



PERHEPISTE NOPEA ALAKOULULAISILLE

Asiakasperheiden kokemuksia
ennaltaehkäisevästä perhetyöstä

Nina Kenkimäki

Heini Ohenoja

Opinnäytetyö
Lokakuu 2013
Sosiaalian koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma

KENKIMÄKI, NINA & OHENOJA, HEINI:

Perhepiste Nopea alakoululaisille

Asiakasperheiden kokemuksia ennaltaehkäisevästä perhetyöstä

Opinnäytetyö 71 sivua, joista liitteitä 12 sivua

Lokakuu 2013

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Tampereen kaupungin ennaltaehkäisevää Perhepiste Nopea alakoululaisille -palvelua. Tarkastelun kohteeksi valittiin toiminnassa mukana olleiden, työskentelyn jo päättäneiden, asiakasperheiden kokemuksia palvelusta. Kokemusten kautta selvitettiin, miten Perhepiste Nopea alakoululaisille -palvelun tavoitettavuutta voisi kehittää ja miten palveluun hakeutumisen kynnystä voisi madaltaa. Lisäksi opinnäytetyössä tutkittiin, mitä merkitystä palvelulla oli ollut perheiden ja lapsen tilanteen tukemiselle.

Opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen käsitteinä toimivat ennaltaehkäisevä lastensuojelu, perhetyö sekä ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys. Opinnäytetyö on laadultaan sekä kvalitatiivinen että kvantitatiivinen. Tutkimusaineisto kerättiin perheiltä puolistrukturoidulla kyselylomakkeella, joka sisälsi niin laadullista kuin määrällistäkin tutkimustietoa tuottavia kysymyksiä. Aineiston analyysivaiheessa käytettiin teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä.

Perhepiste Nopea alakoululaisille -palvelun tavoitettavuuden ja hakeutumisen kynnyksen madaltamisen osalta tutkimusaineistosta nousi esille alakoulujen palveluun ohjaamisen merkittävyys. Lisäksi palvelussa jo olleiden perheiden kannustus voisi rohkaista uusia perheitä hakeutumaan palveluun. Aineistosta nousi myös palvelun oman tiedotuksen lisäämisen tärkeys. Työskentelyn merkitysten osalta tuloksista nousi ohjaajilta saatu tuki, ohjaus ja neuvonta sekä perheiden kuulluksi tuleminen. Tärkeimpinä merkityksinä aineistosta nousivat perheissä tapahtuneet myönteiset muutokset elämään, arkeen tai vuorovaikutukseen liittyen sekä mahdollinen jatkopalveluun ohjautuminen työskentelyn seurauksena.

Johtopäätöksenä voidaan sanoa, että tätä alakouluista palveluun jo toimivaa ohjautumisväylää tulisi jatkossa entisestään vahvistaa. Lisäksi palvelusta tiedottamista tulisi lisätä. Palvelusta löytyneiden merkitysten kautta voidaan päätellä, että tällaisesta ennaltaehkäisevästä palvelusta on ollut apua perheille.

Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnan kaltainen ennaltaehkäisevä perhetyö sopisi laajennettavaksi valtakunnalliseksi palveluksi kaikkii alakouluihin. Jatkotutkimuksena voisi olla Perhepiste Nopea alakoululaisille -palvelun ja alakoulujen yhteistyön kehittäminen yhtenäiseksi malliksi siten, että palveluun ohjautuminen koulusta saataisiin entistä toimivammaksi asiakkaalle. Tällä hetkellä koulukohtaisissa käytännöissä palveluun ohjaamisessa ja Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnan kanssa tehtävässä yhteistyössä on jonkin verran vaihtelevuutta.

Asiasanat: ennaltaehkäisevä lastensuojelu, perhetyö, ratkaisu- ja voimavarakeskeinen työote

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services

KENKIMÄKI, NINA & OHENOJA, HEINI:
Family Centre Nopea For Pupils in Primary School
Clients' Experiences of Preventive Family Work

Bachelor's thesis 71 pages, appendices 12 pages
October 2013

The objective of the thesis was to study the service in Family Centre Nopea for Pupils in Primary School. The data were collected from families who had already received this service. The aims were to investigate how the accessibility of the service to families could be further developed and how the service could facilitate the participation of future clients. The study also examined the significance of the service in supporting children and their families.

The theoretical frame of reference consisted of preventative child welfare and family work as well as a solution-focused and resource-oriented methodology. The study was both qualitative and quantitative. The data were collected by using a semi-structured questionnaire which included both qualitative and quantitative items. The data were analysed by using a theory-guided content analysis.

The results indicated that the referring process from primary schools played an important role both in enhancing the accessibility of the service and in facilitating the participation concerning future clients. In addition, recommendation from the families who have already received the service could encourage new families to participate. The results also showed the importance of increased publicity of the availability of the service. The support, guidance and counselling by the workers as well as having their concerns and needs heard out are of great significance in the process for clients. The findings suggest that the most significant impact of the service on the families was positive changes regarding everyday life and interaction as well as the referral to possible further social services.

It seems that the referring process from primary schools to Family Centre Nopea for Pupils in Primary School should be strengthened further. In addition, the accessibility of the service could be improved through increased outreach and publicity to families. The findings suggest that a preventive child welfare service such as this has had a positive effect on the families.

Preventive family work, like Family Centre Nopea for Pupils in Primary School, could be extended nationwide. The present practices at primary schools in referring and linking families to the service, and the cooperation between different primary schools and Family Centre Nopea for Pupils in Primary School varies. A further study could focus on developing a new working method for the cooperation between primary schools and Family Centre Nopea for Pupils in Primary School, so that the practices would be more uniform, therefore improving the functionality of referral from primary schools to the service.

Key words: preventive child welfare, family work, solution-focused and resource-oriented method

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	ENNALTAEHKÄISEVÄN LASTENSUOJELUN LÄHTÖKOHTIA.....	7
2.1	Lastensuojelu ja ennaltaehkäisevä lastensuojelu	7
2.2	Ennaltaehkäisevä lastensuojelu Tampereella.....	11
2.2.1	Perhepiste Nopea.....	13
2.2.2	Perhepiste Nopea alakoululaisille	13
3	PERHETYÖ SEKÄ RATKAISU- JA VOIMAVARAKESKEINEN TYÖOTE	18
3.1	Ennaltaehkäisevä perhetyö	18
3.2	Ratkaisu- ja voimavarakeskeinen työote	20
4	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	25
4.1	Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys	25
4.2	Opinnäytetyön lähtökohdat.....	27
4.3	Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset.....	28
4.4	Tutkimusjoukko ja aineiston hankinta.....	30
4.5	Aineiston analyysi.....	32
5	PERHEIDEN KOKEMUKSIA PERHEPISTE NOPEA ALAKOULULAISILLE -PALVELUSTA	34
5.1	Kyselyyn osallistuneet asiakasperheet.....	34
5.2	Asiakasperheiden kokemukset palveluun hakeutumisesta	35
5.3	Asiakasperheiden kokemuksia työskentelyn lähtökohdista ja sisällöstä	38
5.4	Työskentelyn merkitykset asiakasperheille	43
5.5	Palvelun päättymisen ja asiakasperheiden jatkopalveluihin ohjautuminen.....	46
5.6	Asiakasperheiden kehitysehdotuksia	48
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	53
7	POHDINTA.....	63
7.1	Pohdinta opinnäytetyöstä.....	63
7.2	Pohdinta opinnäytetyön luotettavuudesta ja eettisyydestä.....	65
	LÄHTEET.....	69
	LIITTEET	72
	Liite 1. Saatekirje	72
	Liite 2. Kyselylomake	73
	Liite 3. Työmuodot ja -menetelmät	81

1 JOHDANTO

Lastensuojelulaki uudistui vuonna 2008 siten, että lastensuojelun painopistettä suunnattiin ennaltaehkäisevään lastensuojeluun. Ennaltaehkäisevää lastensuojelua on kaikki sellainen tuki, joka annetaan lapselle ja perheelle ilman lastensuojelun asiakkuutta. Ennaltaehkäisevä lastensuojelu vähentää ongelmien syntymistä ja on yksilöllisesti ajateltuna inhimillistä. (Taskinen 2012, 9–10, 32.)

Ennaltaehkäisevän lastensuojelun merkitys nostaa päätään tarkastellessa lastensuojelutilastoja. Vuonna 2011 Suomessa oli kodin ulkopuolelle sijoitettuna yhteensä 17 409 lasta. Tässä on tapahtunut yli yhden prosentin kasvu vuoteen 2010 verrattuna. (THL 2012, 1.) Aihetta tarkastellessa tulee ottaa myös huomioon se, että kodin ulkopuolelle sijoittaminen on hyvin kallis vaihtoehto ennaltaehkäisevään lastensuojeluun verrattuna (Heinonen, Väisänen & Hipp 2012, 33–34). Ennaltaehkäisevien matalan kynnyksen palveluiden puuttuessa, kustannukset kasaantuvat vääjäämättä korjaaviin lastensuojelun palveluihin (Paavola, Honkavaara, Muuronen, Mäkinen, Tolonen & Varsa 2010, 23). Kasvaneiden lastensuojelutilastojen ja kodin ulkopuolelle sijoittamisen korkeiden kustannuksien vuoksi pitäisikin siis pohtia ennaltaehkäisevän lastensuojelun kautta saadun avun merkitystä perheille.

Perhetyö on yhteiskunnallista ja sosiaalista työtä, jonka tarkoituksena on ylläpitää perheen hyvinvointia. Ennaltaehkäisevässä perhetyössä autetaan perhettä varhaisen tukemisen keinoin löytämään omia voimavaroja ja arjen hallintakeinoja. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä & Virolainen 2007, 15, 35.) Erityisen lastensuojelun rinnalle tulisi saada lisää varhaiseen puuttumiseen ja ennakointiin perustuvaa ennaltaehkäisevää perhetyötä. Sen pitäisi lisäksi olla kaikille perheille helposti tavoitettavissa olevaa ja oikea-aikaisesti annettavaa palvelua. (Rönkkö & Rytkönen 2010, 32–33.) Tällöin perheen kanssa työskennellessä ongelmia pystyttäisiin ratkomaan mahdollisimman ajoissa ja estämään niiden vaikeutumista. Ennaltaehkäiseviin palveluihin panostamalla voitaisiin erityisen lastensuojelun määrää pienentää ja tätä kautta perheiden hyvinvointia lisätä.

Tampereella yksi ennaltaehkäiseviä perhepalveluita järjestävistä tahoista on Tampereen kaupungin ennaltaehkäisevän työn yksikköön kuuluva Perhepiste Nopea ja Perhepiste Nopea alakoululaisille. Perhepiste Nopea alakoululaisille -työskentelyä toteutetaan

Tampereen alakoulujen yhteydessä ja sen palvelu on kaikkien Tampereen alakoululaisien ja heidän perheidensä saatavilla. Palvelu on ennaltaehkäisevää ja varhaisen vaiheen maksutonta perhetyötä, jota tarjotaan ohjauksen, neuvonnan ja tavoitteellisten perhetaapaamisten kautta. Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminta on voimavarakeskeisesti suuntautunutta. (Tampereen kaupunki 2013c.) Työskentelyssä työntekijä tukee perheen omia vahvuuksia ja tavoitteena on etsiä ratkaisuja tilanteisiin yhdessä perheen kanssa. Voimavarakeskeisyys on kantavana pohjavoimana koko Perhepiste Nopean toimintamallissa. (Angelis, Hietämäki & Syvälahti 2013.)

Opinnäytetyö sai alkunsa Perhepiste Nopean kiinnostuksesta oman työnsä kehittämiseen. Opinnäytetyön työelämätahoa ja aihetta valittaessa ennaltaehkäisevän lastensuojelun tärkeys ja sen ajankohtaisuus olivat valintaan vaikuttavia asioita. Työelämätahoksi valikoitui Perhepiste Nopea myös oman kiinnostuksemme pohjalta lastensuojelua ja erityisesti ennaltaehkäisevää työtä kohtaan. Perhepiste Nopean palveluista opinnäytetyöhön valittiin juuri alakouluikäisten kanssa tehtävä työ, sillä tämä osa-alue kaipasi lisätutkimusta ja -kehittämistä palvelun uutuuden vuoksi sekä sen laajennuttua keväällä 2013 käsittämään kaikki Tampereen koulualueet.

Opinnäytetyössä selvitetään, miten Perhepiste Nopea alakoululaisille -työskentelyn tavoitettavuutta ja sinne hakeutumisen kynnyksen madaltamista voisi kehittää. Opinnäytetyössä selvitetään myös palvelun merkityksiä asiakasperheille työskentelyn tuloksena. Opinnäytetyön tutkimuksen kohteena ovat toiminnassa mukana olleet ja työskentelynsä jo päättäneet perheet. Opinnäytetyö on tehty yhteistyössä Perhepiste Nopean ja Tampereen ammattikorkeakoulun kanssa.

Opinnäytetyön teorettinen viitekehys muodostuu ennaltaehkäisevästä lastensuojelusta, perhetyön teoriasta sekä ratkaisu- ja voimavarakeskeisestä työotteesta. Opinnäytetyön tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä käytettiin kyselylomaketta, jonka kysymykset oli aseteltu valittua teorettista viitekehystä apuna käyttäen. Tuloksien avulla vastataan opinnäytetyön tutkimustehtävän kahteen tutkimuskysymykseen. Opinnäytetyön kautta on pyritty saamaan asiakkaan ääntä kuuluville ja tuomaan esille niitä seikkoja, jotka asiakkaat palvelussa kokivat merkitykselliseksi. Toivomme, että opinnäytetyömme hyödyttää Perhepiste Nopea alakoululaisille -palvelua ja sen työntekijöitä sekä antaa mahdollisia kehitysehdotuksia opinnäytetyössä selvitettyjen asioiden osalta.

