää kuvauksen tuotekehitysmallista, tiedonkeruusta, suunnittelusta, toteuttamisprosessin kuvauksen, arvioinnin sekä ehdotuksia jatkotutkimukselle.</p>		
Asiasanat		
lastensuojelu, tapaamisoikeus, valvotut tapaamiset, sosiaali- ja terveysalan tuotekehitys		

Author	Degree	Time
Jukka Salonen	Bachelor of Social Services	August 2021
Thesis title		
Guide for the customers of Humana ltd Central Finland's supervised meeting services.		37 pages 5 pages of appendices
Commissioned by		
Humana ltd Central Finland		
Supervisor		
Jari Huotari		
Abstract		
<p>The purpose of this bachelor's thesis was to create a guide for the customers of Humana ltd Central Finland's supervised meeting services who are also the commissioner of this thesis. The guide was created by using a four-stage method designed by Kaisa Jämsä and Elsa Manninen for product development in social and healthcare services.</p> <p>The guide describes the rules and guidelines of supervised meetings the customer is expected to follow and commit to while using these services.</p> <p>Thesis has two parts. Theoretical context for child welfare, the reasons for the need and use of meeting services, a description of different types of supervised meetings and the project report and an analysis of the results of the product development process. The process was carried out in cooperation with Humana ltd Central Finland.</p>		
Keywords		
child welfare, service guide, supervised meeting, product development in social and healthcare services		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	LASTENSUOJELU	9
2.1	Lastensuojelun tehtävät.....	10
3	LASTENSUOJELUN TARPEESEEN JOHTAVAT SYYT.....	11
4	LASTENSUOJELUN ASIAKASPROSESSI	12
5	LAPSEN JA VANHEMMAN VÄLISTEN TAPAAMISTEN VALVONTA.....	13
5.1	Tapaamisoikeus.....	14
5.2	Tapaamispaikkatoiminta ja tapaamisten järjestäminen.....	15
5.3	Valvottu tapaaminen ja tuettu tapaaminen.....	16
5.4	Valvottu vaihto	17
5.5	Valvojan rooli tapaamisessa	18
6	KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS	18
6.1	Kehittämistarpeen tunnistaminen.....	20
6.2	Ideavaihe	20
6.3	Luonnosteluvaihe.....	23
6.4	Tuotteen kehittäminen	24
6.5	Tuotteen viimeistely	27
7	ARVIOINTI JA POHDINTAA TYÖPROSESSISTA	28
	LÄHTEET.....	31

LIITTEET

Liite 1. Asiakasohje

1 JOHDANTO

Yhteiskunnallisen eriarvoisuuden lisääntyminen tuottaa lisääntyvässä määrin lastensuojelun tarvetta. Yleisen asenneilmaston muutos ja arvojen koventuminen, lapsiperheiden heikentynyt taloudellinen tilanne, lisääntyvä yksilökeskeisyys ja kiristynyt kilpailu vaikuttavat lapsiperheiden hyvinvointiin heikentävästi. Erityisesti teollistuneissa maissa lisääntyvän eriarvoisuuden on havaittu lisäävän esimerkiksi mielenterveysongelmia, perheväkivaltaa ja rikollisuutta. Tämä luonnollisesti lisää tarvetta erilaisille lastensuojelun palveluille ja tukitoimille. (Bardy & Heino 2013, 15–17.)

Ristiriidat ja haasteet perheissä ja vanhemmuudessa saattavat johtaa tilanteisiin, jossa lapsi ei asu molempien vanhempiansa kanssa tai on sijoitettu asumaan kokonaan kodin ulkopuolelle. Lapsen oikeuden tavata vanhempansa toteutumiseksi ja myönteisen vuorovaikutussuhteen kehittymiseksi voidaan silloin tarvita erillisiä ammatillisesti tuotettuja ja toteutettuja tapaamispalveluita. Tapaamispalvelut ovat luonteeltaan joko valvottuja tapaamisia, joissa valvonta on jatkuvaa ja katkeamatonta, tuettuja tapaamisia, joissa valvonta on kevyempää tai valvottuja lapsen vaihtotilanteita vanhemmalta toiselle. (Kalavainen 2004, 21.)

Opinnäytetyöni tarkoitus oli tuottaa ohje toimeksiantajana toimivan Humana avopalvelut oy Keski-Suomen tapaamispalveluiden asiakkaille. Keski-Suomen toimipiste on osa Humana Suomea, joka kuuluu pohjoismaiseen Humana-konserniin. Se koostuu sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisia, perheiden ja yksilöiden hyvinvointipalveluita ostopalveluina tarjoavista yhtiöistä. Idea opinnäytetyölle syntyi kokemuksista ja havainnoista työskennellessäni yrityksen palveluksessa ja yhdessä opinnäytetyön toimeksiantajan kanssa havaitusta kehittämistarpeesta. Yrityksessä huomattiin, että sekä asiakkaiden että palvelun tilaajien käsitykset palveluiden sisällöstä, niiden toteutustavasta ja ammatillisista käsitteistä olivat toisinaan kirjavia, eivätkä aina yhtenäisiä. Tämä oli joskus aiheuttanut tilanteita, jossa palvelun tilaaja oli saattanut kuvata asiakkaalle palvelua toisenlaisena, miten sitä voidaan lakien ja asetusten ohjaamana tuottaa. Tämä tilanne esiintyi erityisesti silloin, kun palvelun tilan-

nut taho oli jostain muusta kunnasta, kuin Jyväskylän kaupungin puitesopimuksen alueelta. Tämä ristiriita palvelun kuvaamisessa oli saattanut selvitä asiakkaalle pahimmassa tapauksessa vasta silloin, kun hän ensimmäisen kerran tuli toimipisteeseen asiakkaaksi. Asiakasohjeen tarkoitus on antaa sekä asiakkaille että palvelun tilaajille ajantasainen ja selkeä kuvaus palvelusta perustuen siihen, miten laki ja viranomaisten voimassa olevat ohjeistukset ja sopimukset palveluntuottamista määrittelevät. Samalla ohje kertoo, minkälaisiin toimintamalleihin asiakkaan odotetaan sitoutuvan. Ohjetta voivat hyödyntää myös palvelun tilaajat.

Ohje toteutettiin Kaisa Jämsän ja Elsa Mannisen (2000) tuotekehitysmallin avulla. Asiakasohjeen kehyksenä toimii Jyväskylän kaupungin ja Humana avopalvelut oy Keski-Suomen välinen puitesopimus. Jyväskylän kaupunki ostaa tapaamispalveluita Humana avopalvelut oy Keski-Suomelta ja yhteistyön ja tapaamispalveluiden palveluntuottamisen ehdot on määritelty puitesopimuksessa. Puitesopimuksella tarkoitetaan sellaista sopimusta, joissa yhteistyökumppaneiden välille syntyy mahdollisesti myös uusia sopimuksia yhteistyön aikana. Puitesopimus laaditaan yleensä silloin kun ei tiedetä, mihin suuntaan palvelu mahdollisesti tulevaisuudessa kehittyi esimerkiksi lakimuutosten seurauksena. Puitesopimusten sisältö vaihtelee, mutta usein niissä sovitaan yleisesti osapuolten velvollisuuksista, toimitusehdoista, salassapidosta, sekä sopimuksen kestosta ja muusta sopijaosapuolten välisestä yhteistyöstä. Puitesopimus määrittelee kaikkien myöhempien sopimusten ehtojen soveltamisen, jotka koskevat sopimuksen kohdetta. (Sopimustieto.fi s.a.)

Jyväskylän kaupungin ja Humana avopalvelut oy Keski-Suomen välinen puitesopimus määrittelee tapaamisten toteuttamisen eri muodot, palvelun tavoitteet, palvelun käyttäjät, palvelun yksityiskohtaisen sisällön, sopimuksen aikaisen yhteistyön ja raportoinnin, palvelun hinnan muodostumisen ja laskutusehdot, oheispalvelut kuten päihdeseulat, tapaamistilat ja henkilöstövaatimukset. (Jyväskylän kaupunki s.a.)

Tapaamispalveluita on tutkittu Suomessa määrällisesti vähän. Tähän on vaikuttanut se, että tapaamispalveluiden asiakkaat ovat verraten pieni joukko perheitä suhteessa muiden sosiaalipalveluiden asiakasmääriin. Aiheeseen liit-

tyvää tutkimusta on Suomessa tehnyt pääasiassa Sosiaali- ja terveysministeriö. Myös Hannele Forsberg ja Tarja Pösö ovat sekä tutkineet, että tuottaneet omaa tutkimusta aiheesta. Tapaamispalveluista on tehty joitakin pro gradu - tutkielmia ja ammattikorkeakoulujen opinnäytetöitä, mutta niissä painotus on ollut asiakaskokemuksissa tai tapaamisoikeuden toteutumisen tutkimuksessa. Kansainvälinen tutkimus on keskittynyt Iso-Britanniaan, jossa taas painotus on ollut asiakkaiden taustan ja tapaamispaikkojen merkityksestä lapsen hyvinvointiin perheväkivaltatapauksissa. (Liimatta 2016, 9–10.)

Sosiaali- ja terveysministeriön vuonna 2006 julkaisemassa tutkimuksessa *Lasten tuetut ja valvotut tapaamiset* kerrotaan tapaamispalveluiden järjestämisen alkaneen käytännön tarpeesta 1980-luvulla. Usein tarve tapaamispalveluille liittyi puhtaasti käytännön järjestelyihin, kuten tilakysymyksiin, mutta tapaamisten toteuttajat huomasivat nopeasti, että niihin liittyi usein myös lastensuojelullista huolta lapsen kasvun ja kehityksen turvaamiseen liittyen. Usein parisuhteiden ongelmat varsinkin erotilanteissa kulminoituivat ristiriitoihin lapsen huollosta ja tapaamisesta. Samassa tutkimuksessa todettiin, että lapsen tapaamisoikeuden ja ihmisten yhdenvertaisuuden toteutumista estävät sekä saatavilla olevien palveluiden määrä että niiden järjestelyihin liittyvät puutteet. (Antila & Kølhi 2006, 15-16.) Samalla tutkimus piti olennaisena sitä, että palveluita olisi alueellisesti saatavilla riittävästi ja niitä toteuttavilla henkilöillä on riittävä ammattitaito ja osaaminen niiden toteuttamiseen, koska tapaamiset ovat pääasiallisesti sidoksissa lastensuojeluun ja muuhun sosiaalityöhön. (Antila & Kølhi 2006, 20.)