2 ENNALTAEHKÄISEVÄN LASTENSUOJELUN LÄHTÖKOHTIA

2.1 Lastensuojelu ja ennaltaehkäisevä lastensuojelu

Lapsiin kohdistuva suojelu perustuu YK:n lapsen oikeuksien yleissopimukseen. Suomessa YK:n sopimus on tullut lakina voimaan vuonna 1991 ja se velvoittaa viranomaisia samoin kuin muukin voimassaoleva lainsäädäntö. Sopimuksen mukaan lapsen oikeudet turvataan edistämällä lapsen hyvinvointia, kehittämällä palveluita kasvatuksen tueksi sekä toteuttamalla lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua. (Taskinen 2012, 19.)

Lastensuojelulain (417/2007) mukaan lapselle on taattava turvallinen ja tasapainoinen kasvuympäristö. Lisäksi lapsella on oikeus monipuoliseen kehitykseen ja erityiseen suojeluun. Viranomaisten on tuettava vanhempia ja huoltajia heidän kasvatustehtävässään ja tarjottava perheelle apua riittävän varhain sekä ohjattava lapsi ja perhe tarvittaessa lastensuojelun piiriin. (Lastensuojelulaki 417/2007, 1§, 2§.) Lastensuojelulaissa lapsella tarkoitetaan alle 18-vuotiasta ja nuorella 18–20-vuotiasta (Lastensuojelulaki 417/2007, 6§).

Lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistäminen lähtee kasvuoloihin vaikuttamisesta sekä lasten ja vanhempien tukemisesta peruspalveluiden keinoin. Tätä kutsutaan ennaltaehkäiseväksi lastensuojeluksi. Niin vanhempien, kuin lastenkin, on tärkeää kuulua johonkin yhteisöön kuten sukuun, työpaikkaan, päivähoitoon, kouluun, harrastukseen tai muuhun toimintaan, jossa voi tuntea olevansa osa yhteisöä. Tasapainoisen elämän saavuttamiseksi lapsi tarvitsee ainakin yhden hyvän ihmissuhteen. Vanhemman lisäksi lapsi tarvitsee myös muita turvallisia ja jatkuvia aikuiskontakteja. Vanhemmat ja huoltajat tarvitsevat tietoa ja opastusta kasvatuksensa tueksi. Ihanteellista olisi, jos perheet saisivat tuen peruspalveluiden kautta eli sieltä, missä perheet tavallisimmin asioivat. Näitä palveluita ovat esimerkiksi neuvola, muu terveydenhuolto, päivähoito, perheneuvola, koulu ja nuorisotyö. Tuki on tärkeää saada mahdollisimman varhain, ennen kuin ongelmat etenevät liian pitkälle. Palveluja tulisikin kehittää niin, että varhainen tuki löytyisi kaikista lapsiperheiden palveluista. (Taskinen 2012, 20–22.)

Uusi lastensuojelulaki astui voimaan 1.1.2008, jolloin sen painopiste siirtyi erityisestä lastensuojelusta ennaltaehkäisevään lastensuojeluun, varhaiseen tukeen ja avohuoltoon.

Vaikka sosiaalitoimi kantaakin päävastuun lastensuojelusta, täytyy myös muiden hallinnonalojen järjestää ennaltaehkäisevää lastensuojelua ja varhaisen vaiheen palveluja, jotka tukevat perheitä. (Taskinen 2012, 9–10, 12–13.)

Lastensuojelun ydintehtävä on siis tarjota lapselle mahdollisimman arvokas lapsuus ja turvalliset ihmissuhteet. Perhe- ja lapsikohtaisella lastensuojelulla pyritään varmistamaan tämän toteutuminen tilanteissa, joissa se ei muuten toteudu. Jos lapsi- tai perhekohtaista lastensuojelua tarvitaan, on valittava lievin mahdollinen tukimuoto tai toimintatapa, jolla turvallinen lapsuus pystytään takaamaan. Lapsi- ja perhekohtaisia lastensuojelun tukimuotoja ovat lastensuojelutarpeen selvitys, avohuollon tukitoimet, lapsen kiireellinen sijoitus, huostaanotto, kiireelliseen sijoitukseen ja huostaanottoon liittyvä sijaishuolto sekä jälkihuolto. (Taskinen 2012, 22.)

Lapsen etu tulee ottaa ensisijaisesti huomioon lastensuojelua toteutettaessa ja toimintatapojen tulee olla mahdollisimman hienovaraisia. Avohuollon tukitoimet ovat ensisijaisia, mutta jos ne koetaan riittämättömiksi, on lapselle järjestettävä sijaishuolto viipymättä. Jos mahdollista, on laissa painottuva perheenyhdistäminen otettava huomioon myös sijaishuollon aikana. (Räty 2007, 21.)

Uudessa lastensuojelulaissa korostetaan siis ennaltaehkäisevän lastensuojelun merkitystä. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että lapselle ja hänen perheelleen pyritään tarjoamaan palveluita jo riittävän varhaisessa vaiheessa. Ongelmien syntymistä voidaan ehkäistä, kun lastensuojelun tarve havaitaan mahdollisimman varhain. (Sosiaaliportti 2012a.) Ennaltaehkäisevä lastensuojelulla tarkoitetaan toimintaa, joka kohdistetaan perheelle ja lapselle ennen lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua eli sosiaalitoimen viranomaisten vastuulla olevaa lastensuojelua (Heinonen, Väisänen & Hipp 2012, 5). Kaikki lapsille ja perheille annettava erityinen tuki, ilman lastensuojelun asiakkuutta on siis ennaltaehkäisevää lastensuojelua (Taskinen 2012, 32).

Perheiden erilaisuudesta huolimatta on olemassa yhteisiä tehtäviä ja tarpeita, jotka koskettavat suurinta osaa perheistä. Tällaisia voivat olla muun muassa vanhemmuuteen liittyvät paineet, odotukset lapseen liittyen, lapsen tarpeisiin vastaaminen vaikeissa tilanteissa, sosiaalinen tuki sekä vanhemmuuden ja kasvatukseen liittyvät arvot ja tunteet. Kunnan vastuulla on huolehtia, että vanhemmat, huoltajat ja muut lasten kasvatuksessa mukana olevat henkilöt saavat tukea eri palveluista kasvatustehtävässään. Kasvatuksen

tueksi kunta voi järjestää esimerkiksi perheiden kokoontumistiloja, lasten ja nuorten ryhmiä, keskusteluiltoja kasvatuskysymyksissä, vanhempainryhmiä, toiminnallista opastusta kasvatukseen sekä opasviikkoa ongelmatilanteisiin. Kunnan vastuulla on myös varmistaa, että ehkäisevä lastensuojelu, kuten myös lapsi- ja perhekohtainen suo-
jelu, vastaavat kunnan tarvetta. (Taskinen 2012, 32–34.)

Lastensuojelulaki (417/2007) velvoittaa kuntaa tai useampaa kuntaa yhdessä laatimaan suunnitelman lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi, lastensuojelun järjestä-
miseksi sekä näiden kehittämiseksi. Suunnitelmasta tulee käydä ilmi lasten ja nuorten kas-
vuolojen ja hyvinvoinnin tila sekä hyvinvointia edistävät ja ongelmia ehkäisevät toimet
ja palvelut. Lisäksi suunnitelmassa tulee olla arvio kunnan lastensuojelun tarpeesta, tie-
to lastensuojeluun varattavista voimavaroista, tehtävien hoitamisessa käytettävissä ole-
vasta palvelujärjestelmästä, eri viranomaisten ja palveluja tuottavien toimijoiden yhteis-
työstä sekä suunnitelman toteuttamisesta ja seurannasta. (Lastensuojelulaki 417/2007,
12§.) Suunnitelmasta on käytävä ilmi muun muassa kuinka paljon kunnassa panostetaan
ennaltaehkäisyyn ja varhaiseen puuttumiseen sekä se, missä peruspalveluissa ennaltaeh-
käisevä lastensuojelu järjestetään (Taskinen 2012, 36).

Velvollisuus järjestää ennaltaehkäiseviä ja kasvatuksen tukemisen palveluita ei koske
pelkästään sosiaalitoimea. Suurin osa ennaltaehkäisevästä ja varhaisen puuttumisen
työstä tehdäänkin muiden kuin lastensuojeluviranomaisten toimesta. (Taskinen 2012,
39–40.) Kunnan ohella myös monet seurakunnat ja uskonnolliset yhteisöt järjestävät toimintaa
lapsille ja nuorille kunnan lakisääteisen ennaltaehkäisevän toiminnan lisäksi. YK:n lap-
sen oikeuksien sopimuksen mukaan lapsella on oikeus lepoon, leikkiin, vapaa-aikaan
sekä taide- ja kulttuurielämään. Nämä voidaan nähdä merkittävänä osana ennaltaehkäi-
sevää lastensuojelua. (Taskinen 2012, 32–34.)

Tavoitteena on, että lapsi ja perhe saisivat palvelut mahdollisimman varhaisessa vai-
heessa ja niin sanottujen peruspalveluiden kautta. Päivähoito ja koulu ovat merkityksel-
lisiä toimijoita ennaltaehkäisevässä työssä, koska ne tavoittavat lähes koko lapsiväestön.
Myös koulun ja kodin yhteistyötä tulee tukea palveluilla. Hyödylliseksi on osoittautunut
moniammatillinen yhteistyö, tästä esimerkkinä koulukuraattoreiden ja koulupsykologien
käyttö kouluyhteistyössä. Moniammatillinen yhteistyö ehkäisee sosiaalisten ja psykolo-
gisten ongelmien syntymistä ja vaikeutumista, jotka voivat johtaa syrjäytymiseen. Syr-

jäytymisen ehkäisy säästää kuluja, niin kunnan kuin valtionkin tasolla. (Taskinen 2012, 39–40.)

Lasten kokemus yksinäisyydestä, turvattomuudesta ja eriarvoistumisesta ovat seikkoja, joihin ennaltaehkäisevällä lastensuojelulla pystytään puuttumaan. Myös lapsiin kohdistuvat liian suuret vaatimukset arjessa, perhesuhteiden muutokset ja sosiaalisten verkostojen puuttuminen ovat asioita, joihin ennaltaehkäiseviä palveluita tarvitaan. Esimerkkejä ennaltaehkäisevän työn malleista ja lapsen hyvinvointiin vaikuttavista asioista ovat kerhotoiminta, erilaiset perhevalmennukset, päihdekasvatus, terveyskasvatus, nuorisotyö, ohjaus ja neuvonta peruspalveluista, katutyö, lapsiperheiden sosiaalityö, vertaistuki ja arkisen hyvinvoinnin edistäminen. (Heinonen, ym. 2012, 5.)

On olennaista, että perheen ongelmat tunnistetaan ajoissa ja niihin puututaan mahdollisimman varhain. Varhainen puuttuminen on tärkeää lapsen hyvinvoinnin säilyttämiseksi ja sillä pyritään ehkäisemään perheen ongelmien muuttumista pysyviksi. Kun ongelmat ratkaistaan ajoissa, voidaan sillä ehkäistä myös viranomaisten tarvetta puuttua perheen elämään. (Artaraz, Thurston & Davies 2007, 313.) Tukea tulisi tarjota perheelle ja lapselle normaalipalveluissa tehostetuin järjestelyin, kuitenkin niin, ettei lastensuojelun asiakkuutta tarvitse luoda (Taskinen 2012, 46).

Varhainen tukeminen ei ainoastaan ehkäise ongelmien kärjistymistä, vaan on myös taloudellisesti kannattavaa (Taskinen 2012, 46). Terveys- ja hyvinvoinnin laitos ja Lastensuojelun keskusliitto ovat teettäneet vuonna 2012 *Kuinka lastensuojelun kustannukset kertyvät?* -selvityksen. Selvityksessä todettiin, että ennaltaehkäiseviin palveluihin panostamalla ja perhettä oikea-aikaisesti tukemalla lastensuojelutyön tarve vähenisi. Tämän myötä myös kustannukset pienenisivät. Mitä suuremmaksi palveluntarve ja tuen määrä kasvavat, sitä suuremmaksi myös kustannukset nousevat. Selvityksessä kuvatuilla toimilla ehkäisevän työn kustannukset jäivät alle 12 000 euroon lasta kohden, vaikka ennaltaehkäisevä tuki olisikin pidempiaikaista. Jos taas päädytään lapsen sijoittamiseen kodin ulkopuolelle, nousevat kustannukset helposti yli 100 000 euroon, kuitenkin sijoituksen kestosta ja sijaishuoltopaikasta riippuen. (Heinonen ym. 2012, 33–34.)

2.2 Ennaltaehkäisevä lastensuojelu Tampereella

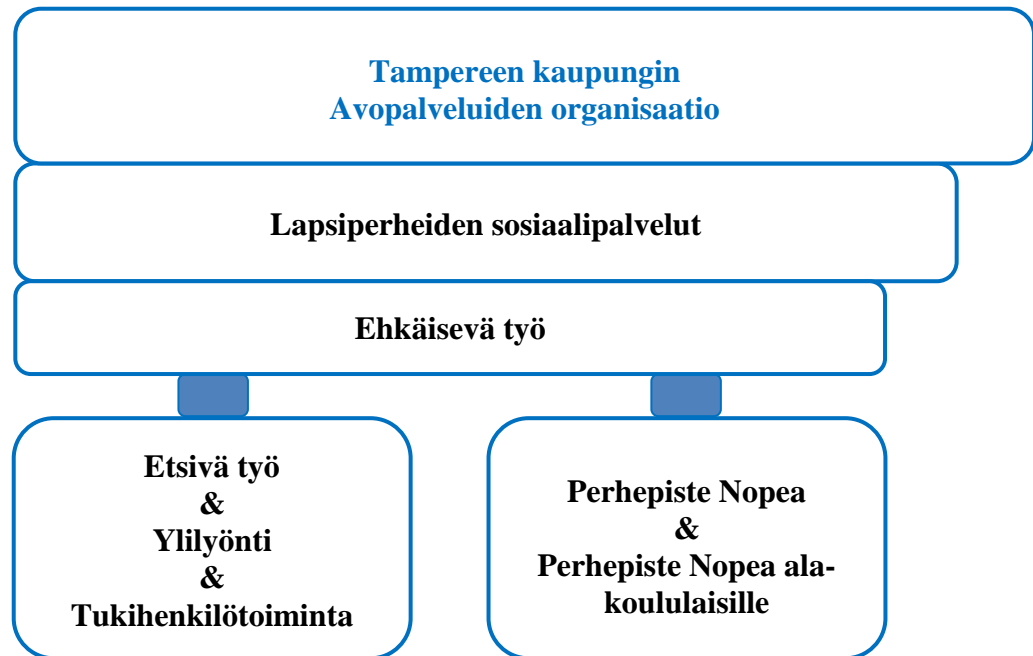
Tampereen kaupunki on tehnyt lastensuojelulain (417/2007) velvoittaman lastensuojelusuunnitelman vuonna 2009. Suunnitelma on nimeltään *Arvokas Arki 2009–2012 Tampereen kaupungin lastensuojelusuunnitelma*. Suunnitelma perustuu lapsi- ja nuorisopolitiittiseen ohjelmaan ja täydentää sitä. Se tulee ottaa huomioon kaupungin talousarvion ja -suunnitelman laadinnassa. (Lastensuojelusuunnitelman laatimisen työryhmä 2009, 7.)

Tampereen kaupungin lastensuojelusuunnitelmassa kehittämisen pääkohdaksi on nostettu muun muassa hyvin toimivien peruspalveluiden toimiminen ennaltaehkäisevänä lastensuojelutyönä. Yhtenä kohtana suunnitelmassa on myös jokaisen työntekijän vastuu ehkäisevän lastensuojelun ja palveluohjauksen toteutuksesta omassa organisaatiossaan. Lisäksi yhdeksi pääkohdaksi suunnitelmassa nousee lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistäminen joustavasti moniammatillisilla palveluilla. (Lastensuojelusuunnitelman laatimisen työryhmä 2009, 34.) Suunnitelmasta siis käy ilmi ennaltaehkäisevien palveluiden tärkeys ja painoarvo niiden kehitystyössä.

Viimesijaisin vastuu lapsen tilanteen turvaamisesta on kunnan lastensuojeluviranomaisilla. Tampereen kaupungin hallintorakenteessa lastensuojelu kuuluu perhe- ja sosiaalipalveluihin. Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua järjestetään Tampereella kolmella eri lapsiperheiden sosiaaliasemalla. Lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun lisäksi Tampereen kaupunki järjestää ennaltaehkäisevää lastensuojelua. (Tampereen kaupunki 2013a.)

Tampereella peruspalveluiden lisäksi ennaltaehkäiseviä lasten ja nuorten palveluita tarjoaa Tampereen kaupungin Avopalveluiden organisaatioon kuuluva Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden Ehkäisevän työn yksikkö. Tampereella Avopalveluihin lukeutuvat sosiaalityön ja terveydenhuollon palvelut, jotka tukevat ja hoitavat tamperelaisten terveyttä ja psyykkistä hyvinvointia sekä antavat valmiuksia sujuvaan arkeen. (Tampereen kaupunki 2013b.) Ehkäisevään työhön kuuluvat Etsivä työ ja Ylilyönti sekä Perhepiste Nopea ja Perhepiste Nopea alakoululaisille (kuvio 1). Etsivässä työssä työntekijät työskentelevät siellä, missä nuoret viettävät aikaansa, esimerkiksi kaupungilla. Etsivän työn työntekijät pyrkivät antamaan nuorelle mahdollisuuden turvalliseen aikuiskontaktiin, tarjoavat keskusteluapua ja voivat auttaa asioiden hoidossa. Etsivä työ tarjoaa myös kaksi kertaa viikossa nuorille mahdollisuuden tulla tapaamaan työntekijöitä Ylilyöntiin,

jossa nuorten elämäntilanteen pohtimiseen ja asioiden hoitoon tarjotaan apua. (Tampereen kaupunki 2013a.)



KUVIO 1. Perhepiste Nopea alakoululaisille -palvelun sijoittuminen Tampereen kaupungin Avopalveluiden organisaatiossa.

Suomen kuudessa suurimmassa kunnassa, joihin Tamperekin kuuluu, lastensuojelun asiakasmäärät ovat kasvaneet. Vuonna 2011 Tampereella 9,5 prosenttia alaikäisestä väestöstä oli lastensuojelun asiakkaana eli lähes joka kymmenes alaikäinen. Vuodesta 2008 vuoteen 2011 lastensuojelun asiakkuuksien määrä on kasvanut noin 20 prosenttia. Tampereella lastensuojelun kokonaiskustannukset olivat vuonna 2011 noin 37,4 miljoonaa euroa, joista kodin ulkopuolelle sijoittamisen kustannukset olivat noin 27,9 miljoonaa euroa. Lastensuojelun suurimmat kustannukset tulevatkin siis kodin ulkopuolelle sijoittamisesta. (Ahlgren-Leinvuo 2012, 8–9, 24.) Ennaltaehkäisevällä lastensuojelulla lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua pystytään vähentämään (Sosiaaliportti 2012a). Ehkäisevällä työllä pystytään siis vaikuttamaan lastensuojelun kustannuksiin.

2.2.1 Perhepiste Nopea

Perhepiste Nopea on perustettu vuonna 2004 Tampereelle vastaamaan lastensuojelun kentältä nousseeseen ennaltaehkäisevän työn tarpeeseen (Tampereen kaupunki 2013d). Toiminta on ennaltaehkäisevää, varhaisen tuen perhetyötä, jolla pyritään auttamaan perheitä mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Perhepiste Nopean kaikki palvelut ovat asiakkaille maksuttomia (Tampereen kaupunki 2013c). Kaikki lapsille ja perheille annettava ennaltaehkäisevän lastensuojelun tuki tapahtuu ilman lastensuojelun asiakkuutta (Taskinen 2012, 32).

Perhepiste Nopean työskentely on niin sanottua matalan kynnyksen palvelua (Toivanen 2010). Matalan kynnyksen palveluilla tarkoitetaan helposti, ilman lääkärin tai muiden tahojen lähetettä, saatavia palveluita. Perhepiste Nopean palvelun saatavuus ja sinne tuleminen on siis tehty mahdollisimman helpoksi lapselle ja hänen perheelleen.

Perhe voi hakeutua Perhepiste Nopean asiakkaaksi itse tai jonkin työntekijätahon, kuten koulukuraattorin ohjaamana. Perhepiste Nopean asiakkaaksi voivat tulla 7–17-vuotiaat lapset ja nuoret sekä heidän perheensä. Perhepiste Nopea palvelee tamperelaisia, kun ongelmat ilmenevät ensimmäisiä kertoja. Perhepiste Nopea antaa ohjausta ja neuvontaa esimerkiksi perheen vuorovaikutuksessa. Perhe voi tarvita apua pelisääntöjen kanssa, koulunkäyntiongelmassa, jos vuorokausirytmit ovat sekaisin, jos nuoren päihteiden käyttö huolettaa tai perhesuhteiden muutoksissa. Työskentely on nopeasti tarjottavaa, tiivistä ja tavoitteellista ohjaustyötä. Perheitä, joissa on 13–17-vuotias nuorisoiäkäinen, palvelee Perhepiste Nopea. Sen toimitilat sijaitsevat Tampereen keskustassa. Perheitä, joissa on 7–12-vuotias alakoululainen, palvelee Perhepiste Nopea alakoululaisille, jonka työparit toimivat koulualueittain. Työskentely Perhepiste Nopeassa on voimavarakeskeisesti suuntautunutta. (Tampereen kaupunki 2013c.) Työssä hyödynnetään myös muun muassa dialogisia menetelmiä (Angelis, Hietämäki & Syvälahti 2013).

2.2.2 Perhepiste Nopea alakoululaisille

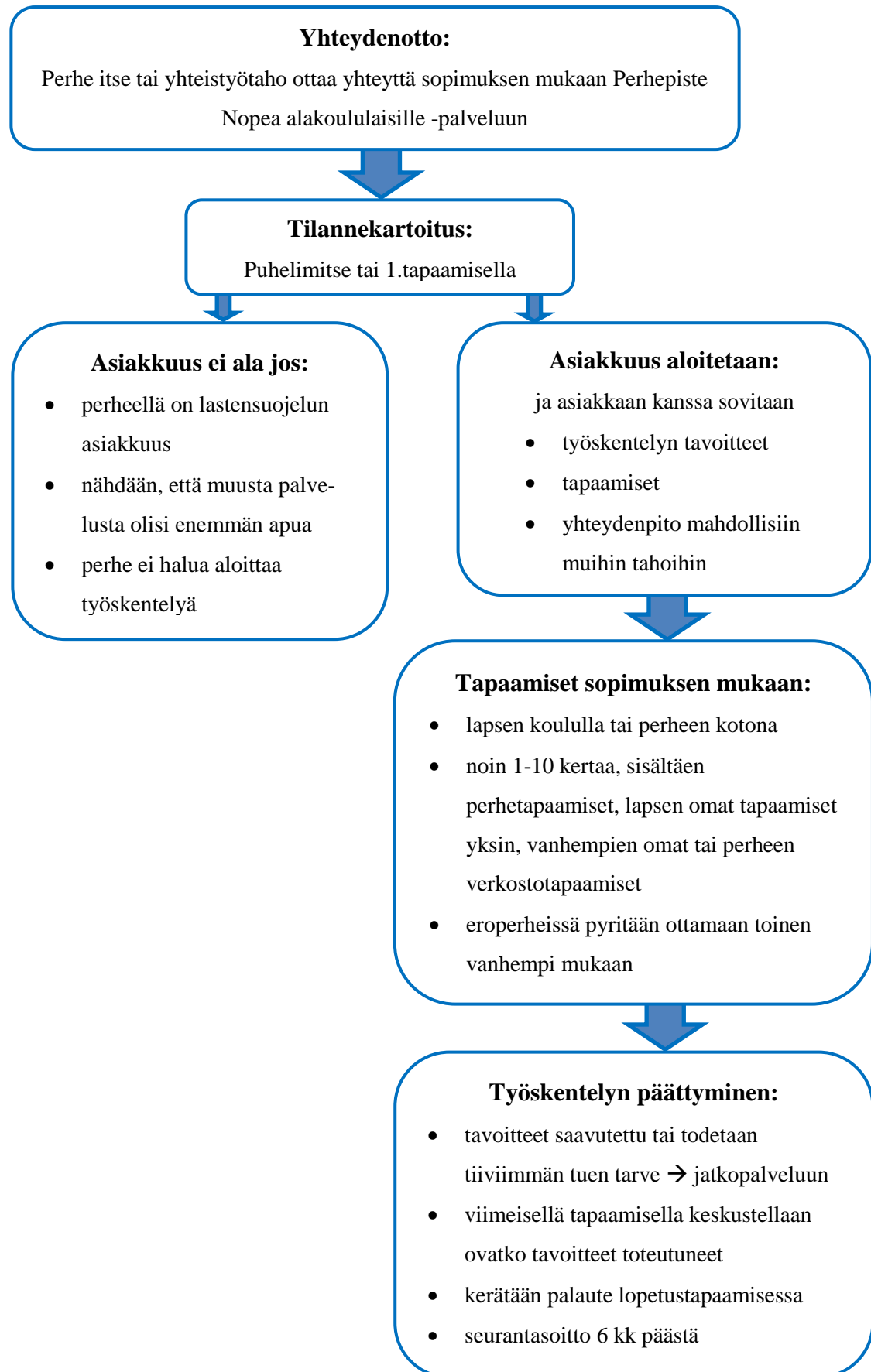
Perhepiste Nopean alla toimii Perhepiste Nopea alakoululaisille, joka on lähtenyt liikkeelle helmikuussa vuonna 2011 Pikku-Nopea -hankkeesta. Pikku-Nopea -palvelua tarjottiin aluksi Peltolammin sekä Multisillan koulujen oppilaille ja heidän vanhemmilleen. Syksyllä 2011 toimintaa laajennettiin informoimalla myös Härmälän koulun oppilaiden

vanhempia palvelusta. Pikku-Nopea -hanke vakinaistui osaksi Perhepiste Nopean toimintaa vuoden 2012 alussa, jolloin yksi työpari vakinaistettiin alakoulutyöskentelyyn. Tässä vaiheessa Pikku-Nopean nimestä tuli Perhepiste Nopea alakoululaisille. (Tampereen kaupunki 2013e.)

Perhepiste Nopea alakoululaisille -toimintaa toteutetaan alakouluilla, jolloin työ on jalkautettu sinne, missä asiakkaatkin ovat. Keväällä 2013 toiminta laajeni siten, että jokaiselle Tampereen koulualueelle tuli oma työpari ja keskiselle alueelle kaksi työparia. (Angelis, Hietamäki & Syvälahti 2013.) Tampereen koulualueet jakautuvat läntiseen, itäiseen ja keskiseen alueeseen. Työpareilla on työskentelytilat läntisellä alueella Tesomajärven koululla, itäisellä alueella Annalan koululla ja keskisellä alueella Peltolammin koululla sekä Hervannassa Pohjois-Hervannan koululla. Palvelu on tarkoitettu kaikille alakoululaisille, vaikka sen toimipisteet sijaitsevatkin näillä neljällä alakoululla. (Tampereen kaupunki 2013c.)