Oikeusasteissa on lisääntynyt käytäntö määrätä tapaamisia valvotuiksi, joka puolestaan aiheuttaa lisääntynyttä tarvetta tapaamispalveluille, joita myös tämä opinnäytetyö käsittelee. Tällöin lienee selvää, että palveluiden tarpeen kasvaessa myös niiden laadullinen yhdenmukaisuus tulee säilyä. Tämä vaatii jatkuvaa palveluiden tutkimusta ja kehittämistä. Tutkimuksessa ehdotettiin myös, että lakiin kirjattaisiin selkeät käytännöt ja perusteet tapaamisten järjestämisestä joko tuettuna tai valvottuna. Tutkimuksessa ehdotettiin myös muutoksia sosiaalihuoltolakiin niin, että siihen kirjattaisiin kuntien järjestämisvelvollisuus ja palvelun maksuttomuus sen asiakkaille. (Antila & Kølhi 2006, 13–14.)

Tutkimuksen mukaan siinä ehdotetut muutokset turvaisivat lapsen oikeutta tavata vanhempansa, selkeyttäisivät vanhempien asemaa ja nopeuttaisivat tapaamisasioihin liittyvää prosessia. (Antila & Kølhi 2006, 24).

Nämä tutkimuksen ehdottamat muutokset tulivat voimaan vuonna 2015 tehdyssä sosiaalihuoltolain kokonaisuudistuksessa, jossa pyrittiin luomaan vahva yleislaki aiemmin voimassa olleiden erityislakien tilalle. Samalla uudistettiin myös lastensuojelulakia. Tapaamispalveluihin erityisesti vaikuttava tekijä uudistuksessa oli lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten määrääminen lakisääteiseksi. (Saastamoinen s.a.)

Sosiaali- ja terveysministeriön tutkimuksessa vuodelta 2007 todetaan, että sosiaalialaan liittyvä kehittämistyö on usein luonteeltaan käytännönläheistä. Usein käytetään käytäntötutkimuksen käsitettä, jolloin tarkastelun ja tutkimusongelmien määrittelyn kohteena ovat erityisesti sosiaalialan käytännöt. Sosiaalihuollon asiakkaalla on myös oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuollon palvelua. Kehittämistyössä onkin usein tavoitteena sosiaalihuollon palveluiden toiminnan parantaminen, joka on myös tämän opinnäytetyön lähtökohta. (Kaakinen ym. 2007, 12.) Sosiaalialan jatkuvaan kehittämiseen velvoittaa myös sosiaalihuoltolaki. Sosiaalihuoltolaissa puhutaan rakenteellisen sosiaalityön käsitteestä, jonka tarkoituksena on havainnoida, tutkia ja kehittää niitä toimintatapoja, joilla on vaikutusta ihmisten hyvinvointiin. (Sosiaali- ja terveysministeriö s.a.)

Tapaamispalveluiden järjestämisellä voidaan ajatella olevan myös sosiaalipedagogisia tavoitteita, koska sillä pyritään vahvistamaan osallisuutta, vuorovaikutusta ja kuulumista. Sosiaalipedagogiikan yhtenä tavoitteena on huonosuaisuuden, osattomuuden, kuulumattomuuden ja muiden epäkohtien vähentäminen ja poistaminen. (Nivala & Ryyänen 2019, 290.) Tällöin lapsen ja vanhemman välisen myönteisen vuorovaikutuksen mahdollistamisella on suuri merkitys lapsen tunne-elämän kehityksen ja myönteisen itsetunnon kannalta. Myönteinen kehitys lisää lapsen luottamusta ympäristöönsä ja vanhemman kykyyn ymmärtää lapsen tunteita ja tarpeita. Samalla lapsi oppii luottamaan siihen, että hän voi kommunikoida omista tunteistaan ja tarpeistaan ympäristönsä kanssa, mikä puolestaan vähentää sosiaalisten ongelmien syntymisen riskiä. (Hermanson 2019.)

2 LASTENSUOJELU

Yhdistyneiden Kansakuntien lapsen oikeuksien sopimuksen 1. artikla määrittelee lapsen henkilöksi, joka on alle 18-vuotias elleivät kansalliset lait soveltuville osin määrää toisin (Unicef s.a.). Suomessa lastensuojelulaki määrittelee lapsen henkilöksi, joka on alle 18-vuotias (Lastensuojelulaki 2019/1489 § 10). Lastensuojelun tarkoituksena on turvata lapselle turvallinen kasvuympäristö, tasapainoinen ja monipuolinen kehitys, sekä erityinen suojele (Lastensuojelulaki 2007/417 § 1).

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ylläpitämän Lastensuojelun käsikirjan mukaan lapsen hyvinvoinnin ja kasvatuksen ensisijainen vastuu on lapsen vanhemmilla tai muilla huoltajilla. Vanhemmille kuuluu myös oikeus yksin määrätä siitä, miten he lapsen kasvatuksen ja huolenpidon järjestävät, eikä viranomaisen saa puuttua siihen kuin poikkeustapauksissa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021c.) Yhteiskunnalla on kuitenkin velvollisuus tukea vanhempaa lapsen hyvinvoinnin edistämiseksi ja kasvatuksessa (Suomen perustuslaki 1999/731 § 19). Mikäli vanhempien tai muun huoltajan kyky huolehtia lapsen hyvinvoinnista kuitenkin jostain syystä vaarantuu, on lapsi ja hänen perheensä ohjattava lastensuojelun piiriin (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021c). Lastensuojelussa käytetään julkista valtaa ja se arvioi lapsen tilannetta sekä ammattilaisen että viranomaisen näkökulmasta (Haarakangas 2018, 3).

Suomen perustuslaki turvaa jokaiselle oikeuden saada riittäviä sosiaali- ja terveyspalveluita (Suomen perustuslaki 731/1999). Näiden palveluiden järjestämisestä vastaavat sosiaalihuoltolain mukaisesti lähtökohtaisesti kunnat. Kunnat voivat järjestää palvelut joko tuottamalla ne itse, siirtämällä niiden järjestämisvastuun yhteistoiminta-alueille tai toteuttaa ne ostopalveluina ulkopuoliselta palveluntuottajalta, kuten esimerkiksi sosiaalipalveluja tuottavalta yritykseltä (Kuntaliitto 2020). Lastensuojelun palveluiden on vastattava kunnassa esiintyvään palvelutarpeeseen sekä laajuudeltaan että sisällöltään ympäri vuorokauden (Lastensuojelulaki 2007/417).

2.1 Lastensuojelun tehtävät

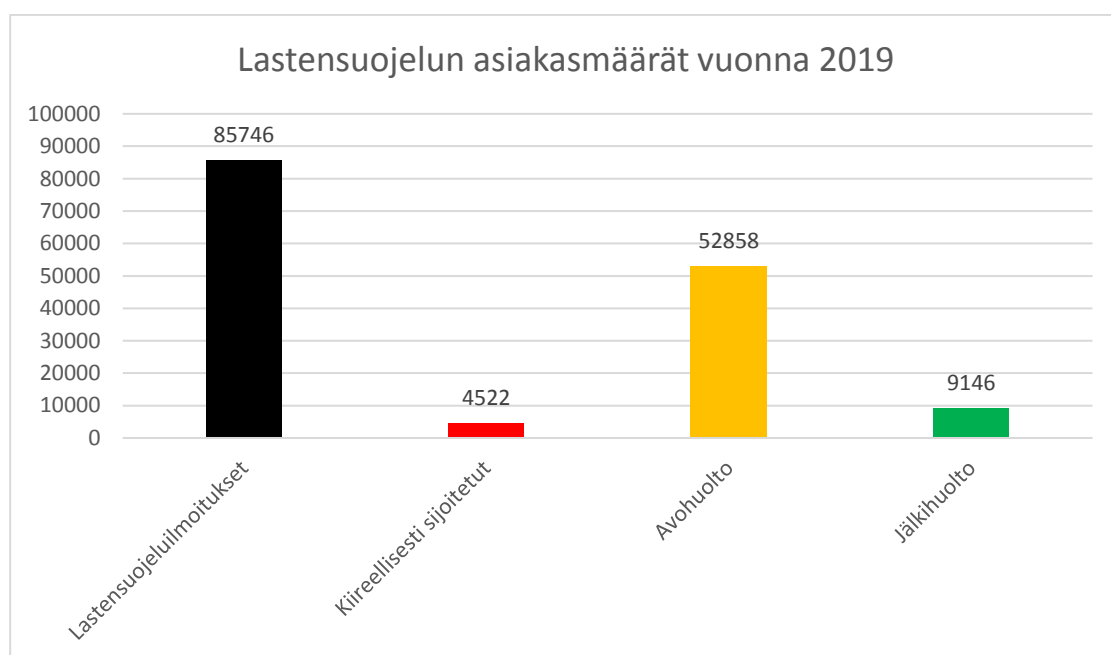
Lastensuojelulla on kolme perustehtävää. Ne ovat yleisiin kasvuoloihin vaikuttaminen, vanhempien tukeminen lapsen kasvatuksessa, sekä varsinainen lasten suojelutehtävä. Arjen toimintaympäristöihin vaikuttamalla ja niitä kehittämällä voidaan taata ja edistää lapsen kasvun, kehityksen ja hyvinvoinnin kannalta oleellisia tekijöitä ja vähentää niihin liittyviä riskitekijöitä. Tällaisia toimintaympäristöjä ovat esimerkiksi varhaiskasvatus, koulut, harrastukset ja muut lapsen arkeen kuuluvat toimintaympäristöt, joissa lapsi elää ja toimii. Lapsen kasvuympäristöön vaikuttavat myös valtakunnallisella ja paikallisella tasolla tehdyt poliittiset linjaukset. Lasten suojelutehtävä ei koske pelkästään lastensuojelua toimialana, vaan myös muita viranomaisia ja lapsen kanssa työskenteleviä ammattilaisia ja yksityisiä kansalaisia. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021c.)

Kunnat järjestävät myös ehkäisevää lastensuojelua. Ehkäisevää lastensuojelua järjestetään silloin, kun lapsi ja perhe eivät ole lastensuojelun asiakkaana. Sen tarkoituksena on edistää lapsen kasvua ja kehitystä ja tukea vanhempia kasvatustehtävässä. Ehkäisevää lastensuojelua järjestetään sosiaali- ja terveydenhuollon alaisissa palveluissa, päivähoidossa sekä opetus- ja nuorisotyössä. (Lastensuojelulaki 2019/88.) Ehkäisevän lastensuojelun toimintamuotoja ovat esimerkiksi lapsen kuntoutumista tukevat palvelut, vertaisryhmätöiminta, lapsiperheiden kotipalvelu, varhaiskasvatuksen perhetyö, ehkäisevä nuorisotyö, loma- ja virkistystoiminta vanhemmille suunnattu vertaisryhmätöiminta, neuvolan perhetyö, oppilashuolto, koululaisten aamu- ja iltapäivätöiminta ja lasten päivähoido. (Paavola ym. 2010, 15.)