Perhepiste Nopea alakoululaisille -työskentely räätälöidään jokaiselle perheelle itselleen sopivaksi. Perhepiste Nopea alakoululaisille -tapaamisilla voi käydä koko perhe, lapsi tai nuori yksin, vanhemmat yksin tai vanhemmat yhdessä. Työskentelymahdollisuutta tarjotaan molemmille vanhemmille, myös eroperheiden etävanhempi huomioon ottaen. Lisäksi yhteistyötä tehdään perheen verkostojen kanssa, niihin voi kuulua esimerkiksi viranomaisverkostoja tai perheen omia verkostoja. Ongelmat, joissa Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnan puoleen voi kääntyä, voivat liittyä esimerkiksi koulunkäyntihankaluuksiin, vuorokausirytmien ongelmiin, riitoihin tietokoneen käytössä tai kotiintuloaikoihin. Palveluun saatetaan hakeutua myös, kun lapsen käyttäytyminen herättää huolta vanhemmissa tai opettajissa tai kun keskusteluyhteys perheessä on kateissa. (Angelis & Lukula-Niemi 2012.)

Perhepiste Nopea alakoululaisille -palvelun piiriin voi ohjautua esimerkiksi opettajan, oppilashuoltoryhmän, kuraattorin, perheneuvolan tai muun yhteistyötahon kautta. Vanhemmille on myös tiedotettu suoraan Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnasta ja he voivat ottaa itse yhteyttä työpariin. Perheen kokonaistilannetta kartoitetaan jo ensimmäisen puhelinsoiton aikana tai ensimmäisellä tapaamisella. Tällöin selvitetään perheen tilannetta ja sitä, mitä tukea perhe mahdollisesti tarvitsee. Jos Perhepiste Nopea alakoululaisille -palvelu ei vastaa perheen tarvetta, ohjataan perhe muihin palveluihin tai tukimuotoihin (kuvio 2). (Angelis & Lukula-Niemi 2012.)



KUVIO 2. Perhepiste Nopea alakoululaisille -palveluprosessi. (Angelis & Lukula-Niemi 2012.)

Jos asiakkuus Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnassa päätetään aloittaa, välitetään päällekkäisyyksiä muiden yhteistyötahojen kanssa. Perheeltä esimerkiksi selvitetään, mitä muita tahoja perheen kanssa jo työskentelee ja millä tavoin eli mitä asian ratkaisemiseksi on jo tehty. Työntekijät pyytävät luvan perheeltä yhteistyön tekemiseen muiden perheen kanssa työskentelevien tahojen kanssa, jos perheellä on jo muita palveluita käynnissä. Työskentelylle luodaan asiakkaan kanssa alussa yhteiset tavoitteet, joihin kuuluu tarvittaessa yhteistyö koulun tai muiden tahojen kanssa. (Angelis & Lukula-Niemi 2012.)

Asiakkaana Perhepiste Nopea alakoululaisille -työskentelyssä on aina koko perhe. Työskentelyä voidaan tehdä perheen yhden lapsen kanssa, mutta jos esimerkiksi huomataan, että perheen joku muu lapsi tarvitsee apua, voidaan hänet ottaa työskentelyyn mukaan. Jos sisarukselle sovitaan omia käyntejä, myös hänelle perustetaan oma asiakkuus. Perhe voi olla asiakkaana myös ilman, että koulu tietää asiasta. (Hietamäki & Syvälahti 2013.)

Perhepiste Nopea alakoululaisille -perhetyötä tekee kiinteä työpari, joka tapaa perhettä säännöllisesti. Tapaamiskertoja on tavallisesti noin 1–10 käyntiä, joiden aikana perhettä voidaan tavata koululla tai kotona perheen omien toiveiden ja tarpeiden mukaan. Tapaamiset kestävät tavallisesti noin 1–1,5 tuntia kerrallaan. Tapaamisilla käydään keskusteluja, annetaan ohjausta ja neuvontaa sekä käytetään monipuolisesti pelejä, työmuotoja ja -menetelmiä. Työskentelyssä käytettäviä erilaisia työmuotoja ja -menetelmiä ovat esimerkiksi erilaiset kortit, Kellotaulu -tehtävä, Elämänjana -tehtävä, Lähipiirin verkostokartta, Tienhaara -tehtävä, sadutus, asteikkokysymykset, tarrataulu, Käytöksen liikennevalot tai Voimavaravaakuna -tehtävä. Käytöksen liikennevalot ja tarrataulu ovat kotiin vietäviä menetelmiä. Lisäksi kotiin voidaan laatia erilaisia sääntöjä ja sopimuksia tai reissuvihko, johon esimerkiksi opettaja voi kirjoittaa koulupäivän kulusta. (Liite 3.) Menetelmien avulla pyritään selvittämään perheen tilannetta, etsimään ratkaisuja ja antamaan ohjausta ongelmatilanteisiin. Lapsen kanssa tehdyt tehtävät käydään tavallisesti läpi vanhempien kanssa myöhemmin. Myös vanhempien kanssa erilaisia työmuotoja ja -menetelmiä käytetään usein. (Hietamäki & Syvälahti 2013.)

Työskentely päätetään yhteistyössä perheen kanssa, kun tavoitteet on saavutettu parhaalla mahdollisella tavalla, perhe päättämistä itse toivoo tai perhe siirtyy muihin tuki-

toimiin tai palveluihin. (Angelis & Lukula-Niemi 2012.) Jos asiakkuus jossakin muussa palvelussa alkaa, tehdään siirtyminen sinne niin sanotusti ”saattaen vaihtaen” -tapaan eli siten, että Perhepiste Nopea alakoululaisille -työntekijäpari menee uuteen palveluun ensimmäisellä kerralla asiakkaan mukaan. Tämä helpottaa perheen siirtymistä toiseen palveluun. Viimeisellä tapaamiskerralla pohditaan kuinka tavoitteet ovat toteutuneet, kerätään palautetta työskentelystä ja sovitaan mahdollisesta jatkoseurannasta. (Hietämäki & Syvälahti 2013.)

3 PERHETYÖ SEKÄ RATKAISU- JA VOIMAVARAKESKEINEN TYÖOTE

3.1 Ennaltaehkäisevä perhetyö

Perhepiste Nopea alakoululaisille -työskentely on ennaltaehkäisevää ja varhaisen vaiheen perhetyötä (Tampereen kaupunki 2013c). Tässä luvussa on avattu tarkemmin sen yleistä määritelmää, korostaen erityisesti ennaltaehkäisevää perhetyötä.

Laajimmillaan perhetyöksi voidaan määritellä kaikki perheiden kanssa tehtävä työskentely. Kuitenkin määritelmän tarkentaminen etenkin sosiaalihuollossa on tarpeen työn suunnitelmallisuuden ja kehittämisen kannalta. (Rönkkö & Rytönen 2010, 28.) Perhetyöksi voidaan katsoa myös perheen kotona tehtävä työ, jonka lähtökohtana on perheen arjen tukeminen. Perhetyö voi olla lastensuojelullista, perheterapeuttista tai preventiivistä eli ennaltaehkäisevää työskentelyä. Se on perheen tukemista eri elämäntilanteissa ammatillisesti ja tavoitteellisesti. Perhetyö on siten kontekstisidonnaista, että se muuttuu perheen tilanteiden ja tavoitteiden mukaan, mutta sen tavoite on kuitenkin aina tukea perhettä muutoksessa. Lähtökohtana tässä työskentelyssä on aina perheen tarpeet. (Järvinen ym. 2007, 10.)

Perhetyölle ei ole olemassa tarkkaa määritelmää tai työmuotoa, koska sitä tekevät hyvin erilaiset tahot erilaisissa tehtävissä. Perhetyössä kuitenkin painotetaan psykososiaalista työtä. Tärkeää on siis määritellä kuka työtä tekee, missä, milloin ja mihin tarkoitukseen sitä annetaan. Perhetyössä tulee joka tapauksessa huomioida Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta sekä sosiaalialan työntekijöiden eettisten ohjeiden antamat yleiset ohjeet ja periaatteet. Asiakas-, perhe- ja lapsilähtöisyys ovat keskeisiä perhetyöhön liittyviä käsitteitä. (Järvinen ym. 2007, 15.) Etenkin lapsilähtöisyydessä työskennellään koko perheen kanssa lapsesta nousevan huolen pohjalta. Perhe suunnittelee ja asettaa tavoitteitaan itse, mutta työntekijä antaa tiivistä tukea koko ajan. (Rönkkö & Rytönen 2010, 36.)

Perhetyö on yhteiskunnallista ja sosiaalista työtä, sillä sen tavoitteena on perhekohtaisesti ratkaista arkielämän ongelmia ja vaikeita elämäntilanteita. Etenkin yhteiskunnallisten muutosten heijastuessa perheiden hyvinvointiin perhetyön tarve on kasvanut. Kaikki perheet voivat joutua tilanteeseen, jossa arjesta selviytyminen vaikeutuu. Tällöin yleen-

sä jo pienilläkin tukitoimilla voidaan korjata tilannetta. Perhetyössä yleisesti painottuvat toiveikkuus paremmasta tulevaisuudesta ja perheen omat voimavarat tulevan rakentamisessa. Tavoitteena perhetyössä on perheen hyvinvointi, itsenäinen selviytyminen arjesta ja madallettu kynnyks hakeutua palveluiden piiriin ajoissa. (Järvinen ym. 2007, 15.)

Työskentelyn kohteena voi olla vanhemmuuden tukeminen, lasten kasvatuksessa ohjaaminen, arkirutiinien hallinta ja perheen toimintakyvyn vahvistaminen. Lisäksi työskentelyssä voidaan keskittyä perheen verkostojen vahvistamiseen ja laajentamiseen tai syrjäytymisen ehkäisyyn. (Sosiaaliportti 2012b.) Myös perheen elinoloihin liittyvät järjestelyt voivat olla perhetyön lähtökohtina (Rönkkö & Rytönen 2010, 27).

Perhetyö mielletään usein lastensuojelun avohuollon tukitoimena tehtävänä työnä. Kuitenkin perhetyö on paljon muutakin kuin lastensuojelun asiakkuuden vaativaa työskentelyä. Se on myös varhaista tukea ja ennaltaehkäisyä, vaikuttaen pieniin asioihin ja arjessa selviytymiseen. Erilaisten perheiden ja perheiden monimuotoisten ongelmien vuoksi ei perhetyön määritelmäkään ole yksikertainen. (Järvinen ym. 2007, 11–12.) Perheiden ongelmien kasaantumiseen, tilanteiden monimutkaistumiseen, perheiden verkostojen kaventumiseen sekä erityisten palveluiden kasvavaan tarpeeseen pyritään vastaamaan ennaltaehkäisevillä palveluilla (Heino 2008, 5).

Ennaltaehkäisevän perhetyön tarkoituksena on ylläpitää erityisesti perheen hyvinvointia ja ehkäistä perheen muutostilanteisiin liittyviä riskejä auttamalla perhettä löytämään omia voimavarojaan ja antamalla apua arkeen varhaisen tukemisen keinoin. Tarvittaessa perhe ohjataan myös muihin palveluihin, jos ennaltaehkäisevä palvelu koetaan riittämättömäksi. Ennaltaehkäisevä työskentely on usein niin perheen kuin työntekijänkin kannalta palkitsevaa, koska työn seurauksena tapahtuvat muutokset voidaan nähdä hyvin lyhyessä ajassa. (Järvinen ym. 2007, 34–35.) Erityisen lastensuojelun rinnalle tulisi saada enemmän ennaltaehkäisevää perhetyötä, joka perustuisi varhaiseen puuttumiseen ja ennakkointiin. (Rönkkö & Rytönen 2010, 32).

Ennaltaehkäisevä perhetyö on suunnitelmallista ja kokonaisvaltaista perheelle järjestettävää tukemista, jolla pyritään auttamaan perhettä kokonaisuutena, mutta myös perheiden yksilölliset tarpeet huomioiden. Se on vapaaehtoisuuteen perustuvaa, eikä siihen tarvita lähetettä tai lastensuojelun asiakkuutta. (Sosiaaliportti, 2012b.) Ennaltaehkäise-

vän perhetyön tulisi olla kaikille perheille saatavissa olevaa, oikea-aikaisesti annettavaa palvelua (Rönkkö & Rytönen 2010, 33).

Perhetyötä toteutetaan erilaisin toimintatavoin ja -mallein, kuten perhetapaamisin, yksittäisen perheenjäsenen keskusteluina, kotikäynteinä, kerho- ja ryhmätoimintana, retki- ja leiritoimintana sekä perhekuntoutuksena. Yhteistä näille kaikille on se, että työskentely tapahtuu suunnitelmallisesti ja perheen tarpeiden mukaan. Tuen tarvetta arvioidaan perheen oman kertoman perusteella tai työntekijät arvioivat sitä tekemiensä havaintojen perusteella. Perheen omien voimavarojen tunnistamisen ja vahvistamisen lisäksi perhetyöhön kuuluu ratkaisu- ja voimavarakeskeiset keskustelut, neuvonta ja ohjaus, tukijärjestelmien organisointi perheelle sekä vertaisryhmätoiminta. Työntekijä ja perhe yhdessä pohtivat arjessa selviytymiseen liittyviä asioita, perheen keskinäistä vuorovaikutusta sekä toisten huomioimista perheessä. Tässä tavoitteena on saada muutos aikaan niissä asioissa, jotka perhe itse kokee tärkeiksi. Perhettä myös tuetaan oman elämäntilanteensa kartoittamisessa ja elämänhallinnassa. (Järvinen ym. 2007, 16.)