Silloin, kun lapsi ja hänen perheensä ovat lastensuojelun asiakkaina on kyseessä lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu. Tähän kuuluvia tukitoimia ovat asiakassuunnitelman laatiminen, avohuollon tukitoimet kuten esimerkiksi ammatillinen tukihenkilötyö, perhetyö, tehostettu perhetyö, perhekuntoutus, lapsen taloudellinen tukeminen ja kuntoutumista tukevat hoito- ja terapiapalvelut. Mikäli nämä tukitoimet eivät ole riittäviä saatetaan joutua turvautumaan vanhempiin tukitoimiin, joita voivat olla lapsen kiireellinen sijoitus kodin ulkopuolelle, huostaanotto sekä sijaishuollon järjestäminen ja sijaishuollon asiakkaan jälkihuolto. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021c.)

3 LASTENSUOJELUN TARPEESEEN JOHTAVAT SYYT

Opinnäytetyön julkaisuhetkellä viimeisimmän saatavilla olevan Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen heinäkuussa 2020 julkaiseman tilaston mukaan Suomessa tehtiin vuonna 2019 yhteensä 85 746 lastensuojeluilmoitusta. Tilastosta käy ilmi, että lastensuojeluilmoitusten määrä on edeltävän kymmenen vuoden aikana kaksinkertaistunut. Näistä kiireellisesti kodin ulkopuolelle sijoitettuja lapsia oli 4522, avohuollon asiakkaita 52 858 ja jälkihuollon asiakkaita 9146 (kuva 1).



Kuva 1. Lastensuojelun asiakasmäärät vuonna 2019 (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2020a, 1)

Lastensuojelun asiakkaiksi tulevien lasten perheolosuhteet poikkeavat keskimäärin muusta väestöstä. Tyypillistä on, että asiakkuus alkaa jo alle 3-vuotiaana. Vanhempien ja lapsen tai lasten muodostamassa ydinperheessä asuu vain joka kolmas lapsi. Kaksi kolmesta lapsesta asuu pääasiassa toisen biologisen vanhempansa - useimmiten äidin - luona. Uusperheessä, jossa kaikki lapset eivät ole puolisoitten yhteisiä, asuu joka viides. Puolet lapsista asuu yhden vanhemman perheessä. (Heino 2013, 91–94.)

Tyypillistä lastensuojelun asiakkaana oleville lapsille on, että perherakenteen muuttumisen lisäksi muutoksia on tapahtunut myös elinympäristössä. Lapsen

asuinpaikka, päiväkotiki ja koulu ovat saattaneet vaihtua useaan kertaan, mikä saattaa aiheuttaa muutoksia lapsen hyvinvoinnin kannalta tärkeissä ystävyyssuhteissa. Muutokset kohdistuvat erityisesti uusperheiden lapsiin. Myös perheiden sosioekonominen tilanne on usein vaikea. Muuhun väestöön verrattuna lastensuojelun asiakkaat kuuluvat useammin vähävaraisiin tai köyhiin perheisiin ja esimerkiksi vuonna 2005 vain 37 % äideistä oli työelämässä lastensuojeluasiakkuuden alkaessa. (Heino 2013, 95.)

Vanhempien omasta tilanteesta johtuvat syyt aiheuttavat myös lastensuojelun tarvetta. Näitä ovat esimerkiksi jaksamattomuus, päihde- ja mielenterveysongelmat, vanhempien välinen väkivalta ja eronneiden vanhempien väliset ristiriidat. Lapsilla taas koulupoissaolot ja ristiriidat vanhempien kanssa, sairaudet tai muut erityistarpeet, psyykinen oireilu ja käytösongelmat, vanhemman puutteellinen huolenpito ja keinottomuus vastata lapsen ongelmiin aiheuttavat usein lastensuojelun tarpeen. (Haarakangas 2018, 95.)

4 LASTENSUOJELUN ASIAKASPROSESSI

Lastensuojelun prosessi alkaa usein lapsesta heränneen huolen pohjalta tehdystä lastensuojeluilmoituksesta. Kun lastensuojeluilmoitus on vastaanotettu, aloittaa sosiaalityöntekijä tilanteen arvioimisen ja tekee asiasta tarvittaessa palvelu- ja lastensuojelutarpeen arvioinnin. Tässä vaiheessa perheelle ei vielä muodostu lastensuojeluasiakkuutta, vaan se alkaa vasta, jos toimenpiteiden tarve on arvioitu kiireelliseksi, tukitoimet ovat alkaneet palvelutarpeen arvioinnin ollessa kesken tai arvioinnin pohjalta todetaan tukitoimien tarve. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019.)

Asiakkuuden alettua lapselle nimetään hänen asioistaan vastaava ja lapsen etua valvova sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijän rooli on varmistaa lapselle hänen tarvitsemansa tukitoimet. Sosiaalityöntekijä arvioi lapsen tilannetta ja etua objektiivisesti, varmistaa lapsen kuulluksi tuleminen häntä koskevissa asioissa ja tekee lasta koskevat lainmukaiset päätökset. (Räty 2015, 74.)

Lapselle ja hänen perheelleen on laadittava myös asiakassuunnitelma yhdessä heidän kanssaan. Sen tarkoituksena on turvata lapselle ja perheelle riittävä tuki ja varmistaa lapsen hyvinvointi. Asiakassuunnitelma on tarkistettava

kerran vuodessa tai aina silloin, kun lapsen tai perheen tilanteessa tapahtuu merkittäviä muutoksia, jotka vaikuttavat tuen tarpeeseen. (Araneva 2016, 92–94.)

5 LAPSEN JA VANHEMMAN VÄLISTEN TAPAAMISTEN VALVONTA

Lapsen etu ja sen turvaaminen on tärkein periaate lastensuojelutyössä, siihen liittyvässä viranomaistoiminnassa ja päätöksenteossa (de Godzinsky 2014, 19). Periaatetta korostetaan esimerkiksi lastensuojelulaissa ja YK:n lapsen oikeuksien sopimuksessa. Lapsen etua on määritelty lainsäädännössä usean eri lain toimesta. Niitä ovat laki lapsen tapaamisoikeudesta ja huollosta, lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon asiakaslaki. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021c.)

Lapsen edun arvioinnissa ja turvaamisessa on kysymys siitä, miten valitut toimenpiteet ja päätökset turvaavat lapselle tasapainoisen kehityksen, turvallisen kasvuympäristön ja hyvinvoinnin. Lapselle tulee taata ruumiillinen koskemattomuus, itsenäistyminen, mahdollisuus osallistumiseen, osallisuuteen ja vaikuttamiseen omilla asioilla sekä huomioida lapsen kielellinen, kulttuurinen ja uskonnollinen tausta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020c.)

Lapsen edun toteutuminen voi vaatia lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvontaa ulkopuolisen, neutraalin tahon toteuttamana. Lapsella on oikeus tavata vanhempansa, jonka luona hän ei asu ja lapsen vanhempien on edistettävä tämän oikeuden toteutumista. (Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain muuttamisesta 2019/190.) Valvonnan tarpeen muodostumiseen johtavia syitä voivat olla esimerkiksi vanhempien ero ja siihen liittyvät ristiriidat kuten huoltajuuskiistat, pitkä aika lapsen ja vanhemman välisestä tapaamisesta, lapsen sijoitukseen kodin ulkopuolelle johtaneet kasvua ja kehitystä vaarantaneet tekijät tai vanhemman vankeusrangaistus. Valvonnalla on tarkoitus turvata lapsen edun mukaisen tapaamisen toteutuminen. Tapaamisen voi liittyä erilaisia uhkatekijöitä, jotka voivat vaarantaa lapsen turvallista kehitystä. Tällaisia tekijöitä voivat olla vanhempien välinen epäluottamus, tapaavan vanhemman mielenterveys- tai päihdeongelman aiheuttamat haasteet vanhemmuudessa, lasta vahingoittava kielenkäyttö tai muu lapsen toiseen

vanhempaan tai lapselle läheisiin henkilöihin kohdistuva rajattomuus puheissa. Myös väkivallan uhka, inesti tai sen epäily, lapsikaappauksen uhka, lapsen tapaamisilla huomiotta jättäminen tai muut lapsen turvallisuutta vaarantava tekijät ovat perusteita tapaamisten valvonnalle. (Jyväskylän kaupunki s.a.)

Tapaamisten valvonnalla on tarkoitus luoda tilanne, jossa lapsi ja vanhempi tai vanhemmat voivat vallitsevasta tilanteesta ja olosuhteista huolimatta tavata toisiaan ja viettää aikaa yhdessä. Tällä pyritään vahvistamaan lapsen oikeutta tavata etävanhempansa. Samalla on tarkoitus suojella lasta vahingollisilta tapaamisilta, valvoa lapsen edun toteutumista ja huolehtia siitä, että tapaamisoikeudesta tehtyjä sopimuksia noudatetaan. Tapaamisen valvonta mahdollistaa sen, että valvojana toimiva henkilö voi seurata tapaamisen kulkua ja tarvittaessa puuttua siihen. Tapaamisten järjestäminen valvonnan piirissä on siirtävävaihe, josta lapsi ja vanhempi voivat siirtyä tavanomaisiin tapaamisiin, joissa valvontaa ei tarvita. (Saastamoinen s.a.)

5.1 Tapaamisoikeus

Tapaamisoikeus mahdollistaa lapselle oikeuden yhteydenpitoon ja tapaamisiin sen vanhemman kanssa, jonka luona lapsi ei luvussa 3 kuvattujen syiden vuoksi asu. Tapaamisoikeudesta ja sen toteuttamisesta voivat lapsen etu huomioiden ottaen sopia vanhemmat keskenään yhteistyössä viranomaisten kanssa. (Antila & Kölhi 2006, 14.)

Tapaamissopimus on myös mahdollista tehdä vanhempien ja muun henkilön välillä. Tämä henkilö voi olla esimerkiksi sijaisvanhempi tai sijaisvanhempaan vertautuva toimija, kuten sijaishuoltoyksikkö tai oheishuoltaja. Tapaamisoikeuden toteuttamisesta sovittaessa olisi pyrittävä sen mahdollisimman tarkkaan määrittelyyn esimerkiksi täsmällisiä ajan, paikan, lapsen kuljettamisen ja yhteydenpidon määrittelyjä käyttämällä. Myös lapsen mielipide on sopimusta tehdessä selvitettävä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021a.)

Tuomioistuin voi päättää lapsella olevan oikeus tavata myös muuta hänelle läheistä henkilöä. Tällaisen henkilön on kuitenkin oltava sellainen, että lapsen ja henkilön välinen suhde on vakiintunut ja verrattavissa vanhemman ja lapsen

väliseen suhteeseen. Esimerkki tällaisesta henkilöstä on lapsen hoitoon ja kasvatukseen vanhemman sijasta läheisesti ja tiiviisti osallistunut isovanhempi tai muu sukulainen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021a.)

5.2 Tapaamispaikkatoiminta ja tapaamisten järjestäminen

Kunnan tehtäviin kuuluu suunnitella, toteuttaa ja kehittää sille sosiaalihuolto-laissa määrättyjä tehtäviä. Lastensuojelun palvelut kunta voi halutessaan järjestää hankkimalla ne palveluntuottajalta ostopalveluna. (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301.) Kunnalla on myös oltava lastensuojelun palvelujärjestelmän strategia, joka mahdollistaa palveluntarpeen ennakoimisen, kehittämisen ja ottaa huomioon mahdollisuuden räätälöidä asiakkaiden palvelut mahdollisimman monialaisesti ja asiantuntevasti. Näillä suunnitelmilla on mahdollista jatkuvasti arvioida palveluiden kattavuutta ja sekä seurata yleisellä tasolla lasten ja nuorten hyvinvoinnin tilannetta kunnassa. Strategian on noudatettava myös laajempia alueellisia ja valtakunnallisia linjauksia (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021b.)

Tapaamisten prosessin käynnistää usein lastensuojelu, sijaishuolto, lastenvalvoja tai tuomioistuimen päätös (Niemi 2013, 21). Tapaamiset voidaan toteuttaa joko sosiaalitoimen hyväksymässä tapaamispaikassa, vanhemman kotona tai muussa viranomaisen ennakkoon hyväksymässä paikassa ja niiden tavoitteena on edesauttaa lapsen ja vanhemman välistä suhdetta sekä tukea vanhemmuutta. (Kalavainen 2004, 17–21).

Mikäli tapaamiset järjestetään erillisessä, siihen suunnitellussa tapaamispaikassa, tulee tapaamistilan täyttää niille asetetut vaatimukset. Sen tulee olla kodinomainen, viihtyisä ja turvallinen sekä normaalin arkisen kanssakäymisen mahdollistava ja sisältää eri-ikäisille lapsille sopivia leluja, pelejä ja muita toimintamahdollisuuksia. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi mahdollisuutta käyttää erilaisia keittiötiloja, jotka mahdollistavat ruoanvalmistuksen lapselle tai mahdollisuuden valmistaa ruokaa yhdessä lapsen kanssa. (Jyväskylän kaupunki s.a.)

Lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonta kuuluu sosiaalihuolto-laissa määriteltyihin sosiaalipalveluihin. Ennen lainsäädäntöön vuonna 2015

tehtyä uudistusta ei ollut säännöstä siitä, kenelle lapsen ja vanhemman välisistä tapaamista huolehtiminen kuuluu. Kunnat järjestivät palveluita joko itse tai hankkivat ne ostopalveluna yksityiseltä palveluntuottajalta. Lapsen ja vanhemman tapaamisen valvonta oli ennen uudistusta usein riippuvainen siitä, asuiko lapsi sellaisella paikkakunnalla, jossa tapaamisten valvontaa oli saatavilla ja myös tapaamisten kustannusten korvaamiskäytännöt olivat epäjohdonmukaisia. Sosiaalihuoltolakiin tehdyssä lisäyksessä järjestämisvastuu siirtyi selkeästi kunnille. Kunnat voivat kuitenkin edelleen halutessaan toteuttaa tapaamisten valvonnan ostopalveluna. (Saastamoinen s.a.)

5.3 Valvottu tapaaminen ja tuettu tapaaminen

Lapsen ja vanhemman välisiä tapaamisia voidaan toteuttaa kolmella eri tavalla. Ne ovat valvottu tapaaminen, tuettu tapaaminen ja valvottu vaihto. Käsitteet ovat sosiaalialan ammattitermejä ja niiden käytössä on noudatettava huolellisuutta, koska ne ovat merkitykseltään erilaisia.

Valvottu tapaaminen on viimesijainen keino tapaamisoikeuden toteutumiseksi (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2020d). Valvotussa tapaamisessa on aina todennettu riski lapsen kasvulle ja kehitykselle ja se on otettu huomioon jo siinä vaiheessa, kun tapaamiset on määrätty valvotuksi. Valvotulla tapaamisella tarkoitetaan sellaista tapaamista, jossa tapaamisen valvojana toimiva henkilö on jatkuvassa, katkeamattomassa näkö- ja kuuloyhteydessä tapaavaan vanhempaan ja lapseen lapsen edun varmistamiseksi. Tarvittaessa valvoja puuttuu tapaamisen kulkuun. Esimerkki tällaisesta voisi olla tilanne, jossa tapaamispaikassa kahden tilan välisen oven sulkeminen tapaavan vanhemman toimesta johtaa näkö- ja kuuloyhteyden katkeamiseen niin, että vanhempi ja lapsi ovat oven toisella puolella ja tapaamisen valvoja toisella. Tällöin valvojalla ei ole mahdollisuutta nähdä tai kuulla, mitä lapsen ja vanhemman välillä tapahtuu ja valvojan on puututtava asiaan. (Jyväskylän kaupunki s.a.)

Tapaamispaikasta ei lähtökohtaisesti voi poistua valvotun tapaamisen aikana. Lapsen ja muiden osapuolten näkökulmasta turvallinen valvottu tapaaminen voi myös edellyttää kahta valvojaa ja tulkin käyttämistä. Myös vartijan käyttö voi olla perusteltua tapaamisen turvallisen sujumisen varmistamiseksi. (Jyväskylän kaupunki s.a.)

Tuetulla tapaamisella tarkoitetaan tapaamista, jossa valvoja on fyysisesti läsnä tapaamisessa, tarvittaessa saatavilla ja tukee lasta ja vanhempaa tarpeen mukaan. Tuettuja tapaamisia saatetaan tarvita esimerkiksi silloin, jos tapaavalla vanhemmalla ei ole kokemusta pienen lapsen hoidosta, tapaava vanhempi ja lapsi eivät tunne toisiaan tai eivät ole tavanneet toisiaan pitkään aikaan, tai on tarpeellista varmistaa, että vanhempi on psyykkisesti ja fyysisesti siinä kunnossa, että tapaaminen voidaan toteuttaa. Valvoja huolehtii myös tapaamisen alkamisesta ja päättymisestä ja seuraa tapaamisen kulkua (Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos 2020d.)

Lastensuojelulain mukaisia tuettuja tapaamisia voidaan järjestää samoista syistä kuin valvottuja tapaamisia, mutta niissä ei ole todennettua uhkaa tai riskiä lapsen tai muiden osapuolten turvallisuudelle. Tuetun tapaamisen valvoja tukee ja ohjaa lasta, vanhempaa tai muuta tapaamiseen osallistujaa lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ohjauksen mukaan. Osa tuetusta tapaamisesta voi toteutua mm. ulkoiluna tai muuna aktiviteettina tapaamispaikan lähetyillä tai muussa palvelun tilaajan ja vanhempien kanssa ennalta sovitussa paikassa. Tuetussa tapaamisessa työntekijä voi poistua hetkeksi esimerkiksi leluja tai pelejä. (Jyväskylän kaupunki s.a.)

5.4 Valvottu vaihto

Tapaamissopimuksessa on voitu sopia siitä, millaisella ajanjaksolla lapsi viettää aikaansa vanhemman kanssa. Esimerkki tällaisesta ajanjaksosta voi olla viikonloppu tai vuorottelu viikoittain toisen vanhemman luona. Valvotulla vaihdolla tarkoitetaan lapsen siirtymistä vanhemmalta toiselle niin, että vanhemmat eivät vaihdon aikana kohtaa toisiaan. Valvottu vaihto saattaa olla tarpeen vanhempien välisten ristiriitojen, riitaisuuden, lähestymiskiellon tai tapaavan vanhemman päihdeongelman vuoksi. (Jyväskylän kaupunki s.a.)

Valvoja huolehtii siitä, ettei lapsi joudu vaihtotilanteessa alttiiksi vanhempien välisille ristiriidoille. Vaihto voidaan toteuttaa palvelua tuottavan tahon tiloissa tai poikkeustapauksissa muussa ennalta sovitussa paikassa. Valvotuissa vaihdoissa käytetään usein porrastettua aikataulua, joka tarkoittaa, että tapaava

vanhempi ja lähivanhempi saapuvat ja poistuvat vaihtopaikasta eri aikaan ja mahdollisesti eri sisääntulojen kautta. Vaihdon kestäessä lapsi viettää aikansa valvojan kanssa, kunnes vanhempi tai muu sopimuksen mukainen taho saapuu häntä noutamaan. (Jyväskylän kaupunki s.a.)

5.5 Valvojan rooli tapaamisessa

Lapsen edun ja turvallisuuden toteutuminen tapaamisissa on valvojan tärkein tehtävä. Tämä voi tarvittaessa vaatia lapsen ja vanhemman vuorovaikutussuhteen, lapsen hoidon tai muiden käytännön asioiden tukemista tapaamisen aikana. Valvoja mahdollistaa vanhemman ja lapsen keskinäisen yhdessäolon ja puuttuu tarvittaessa tapaamisen kulkuun. Valvoja voi myös keskeyttää tai jättää tapaamisen kokonaan aloittamatta, jos se on lapsen edun kannalta välttämätöntä. Valvojan rooli on suhteessa vanhempiin neutraali, eikä hän ota kantaa tapaamisten perusteluihin tai muihin tapaamisen taustoihin liittyviin asioihin. Vanhemman yksilöllinen tuki, kuten esimerkiksi vanhemman oman elämäntilanteen käsittely ja siinä ohjaaminen ei myöskään kuulu valvojan rooliin. Valvoja voi myös toteuttaa tapaamisen yhteydessä mahdollisesti toimitettavaksi sovittua päihdevalvontaa, kuten alkoholin puhallustestausta tai huumausainetestausta. Valvoja voi myös silmämääräisesti arvioida tapaajan psyykkistä ja fyysistä kuntoa lapsen edun mukaisen tapaamisen varmistamiseksi. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2020d.)

Tapaamisen valvojan tulee olla ammatilliselta koulutukseltaan tehtävään sopiva. Koulutuksen sopivuudesta tehtävään päättää työnantaja hänelle asetettujen vaatimusten mukaisesti. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2020d.) Lähtökohtaisesti kyseessä tulee kuitenkin olla sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain mukainen henkilö, esimerkiksi sosionomi (Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 2005).