3.2 Ratkaisu- ja voimavarakeskeinen työote

Perhepiste Nopea alakoululaisille -työskentelyn lähestymistapa lasta ja hänen perhettään kohdattaessa on ratkaisu- ja voimavarakeskeinen. Voimavarakeskeisyys on kantavana pohjavoimana myös koko Perhepiste Nopean toimintamallissa. Työntekijät eivät ole kuitenkaan varsinaisesti ratkaisukeskeisen työn terapeutteja, vaan jokaisella työntekijällä on kokemus- ja koulutustaustastaan riippuen osaamista erilaisista toiminnallisista työmenetelmistä, joilla perheen tilannetta voidaan lähestyä. Työskentelyssä käytettävät menetelmät vaihtelevat myös perheestä riippuen, sillä ratkaisut ongelmiin ovat tilannekohtaisia. Sopiva menetelmä perheelle etsitään asiaa yhdessä työstämällä ja siitä keskustelemalla perheen kanssa. (Angelis, Hietamäki & Syvälahti 2013.)

Ratkaisukeskeisen näkökulman katsotaan kuuluvan lyhytterapeuttisesti suuntautuneisiin työotteisiin. Lyhytterapioissa käyntikertoja on yleensä noin 5–15. Lyhytterapiassa ajatuksena on saada aikaan muutos asiakkaan elämäntilanteessa, huolimatta siitä onko käyntikertojen määrä ennalta määritelty vai ei. (Rönkkö 2008, 171.) Käyntikertojen määrä on myös Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnassa melko vähäinen, sillä kutakin perhettä tavataan tarpeen mukaan tavallisesti 1–10 kertaa. Tällöin työntekijäpari pystyy tapaamaan perhettä säännöllisesti ja tiiviisti, yhden tai kahden viikon välein.

(Hietämäki & Syvälahti 2013.) Palveluun myös pääsee nimensä mukaisesti nopeasti, sillä palveluun hakeutumiseen ei tarvita esimerkiksi lääkärin lähetettä tai muita lausuntoja.

Ratkaisu- ja voimavarakeskistä lähestymistapaa kuvaavat tässä esitellyt kohdat, joista toimintamallin keskeiset tausta-ajatukset ja periaatteet löytyvät:

- Asiakkaan kunnioittaminen
- Luottamus asiakkaan voimavaroihin ja kykyihin
- Keskittyminen onnistumisiin ja ratkaisuihin
- Toiveikkuuden näkeminen ja etsiminen
- Työntekijä tunnistaa ja vahvistaa muutosta luovia voimia
- Asiakkaan vastuu
- Työskentelyn tavoitteellisuus
- Käytettävä kieli luo todellisuutta
- Muutoksen tiedostaminen
- Myönteinen palaute
- Avoimuus

(Rönkkö 2008, 172–182.)

Perinteisesti auttamistyössä on ollut tarve ymmärtää, mistä ongelmien syyt johtuvat. Teknistä laitteistoa korjattaessa vikojen etsiminen on tietenkin perusteltua. Inhimillisessä ihmisten kanssa tehtävässä vuorovaikutustyössä ongelmien syiden tai syyllisten etsiminen muodostaa kuitenkin vaikean umpikujan. Syytettynä ollessaan yksilö etsii helposti syytä itsensä ulkopuolelta. Tällöin ongelmanratkaisu estyy, sillä yksilön on hankala nähdä muita ratkaisuja, kuin niitä, jotka ovat sopusoinnussa hänen oman selityksensä kanssa. Tästä syystä ratkaisukeskeisessä työotteessa ei keskitytä ongelmien syihin, vaan esimerkiksi menneisyyden tapahtumat nähdään pikemminkin voimavarana. (Ahola & Furman 2012, 6–8.)

Ratkaisukeskeisessä työotteessa asiakas kohdataan kunnioittavasti nähden hänet oman elämänsä parhaana asiantuntijana. Työntekijä tukee asiakkaan omanarvontunnetta, jotta asiakas pystyy säilyttämään itsekunnioituksensa vaikeasta tilanteesta huolimatta. Työntekijä toimii aina asiakkaan luvalla ja hänen kanssaan, tehden mahdollisimman vähän hänen puolestaan. (Rönkkö 2008, 173–174.) Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyyttä tarkas-

telleessa yhdysvaltalaisessa Louisvillen yliopiston tutkimuksessa ilmeni, että työntekijän kunnioittava kohtaaminen asiakasta kohtaan lisääntyy ratkaisukeskeisessä työskentelyssä. Verrattaessa ratkaisukeskeistä työtettä perinteisiin syiden etsimiseen keskittyviin työskentelytapoihin, tuo ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys lisäksi myönteisyyttä asiakkaan suhtautumiseen sekä työskentelyssä eteen tulevien asioiden reagoimiseen. (Antle, Barbee, Christensen & Martin 2008, 202.)

Ratkaisukeskeisyyteen kuuluu se, että työntekijä on asiakkaalle läsnä empaattisesti ja myönteisesti, eräänlaisella being with -asenteella. Työntekijä pyrkii näkemään tilanteen aina asiakkaan silmin, mutta käyttäen ”tietämätöntä” eli niin sanottua not knowing -asennetta. (Rönkkö 2008, 182.) Ei-tietämisen asenne on jopa välttämätön, sillä työntekijä ei voi oman teoreettisen viitekehjensä kautta todella ymmärtää asiakkaan kokemusmaailman merkityksiä (De Jong & Berg 2008, 30).

De Jong ja Berg (2008) painottavat luottamuksen rakentamista yhtenä auttamistyön peruslähtökohdana ja olennaisena osana asiakas- ja yhteistyösuhteen käynnistymisvaihetta. Ilman turvallisen luottamussuhteen ja kontaktin syntymistä asiakkaan ja työntekijän välille, vaarana on, että asiakas ei edes ryhdy yhteistyöhön työntekijän kanssa tai noudata palveluun liittyviä suosituksia. (De Jong & Berg 2008, 17.)

Luottamus ja usko asiakkaan voimavaroihin ja kykyihin on yksi tärkeimpiä ratkaisu- ja voimavarakeskeisen työtteen periaatteita. Työskentelyssä keskitytään asiakkaan elämässä jo toimiviin asioihin tai onnistumisiin ja pyritään laajentamaan niiden osuutta arjessa. Ideana on saada asiakas itse tiedostamaan, että hänellä on kykyjä, voimavaroja ja vahvuuksia sekä mahdollisuus löytää niitä vielä lisää. Asiakas ei välttämättä huomaa, että hän on jo tehnyt asioita muuttaakseen tilannettaan tai käytöstään. (Rönkkö 2008, 174.)

Onnistumisien esiintuomisella työntekijä luo toivoa tuovaa dialogia. Onnistumis- ja ratkaisupuhe vie eteenpäin, eikä jumiuta asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutusta ongelmakeskeiseen puheeseen. (Rönkkö 2008, 177.) Myös De Jong ja Berg (2008, 140) korostavat, että asiakas onnistuu ratkaisujen rakentamisessa paremmin hyödyntäen omia onnistumisia ja vahvuuksiaan kuin analysoimalla ongelmiaan.

Työntekijä toimii asiakkaalle positiivisten asioiden esille tuojana ja muistuttajana. Voimavarakeskeisessä työskentelyssä etsitään poikkeuksia ongelmaan eli tilanteita, jolloin ongelmaa ei esiinny, mielihyvän lähteitä, hyviä piirteitä ja piilossa olevia kykyjä. Työskentelyssä voi hyödyntää myös ”ikään kuin” -maailmaa, ajatellen miten asiat mahdollisesti voisivat olla. Tässä voidaan käyttää esimerkiksi tarinoiden, taiteen ja draaman keinoja. (Rönkkö 2008, 177.) Myös De Jong ja Berg (2008) painottavat poikkeamien etsimisen tärkeyttä asiakaskeskusteluiden aikana. He mainitsevat erityisen tärkeiksi ”tuoreiden poikkeamien” tutkimisen, sillä ne ovat asiakkaalla yleensä paremmin muistissa. (De Jong & Berg 2008, 106.)

De Jong ja Berg (2008) tähdentävät, että asiakkaan motivaatio työskentelyyn kasvaa, kun työntekijä painottaa johdonmukaisesti asiakkaan itsensä määrittelemiä elämän vahvuusalueita. Huomion keskittäminen asiakkaan vahvuuksiin auttaa asiakkaan lisäksi myös työntekijää, sillä se estää työntekijää ajautumasta asiakkaan arvosteluun tai syytteeseen. (De Jong & Berg 2008, 21.) Louisvillen yliopiston ratkaisu- ja voimavarakeskeisyyttä tarkastelleessa tutkimuksessa huomattiin, että silloin kun ratkaisukeskeinen työote on ollut työskentelyssä mukana, ovat työntekijät olleet motivoituneempia suunnittelemaan asiakasprosessia ja ylläpitäneet sitä aktiivisemmin (Antle ym. 2008, 197).

Asiakkaan vastuulla tarkoitetaan voimavarakeskeisessä työskentelyssä sitä, että asiakkaan oma näkemys siitä, mihin hän tarvitsee apua tai muutosta, on työskentelyn lähtökohta. Ratkaisu- ja voimavarakeskeisessä ajattelussa nähdään, että jokainen ihminen on itse vastuussa omasta elämästään. Asiakas on aina toimiva subjekti omassa tilanteessaan. (Rönkkö 2008, 173–174.)

Tavoitteellisuus on ratkaisukeskeisyydessä tavoitteiden etsimistä yhteistyössä asiakkaan kanssa. Tavoitteita voidaan pyrkiä löytämään esimerkiksi visualisoimalla tulevaa ajan kohtaa, kun ongelma on jo ratkennut. Tavoitteita asetettaessa on ensisijaisen tärkeätä muistaa, että asiakas voi sitoutua vain sellaisiin tavoitteisiin, joita hän on itse ollut määrittelemässä. (Rönkkö 2008, 175–176.) Tavoitteiden tulee olla merkityksellisiä asiakkaalle itselleen. Työskentely saattaa pysähtyä jo asiakasprosessin käynnistymisvaiheessa, jos siltä puuttuvat selkeät, asiakkaan itsensä määrittelemät tavoitteet. (De Jong & Berg 2008, 83.)

Käytettävä kieli luo ratkaisukeskeisen ajattelutavan mukaan todellisuutta. Sanat myös synnyttävät uusia maailmoja, jotka puolestaan luovat uutta todellisuutta. Ratkaisukeskeisesti työskentelevä työntekijä kiinnittää käyttämäänsä kieleen huomiota, sillä sanat voivat voimallaan avata tai lukita eri vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia. (Rönkkö 2008, 178.)

Myönteinen palaute lähtee ajattelutavasta, jonka mukaan saatu palaute luo vuoropuhelua ja auttaa eteenpäin. Palautetta annetaan asiakkaan elämässä onnistumisiin ja yrittämiseen liittyvistä asioista. Asiakkaan aikaansaamat muutokset korostuvat palautteessa. Erityisen tärkeää on motivoida asiakas antamaan hyvää palautetta itselleen ja lähiympäristölleen edistymisestä. Työntekijä puolestaan rakentaa dialogia asiakkaalta saadun palautteen avulla. Työntekijä myös tarkistaa keskustelun edetessä tarkentavilla kysymyksillä, onko hän ymmärtänyt asiakkaan puheen oikein. Asiakkaalta palautetta pyytämällä työntekijä korjaa työskentelytapojaan, jotta työ pysyisi mahdollisimman asiakaslähtöisenä. (Rönkkö 2008, 180.) De Jong ja Berg suosittelevat asiakkaalle annettavan palautteen antamisen tapahtuvan kolmessa osassa. Rakenteessa palautteen alussa annettavat keuhut ovat vahvistuksia asiakkaalle tärkeistä asioista. Toisessa vaiheessa työntekijä rakentaa sillan, jossa valmistellaan kolmannen osan kertomista. Palauterakenteen kolmas osa on ehdotuksen esittäminen, jossa asiakkaalle annetaan usein jokin suositus, ehdotus tai kotitehtävä. (De Jong & Berg 2008, 117–119.)