6 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyöllä opiskelijan on tarkoitus työelämälähtöisesti osoittaa valmiuksiin, tietojään, osaamistaan ja kehittää niitä. Opinnäytetyö voi olla esimerkiksi projekti, kehittämistehtävä, määrällinen tai laadullinen tutkimus, kirjallisuuskat-

saus tai toiminnallinen opinnäytetyö. (Niemi ym. 2006, 215.) Opinnäytetyön lopullista tuotosta valittaessa on mietittävä sen tarkoituksenmukaisuutta ja sopivuutta sen kohderyhmälle. Tällainen tuotos voi olla esimerkiksi kirja, kansio, vihko, toimintaohje tai opas kohderyhmästä. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9–10.) Tässä opinnäytetyössä lopullinen tuotos oli toimintaohje tapaamispalveluiden asiakkaille.

Kehittämistyöllä pyritään usein saavuttamaan ennalta määrätty, konkreettinen tavoite. Tavoitteellisuus on kehittämistyön olennainen osa ja lähtökohtana on, että kehittäminen johtaisi lopputulokseen, jossa kehittämisen kohde eli subjekti toimisi paremmin tai tehokkaammin kuin ennen kehittämistyön aloittamista. (Toikko & Rantanen 2009, 14–17.) Kehittämistyön toteutus tehtiin Kaisa Jämsän ja Elsa Mannisen (2000) tuotekehitysmallin avulla. Malli on kehitetty erityisesti sosiaali- ja terveysalan osaamisen tuotteistamista varten. Mallissa on neljä eri vaihetta, jotka ovat prosessin käynnistäminen, sen luonnostelu, kehittäminen ja viimeistely. (Jämsä & Manninen 2000, 24.)

Kehittämistyössä on huomioitava hyvän tieteellisen käytännön periaatteet ja sillä ei saa loukata ketään (Heikkilä ym. 2008, 42–43). Lähteitä käytettäessä ja etsittäessä on huomioitava lähdekritiikki ja se, että lähteitä on käytetty tarpeeksi monipuolisesti. Tutkimustyölle on myös hankittava tarvittavat tutkimusluvut (Niemi ym. 2006, 145–146.) Tässä opinnäytetyössä hyvä käytäntö varmistettiin käyttämällä Jämsän ja Mannisen erityisesti sosiaali- ja terveysalalle tehtyä tuotteistamismallia ja seurattiin sen prosessia. Lähteitä käytettiin sekä sähköisenä että paperille painettuina. Lähdemateriaalia haettiin kirjastoista, sähköisistä tietokannoista ja verkkolähteistä. Lähteiden monipuolisuus pyrittiin varmistamaan erilaisilla lähdetyypeillä, kuten tutkimusartikkeleilla, pro gradu -töillä, ammattikirjallisuudella, viranomaisen ohjeistuksilla ja lakitekstillä. Tutustuin ennen työn aloittamista myös muihin asiakasoppaisiin ja -ohjeisiin, jotta syntyisi yleiskuva siitä, minkälaisen asioiden tulisi ohjata työn suunnittelua ja toteutusta ja mitä asioita niin oli pidetty tärkeänä välittää asiakkaille. Kehittämistyölle haettiin tutkimusluvut toimeksiantajalta ennen työn aloittamista.

6.1 Kehittämistarpeen tunnistaminen

Kehittämistyössä prosessi alkaa kehittämisen tarpeen tunnistamisella (Jämsä & Manninen 2000, 29). Työskennellessäni Humana avopalvelut oy:n tapaa-
mispalveluissa keväällä 2019 huomattiin, että sekä asiakkaiden että palvelun
tilaajien käsitykset tapaamispalveluiden sisällöstä, niiden toteutustavasta ja
ammattillisten käsitteiden merkityksestä ja sisällöistä olivat kirjavia, eivätkä
aina yhtenäisiä. Yrityksessä myös todettiin, että asiakkaiden ohjeistaminen oli
osin henkilökunnan suullisesti välittämän tiedon varassa. Samoin ajantasainen
kirjallinen tieto ja ohjeistukset olivat hajallaan monessa eri lähteessä ja esi-
merkiksi työntekijöiden perehdyttäminen tapahtui lähes täysin joko esimiesten
suullisen, yksittäisistä dokumenteista tai julkisista lähteistä saatavilla olleen
tiedon pohjalta. Erillinen perehdyttämistä varten koottu kirjallinen materiaali
puuttui kokonaan. Oli myös syntynyt tilanteita, jossa palvelun tilaaja ei asiak-
kaiden kertomuksen mukaan ollut kuvannut palvelun sisältöä ja käytäntöjä riit-
tävän yksityiskohtaisesti ja selkeästi, ja tämä selvisi asiakkaille vasta tapaa-
mispaikassa. Tähän voitiin ajatella vaikuttavan myös asiakkaan oma kyky tai
halu ymmärtää saamaansa ohjausta, mutta kirjallisesta ohjeesta ajateltiin
oleva hyötyä myös tilaajien kanssa tehtävässä yhteistyössä, koska toisinaan
tilaajien taholta esiintyi hyvinkin kirjavia käsityksiä ammattikäsitteiden sisäl-
löstä ja niiden käytöstä.

Keskusteluissa yksikön toiminnanjohtajan, tapaamiskoordinaattorin sekä työn-
tekijöiden kanssa esiin nousseiden kehittämistarpeiden pohjalta todettiin niihin
pystyttävän vastaamaan parhaiten luomalla päivitetty, kirjallinen ohje tapaa-
mispalveluihin, joka voidaan jakaa asiakkaille ja tarvittaessa palvelun tilaajille.
Palveluita oli kuvattu jo olemassa olevassa esitteessä, mutta sen havaittiin
olevan suppea, päivityksen tarpeessa ja sen tiedot olivat osin vanhentuneet.
Ohjeen luominen oli ollut myös ajankäyttöllinen ongelma ja tähän tarpeeseen
vastaamiseen opinnäytetyö tarjosi oivan tilaisuuden.

6.2 Ideavaihe

Kehittämisprosessin ideavaiheeseen siirrytään, kun on syntynyt käsitys siitä,
että kehittämistarve on todella olemassa. Mikäli tarkoituksena on ainoastaan
päivittää jo olemassa olevaan tuotetta tai palvelua, on ideavaihe yleensä lyhyt.

Ideavaiheessa on tarkoituksena muodostaa käsitys siitä, minkälaisiin asioihin kehittämistyössä kaivataan ratkaisuja. (Jämsä & Manninen, 2000, 35–37.)

Keskusteluissa yksikön toiminnanjohtajan, tapaamiskoordinaattorin sekä työntekijöiden kanssa esiin nousseiden kehittämistarpeiden pohjalta todettiin niihin pystyttävän vastaamaan parhaiten luomalla päivitetty, kirjallisen ohjeen muotoon luotava kuvaus tapaamispalveluista ja niiden toteuttamisesta, joka voidaan jakaa asiakkaille ja tarvittaessa palvelun tilaajille.

Tuotoksen suunnittelu käynnistyi suunnittelupalaverilla tapaamispalveluiden koordinaattorin ja työelämäohjaajan kanssa 19.2.2021. Palaverissa keskusteltiin ohjeen sisällöstä ja siitä, minkälaisessa formaatissa tuote tulisi toteuttaa. Nopeasti syntyi yhteisymmärrys siitä, että ohjeen tulisi olla sekä sähköisessä sen päivittämisen ja nopean jakelun mahdollistamiseksi että paperisessa formaatissa, todennäköisesti A5-kokoisena vihkosena. Samoin päätettiin, että sisällön tulisi olla selkeä ja määrällisesti sellainen, että se vastaa selkeästi peruskysymyksiin palvelusta, mutta ei jätä liikaa tulkinnanvaraa. Todettiin myös, että ohjeen viitekehyksenä tulee olla Humana avopalvelut oy:n ja Jyväskylän kaupungin välinen puitesopimus tapaamispalveluista. Ohjeen rakenteellisen sisällön tulisi käsittää valvotut ja tuetut tapaamiset sekä valvotut vaihdot, tapaamistilat, yhteydenpidon tapaamispaikkaan, toimintaohjeet muutosten ja peruuntumisten varalle ja yhteystiedot.

Sähköisyyttä perusteltiin sillä, että muuttuvat yhteystiedot, viranomaisen ohjeistukset ja muutokset laeissa ja asetuksissa synnyttävät ajantasaisuuden vaatimuksen ja siksi sähköinen versio on myös oltava päivittämisen helppouden varmistamiseksi. Sähköinen versio ajateltiin myös olevan helppo muuntaa tarvittaessa PDF-tiedostomuotoon ja lähettää siten nopeasti asiakkaalle tai palvelun tilaajalle esimerkiksi sähköpostilla.

Palaverissa listattiin myös ne asiat, joiden tulisi ehdottomasti aikaisempien kokemusten perusteella löytyä ohjeesta, eli ne kehittämisen kohteet, joiden todettiin joko olevan puutteellisesti ilmaistuja tai puuttuvan kokonaan. Nämä listattiin seuraavasti:

Mikäli asiakas peruuttaa tapaamisen, sen tulisi tapahtua aina puhelinsoitolla. Tekstiviesti tai muu pikaviesti, kuten WhatsApp ja muut sovellukset ei anna ta-voita ajantasaisesti tapaamispaikkaa esimerkiksi viikonloppuisin, ja silloin ta-voitettavuudesta voidaan huolehtia soitonsiirron päivystävälle esimiehelle, joka voi välittää tiedon työntekijälle.

Valvottujen vaihtojen aikojen sopimisessa käytäntönä on, että itse vaihtoti-lanne tapahtuu sovittuna aikana. Asiakkaat tuli ohjeistaa siis niin, että mikäli vaihto on sovittu tapahtuvaksi esimerkiksi klo 18.00, niin varoaikaa käytettä-essä vaihto alkaa lapsen saapumisella vanhemman toimesta 15 minuuttia en-nen sovittua aikaa, eli klo 17.45 ja lapsi poistuu toisen vanhemman mukana 15 minuuttia vaihdon ajankohdan jälkeen, eli klo 18.15. Näin toimitaan aina, ellei ole toisin sovittu.

Myöhästymiset eivät pidennä tapaamisen kestoa ja tapaamisten on käynnis-tyttävä ja päätyttävä täsmällisesti. Asiakkaat tulisi ohjeistaa ilmoittamaan ta-paamissopimusten mahdollisista muutoksista asiakkaan ja viranomaisten vä-lillä myös tapaamispaikkaan tiedonkulun varmistamiseksi. Tapaamisten ajan-kohdista sovittaessa asiakkaiden tulisi myös ottaa huomioon se, että tapaa-mispaikka ei voi yksipuolisesti määrätä tapaamisten ajankohtaa vaan asiak-kaiden on kyettävä yhteistyöhön sekä tapaamispaikan että muiden tapaamis-ten osapuolten kanssa ajankohdan sopimiseksi.

Mikäli asiakas haluaa nähdä tapaamisista tehtävät raportit ja kirjaukset, ovat ne lähtökohtaisesti palvelun tilanneen tahon omaisuutta ja asiakkaan on itse pyydetävä nähtäväksi tilaajalta. Peruutusehtojen ulkopuolella tapahtuneita peruutuksia ei lähtökohtaisesti korvata uudella tapaamisella, vaan seuraava tapaaminen toteutuu tapaamissopimuksen mukaisesti. Huumausaineseulon-nan näytteet toimitetaan aina laboratoriotutkimuksiin tulosten varmenta-miseksi. Kaikki yhteydenpito asiakkaan, tapaamispaikan ja palvelun tilaajan välillä kirjataan asiakastietojärjestelmään.

6.3 Luonnosteluvaihe

Sen jälkeen, kun on tehty päätös siitä, millainen tuote on tarkoitus valmistaa, siirrytään tuotteen luonnosteluvaiheeseen. Luonnosteluvaiheessa analysoidaan tuotteen kohderyhmä siten, että siinä selvitetään mitkä asiat tai kohderyhmän ominaisuudet määrittelevät tuotteen suunnittelua ja valmistamista. (Jämsä & Manninen 2000, 43–44.) Tässä tapauksessa kohderyhmänä ovat tapaamispalveluiden asiakkaat sekä palvelua Humana avopalvelut oy:lta tilaavat toimijat, kuten kuntien lastenvalvojat, lastensuojelun avo- ja sijaishuolto ja muu sosiaalityö. Työn tilaajan kanssa sovittiin, että painotus tulisi olla kuitenkin tapaamispalveluiden asiakkaissa. Samalla sovittiin myös siitä, lopputulos huomioisi myös työntekijät niin, että tarvittaessa työntekijä voi käydä helposti ohjeen avulla palvelua läpi yhdessä asiakkaan kanssa. Työntekijöille oli tässä vaiheessa jo olemassa erillinen kattava ohjeistus, mutta ohjeesta ajateltiin olevan tukea myös työntekijöille asiakkaiden kanssa työskentelyyn.

Luonnosteluvaiheessa on myös tärkeää osallistaa tuotteen valmistamiseen ne tahot, joilla on tuotteesta paras asiantuntemus ja kokemus, sekä ajantasaisin käsitys tuotteen sisällöstä, kielellisestä tyylistä, asiasisällöistä ja organisaation linjauksista palvelun tuottamiseen ja ulkoasuseikkoihin liittyen. (Jämsä & Manninen 2000, 44–50.) Tämä huomioitiin pitämällä 25.03.2021 palaveri tapaamispalveluiden esimiehen, tapaamispaikkakoordinaattorin ja toiminnanjohtajan kanssa, jossa käytiin läpi toteutusprosessia siihenastisten tulosten pohjalta.

Koska Humana avopalvelut oy on yksityisomisteinen yritys, on sen toiminnassa tärkeää huomioida myös markkinointiviestinnän yhtenäisyys ja sen on tuettava yrityksen valitsema linjaa esimerkiksi ulkoasuratkaisuissa (Karjaluoto 2010, 16). Tähän perustuen opinnäytetyön tilaaja linjasi prosessin tuotoksen käsittämään ainoastaan oppaan asiasisältöä, jolloin lopputulos tulisi olemaan ulkonäöltään ja asettelultaan ainoastaan havainnollistava, eikä lopullinen asiakkaille jaettava tuote. Yritys hoitaisi itse tuotteen ulkoasun suunnittelun ennen kuin sitä alettaisiin jakaa asiakkaille. Tämä linjaus jätti pois myös alun perin myös paperiseen muotoon suunnitellun tuotteen.

Palaverissa toimeksiantaja teki muutamia linjauksia ohjeen siihenastisen sisältöön. Valvottujen tapaamisten perusteluihin lisättiin maininta lastensuojelun sijaishuollon osuudesta päätöksentekoon tapaamisista päätettäessä, sekä maininta muusta läheisestä henkilöstä yhtenä tapaamisen mahdollisista osapuolista. Samoin linjattiin, että ohjeessa työntekijästä käytettäisiin nimitystä Human työntekijä, koska sen ajateltiin välittävän neutraalimman kuvan asiakkaalle termien valvoja tai ohjaaja sijaan.

Tuettujen tapaamisten ja valvottujen vaihtojen kohtaan lisättiin maininta siitä, että niiden toteuttamisesta poikkeuksellisesti muualla kuin tapaamispaikan tiloissa ja muista tapaamisiin liittyvistä poikkeuskäytännöistä on sovittava palvelun tilanneen tahon kanssa erikseen. Samoin maininta työntekijän mahdollisuudesta päättää jättää valvottu vaihto suorittamatta jätettiin pois ja lisättiin maininta asiakkaan vastuusta kattaa itse tapaamisiin liittyvät, palveluun kuulumattomat ulkopuoliset kustannukset.

Pois jätettiin myös maininta siitä, että työntekijä pyritään pitämään aina samana. Tätä perusteltiin sillä, että vaikka työn suunnittelussa näin pyritäänkin toimimaan, se muistuttaisi asiakkaan näkökulmasta katsottuna liikaa palvelulupausta ja sen ei katsottu olevan palvelun luonteeseen nähden tarkoituksenmukaista mainita.

Yhteystiedoiksi tapaamispalveluihin päätettiin laittaa tapaamiskoordinaattorin, sekä toiminnanjohtajan yhteystiedot. Tämä niin, että tapaamiskoordinaattori on ensisijainen yhteyshenkilö tapaamisasioissa ja toiminnanjohtaja vastaa mahdollisista palvelun tuottamiseen liittyvistä kysymyksistä. Tapaamispaikkaan tehtävien yhteydenottojen ajankohdaksi päätettiin määritellä maininta arjesta ja iltojen ja viikonloppuyhteydenottojen päivystysluonteisuudesta.

6.4 Tuotteen kehittäminen

Kehittelyvaiheessa edetään luonnosteluvaiheen pohjalta. Luonnosteluvaiheessa tehdyt linjaukset ja ratkaisut siirretään käytäntöön. Tuotteen keskeiset asiat on kerrottava niin, että ne ovat mahdollisimman täsmällisiä, helposti ymmärrettävissä ja vastaavat kohderyhmän tiedontarpeeseen. (Jämsä & Manninen 2000, 54–55.)

Ohjeen työstäminen aloitettiin Microsoft Word -ohjelmalla. Ohjelma valikoitui siitä syystä, että se on erittäin yleinen, raportin kirjoittajalle tuttu ja sen tarjoamat tiedostomuodot ja asiakirjat ovat muokattavissa helposti. Word-tiedosto on myös helppo muuntaa esimerkiksi yleisesti käytettyyn PDF-tiedostomuotoon.

Tyylillisesti asiakirjan muodoksi valikoitui asiateksti. Sosiaali- ja terveysalan oppaiden ja ohjeistusten tavoitteena on välittää tietoa, neuvoa tai opastaa lukijaansa, ja tällöin asiatyö on tarkoituksensa ja kohderyhmänsä vaatimusten mukainen. (Niemi ym. 2006, 111.) Kirjasinlajiksi eli fontiksi valikoitui Arial. Se on selkeä kirjasintyyppi, jossa kirjaimet erottuvat selkeästi toisistaan ja on helppolukuinen. Tämä on tärkeää erityisesti asiatekstissä ja asiakkaille suunnatussa tekstissä. Samasta syystä väliotsikoinnissa vältettiin suuraakkosten käyttöä. (ESOK-verkosto 2013.)

Kuvassa 2 esitetylle kansilehdelle sijoitettiin Humana liikemerkki eli yrityksen nimen helposti yhdistettävän graafinen esitystapa (Markkinointiakatemia MAK Oy 2021). Kuvien käyttö tulee kuitenkin olla perusteltua tiedon välittämisen kannalta ja muiden kuvien käytön en katsonut olevan siksi tarpeellista (ESOK-verkosto 2013).

Humana avopalvelut oy Keski-Suomi

TAPAAMISPAIKKAPALVELUT

Ohje asiakkaalle



2021

Kuva 2. Ohjeen kansilehti (Humana Suomi 2021)

Erillinen sisällysluettelo päätettiin poistaa ohjeesta, koska sen todettiin lisäävän kohderyhmän kannalta tarpeetonta sisältöä, sekä haittaavaan selkeyttä ja mahdollista myöhempää muokkaamista.

Ohjeen sisällön laatiminen jatkui jaottelamalla ohje neljään osaan. Osiksi muodostuivat esitysjärjestyksessä ensimmäisenä valvotut ja tuetut tapaamiset sekä valvotut vaihdot, joka jakautui omiksi alaotsikoikseen, toisena tapaamistilat, kolmantena yhteydenpito, muutokset ja peruuntumiset ja viimeisenä yhteystiedot.

Ensimmäiseen osioon kuvailtiin pääotsikon alle tapaamispalveluita määrittelevät lähtökohdat, sekä perusteet sille, miksi tapaamisia järjestetään valvottuna ja mitä tapaamisilla tavoitellaan. Alaotsikoiden alle kuvailtiin jokaiselle palvelumuodolle tyypilliset ominaispiirteet. Toiseen osioon tehtiin kuvaus siitä, minkälaisia tapaamispalveluiden käytettävissä olevat tilat ovat ja missä ne sijaitsevat. Samaan osioon kuvailtiin tapaamisilla käytettävissä olevat materiaalit ja mahdollisten tapaamisella aiheutuvien kulujen kustannusvastuu. Kolmas osio muodostui tapaamisten yhteydenpidon, peruutusilanteiden ja muutostilanteiden kanssa toimimisen ympärille. Neljäs ja viimeinen osio sisälsi tapaamispaikan yhteystiedot.

Aikaisemman palaverin kehitysehdotusten pohjalta tehty luonnos lähetettiin sähköpostilla 30.3.2021 toiminnanjohtajalle, tapaamispalveluiden esimiehelle ja tapaamispaikkakoordinaattorille hyväksyttäväksi palautteen ja mahdollisten korjausehdotusten saamiseksi. Sisältö hyväksyttiin ja tämän jälkeen ohje lähetettiin koko työyhteisölle palautteen keräämistä varten. Tämä siksi, että työyhteisön osallistamisen ajateltiin mahdollisesti voivan nostaa esiin sellaisia kehitysehdotuksia, joita tähän asti ei ollut ajateltu. Työyhteisön osallistaminen antaa myös sen jäsenille mahdollisuuden vaikuttaa, muuttaa omia työtapojaan ja lisää motivaatiota ja sitoutumista (Hennala & Melkäs 2009, 16).