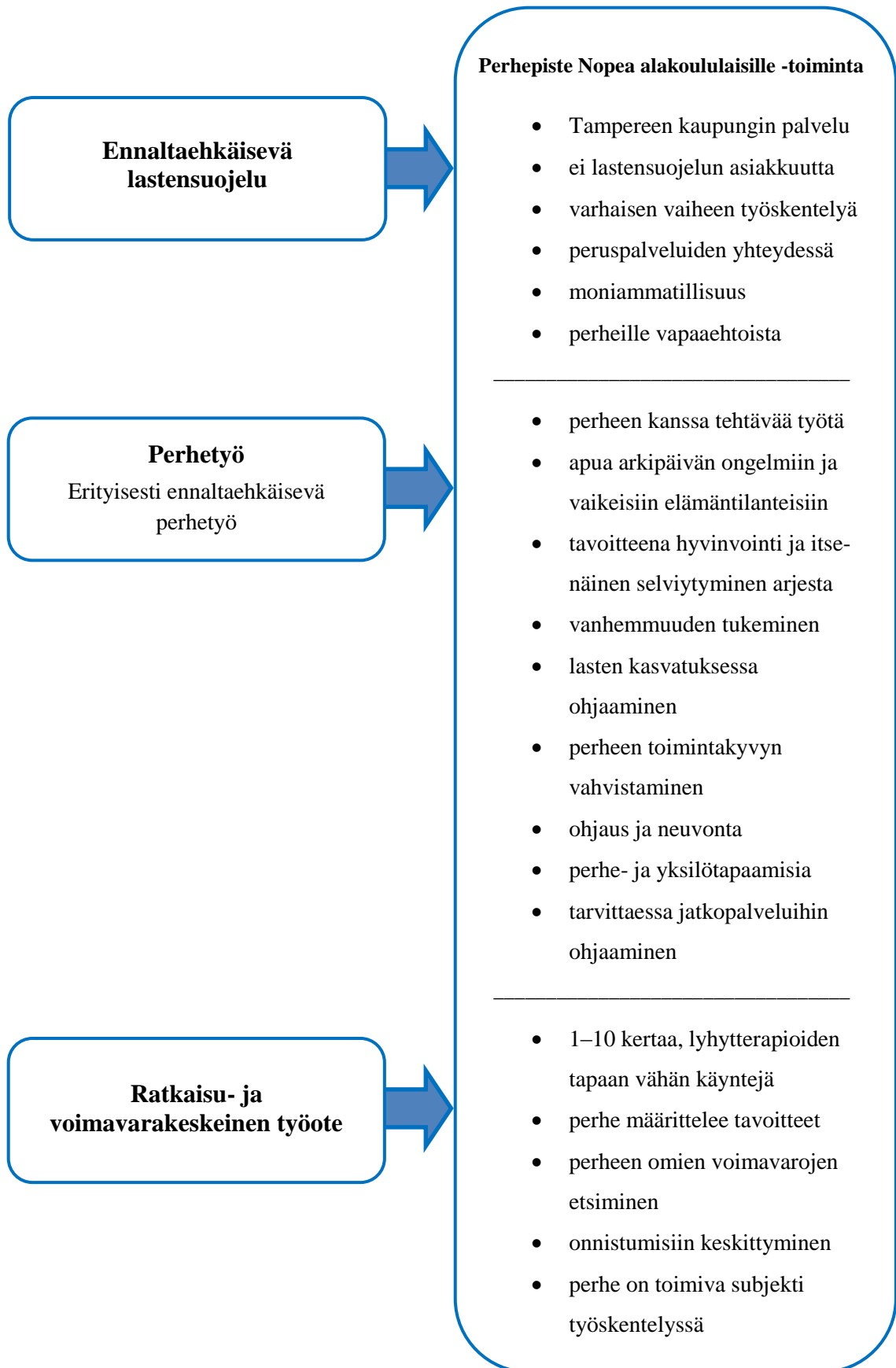
Yhteistyö perustuu ratkaisukeskeisyydessä avoimeen vuorovaikutukseen ja ajatusten vaihtoon. Erilaisten yhteistyö- ja verkostoneuvotteluiden pito on tärkeää asiakkaan kanssa työskennellessä. Asiakas saa itse päättää keitä läheisiään ja viranomaistahoja haluaa neuvonpitoihin kutsua. Verkostotapaamisissa keskustelu aloitetaan aina antamalla asiakkaalle positiivista palautetta. Osanottajat tuovat verkostoneuvottelun aikana vuorotellen oman näkökulmansa tilanteesta esille. Osanottajia myös rohkaistaan osallistumaan keskusteluun ja valmiiksi tietämisen sijaan ”ihmettelemään” tilannetta esimerkiksi erilaisten kysymyksien avulla. (Rönkkö 2008, 181.)

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

4.1 Opinnäytetyön teorettinen viitekehys

Ennaltaehkäisevä lastensuojelu, perhetyö sekä ratkaisu- ja voimavarakeskeinen työote muodostavat opinnäytetyön teoreettisen viitekehksen. Seuraavassa kuviossa on koottu yhteen, miten opinnäytetyössä käytetyt käsitteet nivoutuvat Perhepiste Nopea alakoululaisille -työskentelyyn (kuvio 3). Kuviossa on tuotu esiin joitakin niitä seikkoja, miten viitekehksen eri osat esiintyvät Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnassa.

Käytännön työskentelyssä kuvatun kaltainen jaottelu ei kuitenkaan ole selkeärajainen, vaan teorit lomittuvat toisiinsa asiakasprosessin aikana. Ennaltaehkäisevä lastensuojelu on esimerkiksi koko palvelun rakenteellinen pohja. Sen toimivuus ja tarjoamat palvelurakenteet kuitenkin painottuvat lähinnä palveluun hakeuduttaessa. Perhetyö sekä ratkaisu- ja voimavarakeskeinen työote on kuvattu kuviossa puolestaan perättäisinä käsitteinä, vaikka ne asiakasprosessissa ovat läsnä samanaikaisina prosessin alusta loppuun asti. Toisaalta ne myös molemmat nivoutuvat selkeästi ennaltaehkäisevän lastensuojelun teemaan. Tämän viitekehksen eri osat muodostavat Perhepiste Nopea alakoululaisille -työskentelyssä toimivan kokonaisuuden (kuvio 3).



KUVIO 3. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys ja Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminta.

4.2 Opinnäytetyön lähtökohdat

Opinnäytetyömme suunnittelu aloitettiin marraskuussa 2012, jolloin otimme yhteyttä työelämätahoomme eli Perhepiste Nopeaan. Opinnäytetyön aihe valikoitui lastensuojelun palveluista molempien kiinnostuksesta lastensuojelun kenttää ja erityisesti ennaltaehkäiseviä palveluita kohtaan. Vuonna 2008 tehdyn lastensuojelulain uudistuksen myötä lastensuojelussa on siirretty panostusta ennaltaehkäiseviin palveluihin. Perhepiste Nopea alakoululaisille -palvelu on juuri tätä lastensuojelulain tarkoittamaa ennaltaehkäisevää lastensuojelua, siksi sen merkityksiä oli mielekästä tutkia opinnäytetyön avulla. Yhteiskunnallisestakin näkökulmasta ajatellen oli hyvä tutkia ennaltaehkäisevää lastensuojelua sen ajankohtaisuuden vuoksi. Ennaltaehkäisevistä palveluista säästettäessä seuraukset heijastuvat pitkälle tulevaisuuteen (Paananen, Ristikari, Merikukka, Rämö & Gissler 2012, 44).

Alustavissa keskusteluissa Perhepiste Nopean -työntekijöiden kanssa nousi idea, että tekisimme opinnäytetyömme Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnasta perheiden näkökulmasta käsin. Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnasta on tehty aikaisemmin yksi opinnäytetyö, mutta se on tehty palvelun työntekijöiden ja alakoulun opettajien näkökulmasta (Kortelahti & Pohjalainen, 2012). Opinnäytetyömme painopiste on asiakasnäkökulmassa ja se tarkastelee Perhepiste Nopea alakoululaisille -palvelua jo päättäneiden perheiden kokemuksista käsin.

Opinnäytetyön lähtökohtana asiakasnäkökulmassa otettiin huomioon myös se, että sosiaalialalla tehtävä työ perustuu aina asiakaslähtöisyyteen. Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan sitä, että asiakas otetaan mukaan palvelun suunnitteluun, asiakkaan erityistarpeet otetaan huomioon ja niitä tuetaan työskentelyssä. Asiakkaan ei tule jäädä toiminnan kohteeksi, vaan häntä tulee kuulla itseään koskevissa asioissa. (Mönkkönen, 15, 64.) Sosiaalialan ammattilaisen eettisten ohjeiden mukaan asiakaslähtöisyys on yksi sosiaalialan pääperiaate. Jokaisen sosiaalialalla työskentelevän tulisi pyrkiä edistämään asiakaslähtöisyyttä ja poistamaan siihen liittyviä epäkohtia. (Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2005, 11.) Tästä syystä olikin tärkeää selvittää laajemmin asiakkaiden omakohtaisia kokemuksia ja mielipiteitä työskentelystä. Tutkimus voi parhaimmillaan saada Perhepiste Nopea alakoululaisille -työskentelystä enemmän asiakkaiden tarpeisiin vastaavaa ja heitä sujuvammin tavoitettavaa. Asiakaslähtöisesti ajatellen pelkästään jo asiakaskyselyn toteuttaminen voi luoda asiakkaalle tunteen, että hän

on tullut kuulluksi. Asiaksnäkökulman tutkiminen oli oleellista myös siksi, että asiakkaan lähellä ja arjessa työskenteleminen on juuri sosionomin työn ydintä.

Yhtenä lähtökohtana opinnäytetyölle oli myös Perhepiste Nopean ja sen työntekijöiden tarve oman työn kehittämiseksi. Työn sisällön ja kehittämisen kannalta oli tärkeää kerätä kokemuksia asiakkailta työskentelystä Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnasta. Opinnäytetyön avulla asiakkailta saatu uusi tieto, palaute ja kehitysehdotukset voivat olla hyödyllisiä Perhepiste Nopealle ja sen työntekijöille. Tämä erityisesti siksi, että Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminta laajeni maaliskuussa 2013 kaikille Tampereen koulualueille, jolloin työskentelyssä aloitti myös uusia työntekijöitä. Näiden uusien työparien työn tueksi on hyvä saada tietoa siitä, mitkä palvelun osa-alueet ovat olleet erityisen toimivia tai mihin kehittämisalueisiin työssä jatkossa kannattaisi kiinnittää huomiota.

Opinnäytetyön tavoitteena oli myös lisätä ja syventää omaa ammatillista osaamistamme sosionomeina. Lähtökohtaisesti tavoitteenamme oli ennen kaikkea kehittää työelämälähtöisesti Perhepiste Nopea alakoululaisille -palvelua ja sitä kautta kasvattaa sosiaalialan osaamistamme. Lisäksi tavoitteenamme oli oppia Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnan työorientaatioiden ja -menetelmien kautta sosiaalialalla tehtävästä ennaltaehkäisevästä työstä. Kiinnostuksen kohteina oli myös oppia Tampereen kaupungin palvelujärjestelmän ehkäisevästä työstä ja syventää tietoa Perhepiste Nopea alakoululaisille -palvelun asiakasprosessin eri vaiheista. Ennen kaikkea halusimme tämän opinnäytetyön avulla kehittää omaa tutkivaa ja työelämää kehittävää työtötämme sosiaalialan ammattilaisina.

4.3 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyössä tutkittiin Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnan merkitystä työskentelyn jo päättäneiden tamperelaisten perheiden näkökulmasta käsin. Tutkimuskysymyksien asettelua varten keskustelimme Perhepiste Nopean ja Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnan työntekijöiden kanssa saadaksemme opinnäytetyötämme varten mahdollisimman olennaista ja tarpeellista tietoa tuottavat tutkimuskysymykset asetelluiksi.

Keskusteluissa nousi esille työntekijöiden perspektiivin kautta kaksi olennaista suuntaa. Toisaalta työntekijät kokivat, että opinnäytetyössä olisi oleellista tutkia sitä, mikä saisi perheet tulemaan paremmin Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnan palveluihin asiakkaiksi. Toisaalta työntekijät kokivat tärkeäksi saada selville, miten työskentelyn jo päättäneet perheet olivat palvelusta hyötäneet eli miten perhetyö on auttanut palvelua saaneita lapsia ja heidän perheitään.

Näiden keskusteluiden ja omien pohdintojemme pohjalta tarkensimme tutkimustehtävämme kahdeksi eri tutkimuskysymykseksi:

1. Miten perheiden kokemusten pohjalta voisi kehittää palvelun tavoitettavuutta ja madaltaa palveluun hakeutumisen kynnystä?
2. Mitä merkitystä perheille ja lapsen tilanteen tukemiselle Perhepiste Nopea alakoululaisille -työskentelyllä oli?

Ensimmäisen tutkimuskysymyksemme oli tarkoitus selvittää työskentelyssä mukana olleiden perheiden mielipiteitä siitä, kuinka perheet jatkossa löytäisivät ja tavoittaisivat Perhepiste Nopea alakoululaisille -palvelun paremmin. Lisäksi tärkeä lähtökohta opinnäytetyössä oli selvittää miten perheiden kokemusten mukaan voitaisiin madaltaa palveluun hakeutumisen ja sen vastaanottamisen kynnystä, jotta mahdollisimman moni palvelua tarvitseva perhe hakeutuisi palveluun ja ottaisi sitä jatkossa vastaan. Kun opinnäytetyön tutkimuksen kohteena oli Perhepiste Nopea alakoululaisille -työskentelyn kaltainen asiakkaalle täysin vapaaehtoinen palvelu, oli palvelun tavoitettavuutta ja siihen hakeutumisen kynnyksen madaltamista hyvä tutkia.

Toisen tutkimuskysymyksemme oli tarkoitus tuottaa tietoa perheiden kokemusten pohjalta työskentelyn merkityksistä eli siitä millaista tukea tai millaisia keinoja perheet työskentelystä tilanteeseensa saivat. Tämän kaltainen asiakkaan tuottama tieto on aina erityisen tärkeää palvelun sisällön suunnittelun ja toiminnan jatkokehittämisen kannalta. Vaikka jokaisen asiakkaan tai asiakasperheen elämäntilanne ja myös kokemus työskentelystä on aina ainutkertainen, voidaan asiakkaiden kokemuksista työskentelystä etsiä tärkeitä yhteneviä merkityksiä.

4.4 Tutkimusjoukko ja aineiston hankinta

Opinnäytetyön aineiston hankintaa varten valitut perheet olivat Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnassa mukana olleita ja työskentelynsä jo päättäneitä perheitä, joita oli aineistonkeruuhetkellä huhtikuussa 2013 yhteensä 48 perhettä. Tutkimukseen ei otettu mukaan Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnan asiakasperheitä, joiden työskentely oli sillä hetkellä vielä käynnissä. Kyselylomake lähetettiin toiminnassa mukana olleille perheille eli vuosien 2011–2013 asiakasperheille, joiden työskentely oli päättynyt aineiston keruuhetkeen mennessä.