Asiakasohjeen luonnos lähetettiin työyhteisön jäsenille sähköpostin liitetiedostona. Sähköpostiin lisättiin linkki Webropol-verkkopalvelulla toteutettuun sähköiseen, avoimeen palautekenttään. Sähköpostissa ohjattiin vastaanottajia antamaan vapaamuotoista palautetta ja tekemään mahdollisia kehitysehdotuksia

ja muita huomioita ohjeen sisällöstä. Vastausaikaa oli yksi viikko sähköpostin lähetyspäivästä. Sähköposti valittiin siksi, että sillä saataisiin toteutettua mahdollisimman laaja jakelu ja siihen vastaaminen olisi helppo suunnitella niin, että se ei veisi liikaa aikaa muilta työtehtäviltä.

Palautteen keräämisen tarkoituksena oli nostaa esiin sellaisia mahdollisia seikkoja, joita ohjetta laadittaessa ei ollut huomioitu. Sähköposteja lähetettiin yhteensä 27 kappaletta ja vastauksia saatiin määräajassa 14 kappaletta. Nämä palautteet käytiin läpi toimeksiantajan kanssa. Suurimmassa osassa palautteita ohjetta pidettiin onnistuneena ja selkeänä, eikä niistä noussut esiin sellaisia tarpeita tai kohtia, joista ohjeen siihenastisessa luonnoksessa olisi jo huomioitu. Palautteiden ei katsottu toimeksiantajan toimesta tuottaneen uutta huomioitavaa ohjeen sisältöön. Toimeksiantaja linjasi, että osa palautteista käsittelee sellaisia asioita, jotka katsottiin kuuluvaksi työntekijöiden sisäiseen ohjeistukseen, eikä niitä huomioitu asiakasohjeen laadinnassa.

6.5 Tuotteen viimeistely

Tuotekehitysprosessin viimeinen vaihe on tuotteen viimeistely. Tuote valmistuu mahdollisten eri vaiheissa tehtyjen versioiden jälkeen ja tuotteen viimeistely käynnistyy, tässä tapauksessa saatujen palautteiden pohjalta. Viimeistelyvaiheessa hiotaan myös tuotteen yksityiskohtia. Viimeistelyvaiheessa toteutetaan myös sen jakelun suunnittelu. (Jämsä & Manninen 2000, 81.)

Viimeistelyvaiheessa tehtiin ohjeeseen pieniä muutoksia ja korjauksia, jotka liittyivät kieliasuun ja tarkistettiin yhteystietojen paikkansapitävyys. Tämän jälkeen ohje lähetettiin toiminnanjohtajalle, tapaamispalveluiden esimiehelle ja tapaamispalveluiden koordinaattorille.

Jakelu suunniteltiin tapahtuvaksi asiakkaiden tarpeen mukaan ja toimeksiantaja hoitaa jakelun asiakkaille. Ohje lisätään myös työntekijöiden saataville yrityksen sisäiseen MyHumana-järjestelmään. Mahdollisen paperiformaattiin luotavan ohjeen suunnittelu ja toteutus jäävät toimeksiantajan vastuulle. Viimeistelyvaiheen lopputuloksena oli valmis tuote, joka oli 4-sivuinen ohje PDF-tiedostomuodossa tapaamispalveluiden asiakkaille. (Ks. myös Jämsä & Manninen 2000, 85.)

7 ARVIOINTI JA POHDINTAA TYÖPROSESSISTA

Sosiaalialan kehittämisen kohteeksi valikoituu usein sosiaalihuollon sekä julkisten että yksityisten palveluiden toiminnan parantaminen ja se oli myös tämän opinnäytetyön lähtökohta. (Kaakinen ym. 2007, 12). Sosiaalialan ammattihenkilöllä on myös ammattieettinen velvollisuus havainnoida, puuttua ja korjata työssään havaitsemia epäkohtia (Talentia 2017, 25). Aikaisemmissa tutkimuksissa oli havaittu tapaamisten järjestämiseen liittyvien ongelmien estävän sekä tapaamisoikeuden että yhdenvertaisuuden toteutumista (Antila & Kølhi 2006, 15–16). Kehittämistyöllä on siis pyritty vastaamaan niihin lähtökohtiin, joihin sosiaalialan kehittäminen perustuu ja mitä sosiaalialan ammattilaiselta vaaditaan. Palvelun tuottajan toiminnan kehittäminen ja sitä kautta kehittämistyön tuotos tukevat asiakkaan oikeutta saada sosiaalihuoltolain mukaista riittävä ja laadukasta sosiaalipalvelua. Tämä toteutuu myös rakenteellisesti siinä, että palvelua tilaavat toimijat tulevat tietoisemmiksi toimintatavoista ja osaavat kuvata palvelun tuottamista asiakkaalle oikein. Nivalan ja Ryytäsen (2009, 290) mukaan sosiaalipedagogiikan yhtenä tavoitteena epäkohtien vähentäminen ja poistaminen. Näin ollen kehittämistyöllä voidaan ajatella olleen merkitystä myös sosiaalipedagogisesta näkökulmasta, koska se on aktiivisesti pyrkinyt poistamaan tapaamispalvelun toteuttamiseen liittyviä haasteita.

Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö kehittää edelleen opiskelijan koulutuksen aikana hankkimaan tietoa ja ammattitaitoa, ja palvelee samalla työelämän tarpeita. Näiden kahden asian yhteensovittaminen on opinnäytetyön keskeistä sisältöä. Työelämälähtöisessä opinnäytetyössä on myös osattava käyttää erilaisia menetelmiä tiedon hankkimiseksi ja saadun tiedon jakamiseksi eteenpäin. (Rissanen 2003, 5–6.)

Opinnäytetyön prosessi kesti kokonaisuudessa hieman yli 2 vuotta, johon sisältyi aktiivisempia ja rauhallisempia työskentelyjaksoja idean syntymisestä keväällä 2019 opinnäytetyön valmistumiseen syksyllä 2021. Idea syntyi keväällä 2019 työskennellessäni toimeksiantaja Humana avopalvelut oy Keski-Suomen palveluksessa. Olen työskennellyt yrityksessä vuodesta 2016 lähtien ja yhtenä työtehtävistäni oli tapaamisten valvojana toimiminen. Työn aihe syntyi siitä, että kehittämistyölle oli olemassa konkreettinen, työelämälähtöinen,

selkeä ja yhteisiin havaintoihin perustuva tarve ja se antoi mahdollisuuden kehittää myös omaa työtä.

Opinnäytetyön eettisyydestä ja luotettavuudesta pyrittiin varmistumaan seuraamalla ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettisiä suosituksia ja hyvää tieteellistä käytäntöä. Ennen opinnäytetyön aloittamista otettiin huomioon mahdollinen esteellisyys, koska olin työsuhteessa toimeksiantajaan. Myös aiheen valinnassa otin huomioon opintojen kautta syntyneeseen riittävään perehtyneisyyteen ja myös sen, onko opinnäytetyö mahdollista toteuttaa käytettävissä olevilla resursseilla. Opinnäytetyötä varten hankin tarvittavat tutkimusluvut, sekä solmin tarvittavat sopimukset toimeksiantajan kanssa. Mahdollisia henkilö tietoja ja muuta salassa pidettävää ainestoa käsittelin salassapitosäännösten mukaisesti. Esimerkiksi palautetta kerätessä tämä otettiin huomioon niin, ettei vastaajia ollut mahdollista yksilöidä tai tunnistaa vastausten perusteella. Opinnäytetyön teoreettista viitekehystä varten käytin mahdollisimman laajasti saatavilla olevaa sekä sähköistä että painettua, mahdollisimman ajantasaista teoria-ainestoa eri lähteistä. Lähteitä valitessa arvioin niitä kriittisesti. (Ks. myös Arene ry. 2019, 16–21.)

Kehittämistyöllä pyrittiin saamaan aikaan päivitetty versio ohjeesta tapaamis- palveluiden asiakkaille, sekä saattamaan kirjalliseen muotoon yhtenäinen ja ajan tasalla oleva versio ohjeesta, jota toimeksiantaja voisi hyödyntää toiminnassaan. Koska kyseessä oli asiakasohje, pyrin tuotoksessa huomioimaan seikkoja, kuten selkeys, johdonmukaisuus ja soveltuvuus sen kohderyhmälle (Ks. myös Vilkkä & Airaksinen 2003, 53). Tämä tavoite onnistui mielestäni hyvin. Se pyrittiin pitämään ymmärrettävänä ja henkilökohtaisena niin, että asiakkaalle syntyisi kokemus juuri häntä varten laaditusta toimintaohjeesta. Ohjeessa kiinnitettiin huomiota myös siihen järjestykseen, missä asiat on ohjeessa esitetty. Tärkeimmät asiat tulee esittää ensin ja tässä ohjeessa se tehtiin avaamalla mistä palvelussa on ylipäättään kyse. Ohje on perusteltu, informatiivinen ja selkeä, sekä se etenee loogisessa järjestyksessä niin, että asiakkaalle syntyy kuva koko tapaamistilanteen prosessista. (Ks. myös Hyvärinen 2005.)

Yhteistyö toimeksiantajan kanssa oli sujuvaa. Opinnäytetyön tuotoksen kehittäminen eteni raportissa kuvatun prosessin mukaisesti, työlle haettiin jatkuvasti palautetta ja kehitysehdotuksia prosessin eri vaiheissa ja sen tekemiseen osallistettiin koko toimeksiantajan työyhteisö. Tällä varmistin, että lopputuloksesta tulisi mahdollisimman toimeksiantajan toiveiden mukainen, ja että se vastaisi sisällöltään tarkoitustaan. Uskon, että opinnäytetyön tuotoksesta on apua toimeksiantajan toiminnalle.

Opinnäytetöille eräs tyypillinen ilmiö on, että niiden aikataulut voivat muuttua prosessin aikana. Nämä muutokset eivät välttämättä kerro puutteista suunnittelussa, vaan muutoksia aiheuttavat myös ulkopuoliset tekijät. Näihin muutoksiin olisi kuitenkin syytä varautua alusta lähtien, jotta prosessi ei viivästyisi turhaan. Erityisesti aikataulujen ja eri vaiheiden toteutuksesta sopiminen toimeksiantajan kanssa voi olla tällainen tekijä. (Vilka & Airaksinen 2003, 160.) Opinnäytetyön suurin yksittäinen taustatekijä oli tammikuussa 2020 Suomessa alkanut koronaviruspandemia ja sen asettamat haasteet esimerkiksi lähdemateriaalin saatavuuden kirjastoista ja tutkimuksellisten menetelmien soveltamisen osalta voimassa olevien sulkua- ja rajoitustoimenpiteiden vuoksi. Koska kaikkea lähdemateriaalia ei ollut saatavilla sähköisessä muodossa, aiheutti tilanne pahimmillaan useiden viikkojen viivästyksiä lähdemateriaalin saatavuudessa ja se siirsi opinnäytetyön valmistumista. Kontaktien minimoimisen vuoksi täytyi esimerkiksi henkilöhaastatteluista luopua kokonaan ja vaihtaa tiedonkeruumenetelmä kokonaan sähköiseksi. Oma haasteensa oli opinnäytetyön toteuttaminen oman työn ohessa.

Itselleni oli yllätys, miten vähän tapaamispalveluista on tehty tutkimusta ja tässä on ehdottomasti tarvetta jatkotutkimukselle. Samoin myös tapaamispalveluita tilaavien toimijoiden käsityksissä tapaamisten eri muodoista ja totuttamisesta vaikuttaa esiintyvän suuria eroja, joka voi aiheuttaa ristiriitoja palvelun toteuttamisessa lain ja asetusten hengen mukaisesti. Se, mistä nämä erot ja käsitykset johtuvat on myös hyvä jatkotutkimuksen kohde.

LÄHTEET

Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. 2019. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?_t=1578480382 [viitattu 17.5.2021].

Antila, T. & Kölhi, V. 2006. Lasten tuetut ja valvotut tapaamiset. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus julkaisu. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72044/Selv200607.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 25.2.2021].

Araneva, M. 2016. Lapsen suojeleminen. Toteuttaminen ja päätöksenteko: käsikirja lapsen asioista päättävälle. Helsinki: Talentum Pro.

Bardy, M. & Heino, T. 2013. Katsaus lastensuojelun toimintaympäristöihin: paniikista toivoon ja näköalat auki. Teoksessa Bardy, M.(toim.) Lastensuojelun ytimissä. Tampere: Terveystieteiden tutkimuskeskus. 15–17. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104421/URN_ISBN_978-952-245-853-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 25.2.2021].

de Godzinsky, V-M. 2014. Lapsen etu ja osallisuus hallinto-oikeuksien päätöksissä. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152419/267_de_Godzinsky.pdf?se [viitattu 29.3.2021].

Haarakangas, T. 2018. Lastensuojelutarpeen selvitys sosiaalityön tiedonmuodostuksena. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Sosiaalityön erikoistutkimuskeskukseen kuuluva lisensiaatintutkimus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=f23bdf19-0e4c-405a-8da6-7b1625b54b13> [viitattu 18.2.2021].

Heikkilä, A., Jokinen, P. & Nurmela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen. 1. painos. Helsinki: WSOY oppimateriaalit Oy.

Heino, T. 2013. Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 84-101. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104421/URN_ISBN_978-952-245-853-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 18.2.2021].

Hennala, L. & Melkäs, H. 2009. Henkilöstön osallistaminen julkisen sektorin prosessiohjauksen innovatiiviseen kehittämiseen. Teoksessa Räisänen, H & Ylöstalo, P. (toim.) Työpoliittinen Aikakauskirja 2/2009. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö, 16-34. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162792/Ty%C3%B6poliittinen%20aikakauskirja2.2009.pdf.PDF?sequence=1#page=18> [viitattu 30.3.2021].

Hermanson, E. 2019. Varhainen vuorovaikutus ja itsetunnon kehitys. WWW-dokumentti. Päivitetty 10.5.2019. Saatavissa: https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=kot00302 [viitattu 12.2.2021].

Humana Suomi. 2021. Liikemerkki. WWW-dokumentti. Saatavissa: Saatavissa: https://www.humana.fi/siteassets/humana_2nd_logo_rgb.png [viitattu 26.3.2021].

Hyvärinen, R. 2005. Millainen on hyvä potilasohje? Hyvä kieliasu varmistaa sanoman perillemenon. Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.duodecimlehti.fi/duo95167> [viitattu 17.5.2021].

Kaakinen, J., Nieminen, J., & Ohtonen, J. 2007. Sosiaalihuollon kehittämistoinnin loppuraportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70937/Selv200712.pdf?sequence=1> [viitattu 29.5.2021].

Paavola, A., Honkavaara, P., Muuronen, K., Mäkinen, P., Tolonen, M. & Varsa, M. 2010. Ehkäisevän lastensuojelun kirjava todellisuus. Lastensuojelulain vaikutukset eri ammattiryhmien toimintatapoihin: Mikä toimii, mikä takkaa, mitä pitäisi kehittää? Lastensuojelun keskusliitto. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.lskl.fi/wp-content/uploads/Ehkaisevan_lastensuojelun_kirjava_todellisuus.pdf [viitattu 18.2.2021].

Jyväskylän kaupunki s.a. Liite 2. Valvotut tapaamiset. Palvelunkuvaus. Sosiaali- ja terveystieteiden toimiala. PDF-dokumentti.

Jämsä, K. & Manninen, E. 2000. Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Kalavainen, S. 2004. Valvotut tapaamiset lapsen turvana. Helsinki: Nykypaino Oy.

Karjaluoto, H. 2010. Digitaalinen markkinointiviestintä. Jyväskylä. Docendo Oy.

Keski-Suomen avopalvelut. 2021. Humana Oy. WWW-dokumentti. Päivitetty 7.4.2021. Saatavissa: <https://www.humana.fi/avopalvelut/tilaa-avopalvelua/avopalvelut-keski-suomi/> [viitattu 7.4.2021].

Kokko, S. & Puupponen, H. 2013. Painetut ja tulostetut asiakirjat sekä saavutettavuus. ESOK-verkosto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.esok.fi/stivisuositus/painotuotteet-ja-tulosteet/painetut-ja-tulostetut-asiakirjat-seka-saavutettavuus#fontti> [viitattu 29.3.2021].

Järjestämisvastuu. 2017. Kuntaliitto. WWW-dokumentti. Päivitetty 26.1.2017. Saatavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/sosiaali-ja-terveysasiat/palveluiden-jarjestaminen-ja-tuottaminen/jarjestamisvastuu> [viitattu 26.2.2021].

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 29.4.2005/272.

Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain muuttamisesta 2019/190.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

Lastensuojelulaki 8.2.2019/88.

Lastensuojelulaki 30.12.2019/1489.

Liimatta, T. 2016. Isien kokemuksia valvotuista tapaamisista. Jyväskylän yliopisto/Kokkolan yliopistokeskus Chydenius. Pro gradu -tutkielma. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/49779/URN:NBN:fi:jyu-201605132546.pdf?sequence=1> [viitattu 02.04.2021].

Logon ja liikemerkin ero. 2021. Markkinointiakatemia MAK Oy. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://markkinointiakatemia.fi/logosuunnittelu/> [viitattu 29.3.2021].

Niemi, H. 2013. Mikä on tapaamispaikka? Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto ry.

Niemi, T., Nietosvuori, L. & Virikko, H. 2006. Hyvinvointialan viestintä. Edita Publishing Oy: Helsinki.

Nivala, E. & Ryytänen, S. 2019. Sosiaalipedagogiikka. Kohti inhimillisempää yhteiskuntaa. Helsinki: Gaudeamus.

Rissanen, R. 2003. Työelämälähtöinen opinnäytetyö oppimisen kontekstina. Fenomenografisia näkökulmia tradenomien opinnäytetyöhön. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteen laitos. Akateeminen väitöskirja. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/67321/951-44-5806-0.pdf?sequence=1> [viitattu 17.5.2021].

Räty, T. 2015. Lastensuojelulaki. Käytäntö ja soveltaminen. 3.painos. Porvoo: Edita.

Saastamoinen, K s.a. Lapsen valvotut ja tuetut tapaamiset lainsäädännön ja käytännön toteuttamisen näkökulmasta. Espoo: Aavalex lakimiespalvelut.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Rakenteellinen sosiaalityö. s.a. Sosiaali- ja terveysministeriö. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://stm.fi/rakenteellinen-sosiaalityo> [viitattu 30.5.2021].

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. 2017. Sosiaali- ja terveysministeriö. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf [viitattu 1.2.2021].

Mitä puitesopimus tarkoittaa. 2021. Sopimustieto.fi. WWW-dokumentti. Päivitetty 22.2.2021. Saatavissa: <https://sopimustieto.fi/lakitieto/puitesopimus-tarκοittaa> [viitattu 4.3.2021].

Arki, arvot ja etiikka. 2017. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/> [viitattu 30.5.2021].

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

Lastensuojelun asiakasmäärät vuonna 2019. 2020a. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140215/Tr28_20.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 2.2.2021].

Lastensuojeluilmoitus ja lastensuojeluasian vireilletulo. 2019. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. WWW-dokumentti. Päivitetty 12.9.2019. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojeluilmoitus-ja-lastensuojeluasian-vireilletulo> [viitattu 22.2.2021].

Lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta sopiminen. 2020b. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. WWW-dokumentti. Päivitetty 19.5.2020. Saatavissa:

<https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/perheoikeudelliset-palvelut/lapsen-huolto-ja-tapaamisoikeussopimus> [viitattu 1.3.2021].

Lastensuojelulaki ja lapsen etu. 2020c. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/ty-oprosessi/mita-on-lastensuojelu/lastensuojelun-arvot-ja-periaatteet#Lastensuojelulaki%20ja%20lapsen%20etu> [viitattu 4.3.2021].

Tuetut ja valvotut tapaamiset sekä valvottu vaihto. 2020d. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. WWW-dokumentti. Päivitetty 30.6.2020. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/perheoikeudelliset-palvelut/tuetut-ja-valvotut-tapaamiset-seka-valvottu-vaihto> [viitattu 30.3.2021].

Lapsen huolto, tapaaminen ja asuminen. 2021a. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. WWW-dokumentti. Päivitetty 26.3.2021. Saatavissa: https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/perheoikeudelliset-palvelut/lapsen-huolto-tapaaminen-ja-asuminen#_Tapaamisoikeus [viitattu 18.4.2021].

Lastensuojelun palvelujärjestelmä. 2021b. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/ty-oprosessi/mita-on-lastensuojelu/lastensuojelun-palvelujarjestelma> [viitattu 1.3.2021].

Lastensuojelulain tarkoitus. 2021c. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/ty-oprosessi/mita-on-lastensuojelu#Lastensuojelulain%20tarkoitus> [viitattu 22.2.2021].

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamisen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere University Press. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko_Rantanen_Tutkimuksellinen_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 31.5.2021].

Yleissopimus lapsen oikeuksista. 2021. Unicef. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/sopimus-kokonaisuudessaan/> [viitattu 1.2.2021].

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

Humana avopalvelut oy Keski-Suomi

TAPAAMISPAIKKAPALVELUT

Ohje asiakkaalle