Opinnäytetyö on sekä kvalitatiivinen, että kvantitatiivinen. Kvalitatiivista eli laadullista ja kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta on vaikea tarkkarajaisesti erotella toistaan ja ne voidaankin nähdä toisiaan täydentävinä suuntauksina (Hirsjärvi ym. 2009, 136). Aineiston hankinta tapahtui puolistrukturoidulla kyselyllä, joka toteutettiin lähettämällä kyselylomake haastateltavien kotiin postitse (liite 2). Tämä aineistonkeruutapa valittiin sen vuoksi, että haastateltavien asiakkaiden anonymiteetti säilyisi. Valitsemalla aineistonhankintamenetelmäksi kyselylomake pystyttiin tarjoamaan kaikille halukkaille Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnassa mukana olleille perheille mahdollisuus osallistua tutkimukseen.

Osa kyselylomakkeen kysymyksistä oli avoimia kysymyksiä, jotka tuottivat laadullista eli kvalitatiivista tietoa. Mukana oli myös vastausvaihtoehtoja sisältäviä monivalintakysymyksiä, joista saatiin määrällistä eli kvantitatiivista tietoa. Tällaista kvantitatiivista tietoa olivat esimerkiksi palveluun osallistuneiden lasten ikä ja sukupuoli. Molempien tapojen eli kvalitatiivisten ja kvantitatiivisten menetelmien käyttäminen sopii tämän kaltaisen opinnäytetyön luonteeseen hyvin. Tutkimus on kuitenkin enemmän kvalitatiivinen kuin kvantitatiivinen luonteeltaan.

Kyselylomakkeen laatimista varten haastateltiin Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnan työntekijöitä, jotka kertoivat työskentelystään. Työntekijöiden kanssa käytyjen keskusteluiden pohjalta laadittiin kyselylomakkeen kysymykset siten, että ne tuottaisivat mahdollisimman kattavasti tietoa tutkimuskysymyksiin. Kysymystyyppit jakaantuivat kahteen eri osa-alueeseen: niihin, joilla pyrittiin saamaan tutkimustietoa ensimmäiseen tutkimuskysymykseen palvelun tavoitettavuudesta sekä palveluun hakeutumisen kynnyksen madaltamisesta ja toisaalta niihin kysymyksiin, joilla pyrittiin tutkimaan

palvelun merkityksiä perheelle eli saamaan vastaus opinnäytetyön toiseen tutkimuskysymykseen.

Ensimmäistä tutkimuskysymystä varten kyselylomakkeeseen valittiin kysymyksiä, jotka vastaisivat hyvin palvelujärjestelmän rakenteeseen sekä palvelun tavoitettavuuteen ja palveluun hakeutumisen kynnyksen madaltamiseen liittyviin teemoihin. Toista tutkimuskysymystä varten laadittiin kysymyksiä palvelun ja käyntien sisällöistä. Niiden avulla oli tarkoitus selvittää, mitä merkityksiä perheet saivat elämäänsä Perhepiste Nopea alakoululaisille -työskentelyn kautta. Eli toista tutkimuskysymystä varten muokattiin kysymyksiä, jotka pyrkivät kuvailemaan millaista tukea perheet olivat tilanteeseen saaneet. Kyselylomake jaoteltiin viiteen osioon, jotka oli otsikoitu nimillä: *perustiedot, palveluun hakeutuminen, kokemukset palvelusta, palvelun päättäminen ja kehitysehdoituksia*. Jaottelu oli hyödyllinen lomakkeen selkeyden, kysymyksiin vastattavuuden sekä aineiston analyysin kannalta. Tämän kaltaista jakoa käytettiin myös myöhemmin esitetäessä tutkimuksen tuloksia luvussa 5.

Kyselylomakkeen kysymysten muotoilun tukena käytettiin tarkoituksenmukaisesti joko ennaltaehkäisevän lastensuojelun tietoa, perhetyön teoriaa, ratkaisu- ja voimavarakeskeisyyden teoriaa tai Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnassa käytettävien eri menetelmien tietoja. Ennaltaehkäisevän lastensuojelun tiedon pohjalta tehtyjen kysymysten avulla saatiin tietoa opinnäytetyön ensimmäiseen tutkimuskysymykseen eli siihen miten perheiden kokemuksen pohjalta voisi kehittää Perhepiste Nopea alakoululaisille -palvelun saatavuutta ja madaltaa palveluun hakeutumisen kynnyksiä. Ratkaisukeskeisen työtteen ja perhetyön teorian kautta pyrittiin puolestaan luomaan kysymyksiä, jotka kartoittavat palvelussa tapahtuvan työskentelyn sisällön merkityksiä perheille eli toisin sanoen sitä, mitä perheet kokivat työskentelykäyntien kautta saaneensa. Työskentelyn merkityksiä pyrittiin selvittämään myös menetelmiin liittyvillä kysymyksillä.

Kyselylomakkeiden lähetys asiakkaille tapahtui Perhepiste Nopean kautta. Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnan henkilökunta selvitti osoitetiedot asiakasrekisterinsä avulla ja laittoi ne kuoriin. Mukaan laitettiin palautuskuori, johon asiakkaat saivat laittaa täyttämänsä kyselylomakkeen ja postittaa sen Tampereen ammattikorkeakouluun. Tällä varmistettiin asiakkaiden anonymiteetti, eikä tietomme näin ollen tullut missään vaiheessa asiakkaiden nimet tai yhteystiedot. Kyselylomakkeisiin myös vastattiin nimettö-

mästi. Näin toimimalla varmistettiin, että aineiston keruu ja tutkimuksen toteutus olisi mahdollisimman eettistä.

Kyselylomakkeen, saatekirjeen ja palautuskuoren sisältänyt kirje lähetettiin perheille huhtikuun alussa. Palautusaikaa kysymyksiin vastaamiseen annettiin perheille noin kaksi viikkoa. Ensimmäisen postituksen jälkeen vastauksia saatiin kahdeksalta perheeltä. Vastausajan umpeuduttua laadittiin vielä kaikille perheille muistutuskirje, jolla ensimmäisellä postituskerralla kyselylomakkeeseen vastaamatta jättäneitä perheitä pyydettiin vielä osallistumaan tutkimukseen mukaan. Kirjeeseen liitettiin mukaan kyselylomake ja palautuskuori uudelleen. Toisen postituksen jälkeen vastauksia tuli kaksi lisää. Vastauksia tuli siis kaiken kaikkiaan takaisin kymmeneltä perheeltä.

Postitse aineistoa hankittaessa oli otettava huomioon, että vaarana oli toisaalta se, ettei vastauksia tule riittävää määrää. Tässä aineistonkeruutavassa ei pysty myöskään vaikuttamaan siihen kuinka laajasti asiakas kysymykseen vastaa. Kasvokkain tehtävissä haastatteluissa puolestaan haastattelua tekevä henkilö voi aina tarkentaa kysymyksiä tai kysyä tarvittaessa saman kysymyksen useampaan kertaan, eri sanoin (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 206).

4.5 Aineiston analyysi

Aineiston analyysissä käytettiin teoriaohjaavaa sisällönanalyysia. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä käytetään hyväksi teoriaa, mutta johtopäätöskien kytkenät eivät pohjaudu suoraan teoriaan. Teoriaohjaavassa analyysissä teoria voi toimia apuna analyysin etenemisessä, mutta se etenee kuitenkin aineiston ehdoilla. Siinä analyysiyksiköt valitaan aineistosta kuten aineistolähtöisessä analyysissäkin, mutta teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä aikaisempi tieto ohjaa analyysiä. Teoriaohjaavassa analyysissä vaihtelevat aineistolähtöisyys ja valmiit mallit. Näitä pyritään yhdistelemään toisiinsa ja tuloksena saattaa syntyä jotakin täysin uutta. Aineistolähtöisen ja teoriaohjaavan sisällönanalyysin ero on siinä, että aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä käsitteet luodaan aineistosta, kun taas puolestaan teoriaohjaavassa käsitteet tuodaan tutkimukseen valmiiksi valitun teoreettisen viitekehyksen kautta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96–97, 117.)

Tämän opinnäytetyön aineiston analyysi ei suoraan perustu teoriaan, mutta teoriaan on löydettävissä yhteneväisyyksiä. Esimerkiksi opinnäytetyön kyselylomaketta laadittaessa

kysymykset suunniteltiin opinnäytetyön teoreettista viitekehystä apuna käyttäen. Palveluun ohjautuminen ja sen päätyminen liittyvät teoreettisesti eniten ennaltaehkäisevän lastensuojelun tietoon. Työskentelyn sisältö puolestaan on yhteydessä perhetyön teoriaan sekä ratkaisu- ja voimavarakeskeiseen työotteeseen. Opinnäytetyön analyysivaiheessa oltiin kuitenkin tietoisia siitä, että sekä palvelurakenne ja siihen liittyvä ennaltaehkäisevän lastensuojelun tieto, että Perhepiste Nopea alakoululaisille -palvelun työskentelyn sisältö vaikuttavat toisiinsa. Käytännön työskentelyssä palvelurakenne ja toiminnan sisällöt ovat keskenään vuorovaikutuksessa, eikä niitä voi tarkkarajaisesti erottaa toisistaan.

Tavallisesti laadullista tutkimusta tehtäessä aineiston analyysissä aineisto käydään läpi ja sieltä valitaan ja merkitään tutkimuksen kannalta tärkeät asiat. Kaikki ylimääräinen tieto jätetään pois. Saatu laadullinen aineiston käsitellään teemoittelemalla. Tällä tavalla pystytään vertailemaan tiettyjen teemojen esiintymistä aineistossa. Tarkoituksena on löytää aineistosta tiettyä teemaa kuvaavia vastauksia ja sitä, mitä kustakin teemasta oli sanottu. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92–93.) Tätä samaa järjestystä ja logiikkaa noudatettiin myös tämän opinnäytetyön aineiston analyysissä. Vastauksien vähäisestä määrästä johtuen aineisto oli melko pieni. Kuitenkin aineiston läpikäynnissä edettiin mahdollisimman pitkälle edellä kuvatulla tavalla.

Aineisto sisälsi myös kvantitatiivista eli määrällistä tietoa. Tällaista tietoa olivat esimerkiksi vastanneiden sukupuoli ja ikä, joita käsiteltiin Tuomen ja Sarajärven (2009, 93) mukaan luokittelemalla. Luokittelua käytettiin myös kyselylomakkeen muita vastauksia analysoitaessa, siltä osin kuin niissä oli määrällistä eli kvantitatiivista tietoa.

5 PERHEIDEN KOKEMUKSIA PERHEPISTE NOPEA ALAKOULULAISILLE -PALVELUSTA

5.1 Kyselyyn osallistuneet asiakasperheet

Kyselylomakkeen palautti täytettynä 10 Perhepiste Nopea alakoululaisille -palvelussa mukana ollutta perhettä. Lomake oli lähetetty 48:lle toiminnassa mukana olleelle ja työskentelyn jo päättäneelle perheelle. Suurin osa kyselylomakkeeseen vastanneista perheistä oli vastannut kaikkiin kyselylomakkeen kysymyksiin, vain joitakin yksittäisiä kohtia oli jätetty täyttämättä. Nämä mainitaan tutkimustuloksia esitettäessä tarkemmin. Kysymyksistä kolme oli suunnattu perheen lapselle. Myös näiden tulokset avataan myöhemmin tuloksia esiteltäessä. Kyselylomake löytyy tämän opinnäytetyön liitteistä (liite 2).

Kyselylomakkeen ensimmäisessä osiossa kysymyksillä 1–4 tiedusteltiin asiakkaiden perustietoja. Osioissa kysyttiin lapsen sukupuolta, ikää työskentelyn alkaessa, perheen arviota työskentelyn kestosta ja työskentelyssä mukana olleita osapuolia. Kaikki perheet vastasivat ensimmäiseen kysymysosoon.

Kyselylomakkeeseen vastanneiden perheiden lapsien *sukupuolijakauma* jakautui niin, että yhdeksän oli poikia ja yksi tyttö. *Lasten iät* työskentelyn alkaessa jakautuivat siten, että kaksi lapsista oli seitsemänvuotiasta, kolme kahdeksanvuotiasta, kaksi kymmenen vuotta, kaksi yksitoista vuotta ja yksi kaksitoista vuotta vanha. Perheiden arvion mukaan *työskentelyn kestot* vaihtelivat yhdestä kuukaudesta yhteen vuoteen. Kolme perhettä arvioi työskentelyn kestäneen 1–3 kuukautta, kolme perhettä 4–6 kuukautta ja neljä vastanneista perheistä arvioi kestoksi 7–12 kuukautta.

Perheiltä kysyttiin myös *keitä perheestä työskentelyyn osallistui*. Kymmenestä perheestä kolme vastasi, että työskentelyyn oli osallistunut yksi vanhempi ja lapsi. Näistä yhdessä perheessä myös sisarukset osallistuivat työskentelyyn. Viisi perhettä vastasi, että työskentelyyn oli osallistunut molemmat vanhemmat ja lapsi. Kahdessa perheessä työskentelyyn osallistui vanhempien ja lapsen lisäksi myös toisen vanhemman uusi kumppani ja toiseen näistä osallistui myös lapsen sisaruksia. Asiakas- ja lapsilähtöisessä perhetyössä

lapsesta nousevan huolen pohjalta työskennellään koko perheen kanssa (Rönkkö & Rytönen 2010, 36).

Yhteenveto

Kyselyyn osallistuneet asiakasperheet -lukuun kerättiin kyselylomakkeeseen vastanneiden perheiden perustietoja. Tällä pyrittiin kartoittamaan sitä, millaisia lapsia ja perheitä Perhepiste Nopea alakoululaisille -työskentelyyn oli osallistunut. Kysymyksillä pyrittiin myös saamaan vastauksia työskentelyn kestoon liittyen (kuvio 4).

- vastanneiden perheiden lapset olivat lähes kaikki poikia, vain 1 tyttö
- lasten iät vaihtelivat 7-12 vuoden väliltä
- työskentelyyn osallistuttiin hyvin erilaisilla perhekoonpanoilla
- työskentelyn kesto vaihteli 1-12kk väliltä

KUVIO 4. Yhteenveto kyselyyn osallistuneiden perheiden perustiedoista.

5.2 Asiakasperheiden kokemukset palveluun hakeutumisesta

Palveluun hakeutumisen -osiossa kysymyksillä 5–8 selvitettiin niitä seikkoja, jotka edesauttoivat perheen tulemistä palvelun piiriin. Näiden kysymysten tarkoituksena oli selvittää mahdollisimman kattavasti miten tämä Tampereen kaupungin ennaltaehkäisevät palvelu oli saavuttanut kohderyhmänsä. Tähän kysymysosion kaikkiin neljään kysymykseen oli saatu vastaus kaikilta perheiltä.

Kunnan tehtävänä on huolehtia, että lasten kasvatuksessa mukana olevat henkilöt saavat tukea palveluista kasvatustehtävässään. Kunnan vastuulla on samalla varmistaa, että ehkäisevä lastensuojelu sekä lapsi- ja perhekohtainen suojelu, vastaavat kunnan tarvetta. (Taskinen 2012, 33.)

Kyselylomakkeen tässä osiossa perheeltä kysyttiin aluksi, *mitä kautta perheet kuulivat ensimmäisen kerran Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnasta*. Tällä kysymyksellä pyrittiin selvittämään niitä väyliä, joista ensitieto jo tällä hetkellä saavuttaa asiakas-

perheet. Vastausesimerkeiksi oli annettu muun muassa Eskarista ekalle -tapahtuma, vanhempainilta ja lähettävä taho.

Neljä perheistä vastasi, että ensitieto palvelusta oli tullut opettajalta. Lisäksi yksi näistä perheistä oli maininnut myös Helmi-viestinnän. Helmi-järjestelmä on Internetissä toimiva palvelu, joka on tarkoitettu kodin ja koulun väliseen viestintään (Nextime Solutions Oy, 2013). Kaksi vastanneista perheistä kertoi kuulleen Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnasta ensimmäisen kerran koulupsykologilta ja yksi koulun erityisopettajalta. Yksi perheistä vastasi kuulleen Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnasta ensimmäisen kerran sekä lapsen koululta, että perheneuvolasta. Yksi perheistä vastasi kuulleen palvelusta ensimmäisen kerran vanhempainillasta ja yksi perheistä oli kuullut siitä sosiaalipäivystyksestä. Näin ollen vain yksi perheistä oli saanut ensitiedon palvelun olemassaolosta muualta kuin koululta.

Tässä osiossa tiedusteltiin myös mahdollista *palveluun ohjannutta taho* sekä *palvelusta saadun ennakkotiedon määrää*. Ennakkotiedolla tässä yhteydessä tarkoitetaan sitä, miten hyvin perhe ymmärtää minkä laatuiseen palveluun he ovat menossa. Termi *ennakkotieto* tässä yhteydessä ei siis ole varsinaista palvelusta tiedottamista tai sen markkinointia, vaan perheen perehdyttämistä palvelun tarkoituksesta. Kunnan tehtävä on laatia lastensuojelun suunnitelma, josta käy ilmi tehtävien hoitamiseen käytettävä palvelujärjestelmä, eri viranomaisten ja palveluja tuottavien toimijoiden yhteistyö sekä suunnitelman toteuttaminen (Lastensuojelulaki 417/2007, 12§).

Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnassa olleista kyselyyn vastanneista kymmenestä perheestä neljä vastasi opettajan ohjanneen heidät palveluun. Yksi näistä perheistä valitsi myös perheneuvolan. Kolme perhettä vastasi koulupsykologin ohjanneen heidät palveluun ja yksi vastasi sosiaalipäivystyksen ohjanneen perheen palveluun. Kaksi vastanneista perheistä oli hakeutunut palveluun oma-aloitteisesti. Lähes kaikki perheet kokivat saaneensa riittävästi ennakkotietoa Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnasta ja vain yksi perhe vastasi, että ennakkotietoa ei ollut saanut riittävästi.

Palveluun hakeutumiseen liittyen kysyttiin lisäksi niitä *seikkoja, jotka olivat kannustaneet perheitä tulemaan mukaan Perhepiste Nopea alakoululaisille -toimintaan*. Kymmenestä perheestä seitsemällä motivaation palveluun hakeutumisesta oli antanut huoli

lapsen koulunkäyntiin, käytökseen tai muuhun tilanteeseen liittyen. Näissä vastauksissa selkeimmäksi teemaksi nousi oman huolen kasvaminen lapsesta.

”Lapsella oli koulun alussa hankaluuksia työskennellä ryhmässä ja se ilmeni potkimisina ja lyömisinä. Samoja ongelmia myös kotona, kun ’meni hermot’ piti lyödä tai raapia tai potkia.”

Yksi perheistä vastasi ammattitaitoisen henkilökunnan kannustaneen osallistumaan palveluun. Kaksi perheistä vastasi kannustuksen palveluun osallistumiseen tulleen koululta. Nämä perheet kokivat, että koululta tullut tuki vahvisti hakeutumista palveluun. Koulun tuki toi myös lisävarmuutta perheen omaan ajatukseen palveluun tulemisesta.

”Opettajan ehdotus ja oma ajatus siitä että Nopea saattaisi olla oikea ’reitti’ meidän lapselle.”

Yhteenveto

Asiakasperheiden kokemukset palveluun hakeutumisesta -lukuun saatiin tietoa opinnäytetyön ensimmäiseen tutkimuskysymykseen *miten perheiden kokemusten pohjalta voisi kehittää palvelun tavoitettavuutta ja madaltaa palveluun hakeutumisen kynnystä*. Perheiltä kysyttiin, mistä ensitieto palvelusta oli saatu, mistä perheet oli palveluun ohjattu, oliko ennakkotietoa palvelusta saatu riittävästi ja mikä oli kannustanut perheitä tulemaan mukaan toimintaan (kuvio 5).

- ensitieto tuli koululta, vain 1 muualta
- palveluun ohjattiin etupäässä koulusta (9 mainintaa)
- ennakkotietoa saatiin tarpeeksi
- perheiden hakeutuminen palveluun kumpusi omasta huolesta lapsen tilannetta kohtaan, kahdessa vastauksessa kannustus tuli koulusta

KUVIO 5. Yhteenveto asiakasperheiden kokemuksista palveluun hakeutumisesta.

5.3 Asiakasperheiden kokemuksia työskentelyn lähtökohdista ja sisällöstä

Kyselylomakkeen Kokemukset palvelusta -osio on jaettu näissä tuloksissa kahteen lukuun. Tässä luvussa on avattu osion kysymykset 9–13, jotka pyrkivät tuottamaan tietoa Perhepiste Nopea alakoululaisille -työskentelyn lähtökohdista ja sisällöstä. Loput Kokemukset palvelusta -osion tulokset on avattu seuraavassa luvussa.

Tässä osioissa kysyttiin aluksi, *millainen huoli tai millaisia huolia perheellä* oli ollut ennen työskentelyyn hakeutumista? Tällä pyrittiin selvittämään taustaa Perhepiste Nopea alakoululaisille -palveluun hakeutumisen syistä. Perhetyön tavoitteena on perhekohtaisesti ratkaista arkielämän ongelmia ja vaikeita elämäntilanteita (Järvinen ym. 2007, 15). Vastausvaihtoehtoina tässä kysymyksessä olivat esimerkiksi lapsen koulunkäynti- vaikeudet, sääntöjen noudattamiseen liittyvät ongelmat, kaveriongelmat ja käyttäytymisen vaikeudet kotona tai koulussa. Perhe sai tässä kohdassa kertoa myös muita syitä palveluun hakeutumiseen tai huolta aiheuttaneita asioita. Ensimmäiseen kysymykseen oli saatu vastaus kaikilta perheiltä.

Tähän perheen huoliin liittyvään kysymykseen tulleissa vastauksissa vallitsevana teemana oli eräänlainen ongelmien monimutkaisuus ja ongelmien päällekkäisyys. Useimmilla vastanneilla perheillä oli useita ongelmia. Näitä olivat koulukäyntivaikeudet, lapsen kaveriongelmat, sääntöjen noudattamisongelmat sekä käyttäytymisen vaikeudet kotona ja koulussa. Kaksi perheistä kertoi lisäksi vanhempien eron aiheuttaneen huolta lapsen liittyen. Yksi perheistä kertoi huolen liittyvän lapsen valehteluun ja aloitekyvyttömyyteen. Perheiden monimuotoiset ongelmat nähdään haasteena perhetyössä (Järvinen ym. 2007, 11–12).

Palvelukokemuksiin liittyen selvitettiin myös *työskentelypaikkaa*. Tähän kysymykseen saatiin vastaus kaikilta perheiltä. Kaksi perheistä vastasi työskentelyn tapahtuneen kotona, neljä Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnan tiloissa ja neljän vastauksen mukaan työskentely oli tapahtunut molemmissa. Vastaukseen sai myös itse lisätä jonkin muun työskentelypaikan. Yksi perheistä kertoi työntekijöiden olleen mukana myös perheen kanssa työskennelleen toisen viranomaistahon tapaamisessa.

Tässä yhteydessä kysyttiin myös sitä, kokivatko perheet sen hyvänä asiana, että tarjottava *palvelu sijaitsi alakoulun yhteydessä*. Tämä kysymys oli olennainen, sillä Perhepiste

Nopea alakoululaisille -työskentely tapahtuu tamperelaisten alakoulujen yhteydessä. Ennaltaehkäisevien palveluiden tulisikin olla saatavilla juuri peruspalveluiden piiristä (Taskinen 2012, 12–13). Kaksi perheistä ei vastannut tähän kysymykseen ollenkaan, koska työskentely heillä oli tapahtunut pelkästään kotona. Kahdeksan perheistä vastasi myöntävästi siihen, että he olivat kokeneet palvelun sijainnin koulun yhteydessä hyvänä asiana. Perheet perustelivat tätä sillä, että palvelun sijaitseminen koululla toi tuttuun paikkaan tulemiseen helppoutta.

”Helppo mennä, koska tuttu ympäristö. Ei tullut oloa että käydään ’laitoksessa’ ”

”lähellä kotia. Työntekijät tapasivat lasta koulupäivien aikana”

”helppo ja tuttu paikka, lähellä kotia”

Tärkeätä oli myös ottaa selville, *osallistuiko perusopetuksen henkilökunta työskentelyyn* Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnan työntekijöiden kanssa. Moniammatillinen yhteistyö onkin nähty toimivaksi sosiaalisten ongelmien ratkaisussa (Taskinen 2012, 40). Viisi perhettä vastasi, että työskentelyyn oli osallistunut opettaja tai koulupsykologi. Osallistuminen oli tapahtunut yhteisinä palaverina tai keskusteluna lapsen tilanteesta. Näistä viidestä perheestä kahdessa opettaja oli ollut kertomassa Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnan työntekijöille lapsen tilanteesta työskentelyn alussa sekä toisessa näistä perheistä opettaja oli ollut työskentelyn lopussa mukana kuulemassa tavoitteiden toteutumisesta. Lisäksi näistä yhdessä perheessä koulupsykologi oli tehnyt tutkimuksia lapselle työskentelyn aikana. Puolet perheistä vastasi, että muut koulun työntekijät eivät olleet osallistuneet työskentelyyn.

Perheille esitettiin myös *väittämiä Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnan sisällystä*. Väittämät oli rakennettu ratkaisu- ja voimavarakeskeisen työtteen pohjalta ja niillä pyrittiin kartoittamaan sitä, millä tavalla voimavarakeskeisyys työskentelyssä ilmenee. Väittämissä asteikkona käytettiin Likertin -asteikkoa. Vastausvaihtoehdot olivat jokaisessa; 1 = täysin eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 3 = ei eri eikä samaa mieltä, 4 = jokseenkin samaa mieltä sekä 5 = täysin samaa mieltä. Kaikki perheet olivat vastanneet jokaiseen väittämään. Yksikään vastanneista perheistä ei ollut vastannut olevansa

”täysin eri mieltä” tai ”jokseenkin eri mieltä” väittämien kanssa. Kaikki saadut vastaukset olivat siis asteikolla väliltä 3–5 (taulukko 1).

Väittäjä	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	ei eri eikä samaa mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Tapaamiset olivat sopivan pituisia	0	0	0	4	6
Tapaamiskertoja oli sopiva määrä	0	0	0	1	9
Työskentelyn tavoitteet sovittiin alussa	0	0	1	1	8
Perhe kohdattiin kunnioittavasti	0	0	0	0	10
Keskusteluissa käytetty kieli oli ymmärrettävää	0	0	0	0	10
Perhe sai vaikuttaa työskentelyn tavoitteisiin	0	0	1	3	6
Työskentely oli avointa	0	0	0	0	10
Perheelle annettiin vastuuta päättää asioistaan	0	0	0	3	7
Perhettä kannustettiin tavoitteisiin pääsyssä	0	0	0	2	8
Perhettä autettiin etsimään jo toimivia asioita	0	0	0	1	9
Perhe sai positiivista palautetta edistymisestä	0	0	1	0	9
Perhe sai työskentelystä tarvitsemansa apua	0	0	0	5	5
Perhe sai toimintamalleja jatkoon	0	0	1	4	5

TAULUKKO 1. Asiakasperheiden vastauksien jakautuminen väittämien välille.

Ensimmäisessä väittämässä perheiden annettiin arvioida *oliko tapaamiskertoja ollut sopiva määrä*. Ratkaisukeskeisen näkökulman katsotaan kuuluvan lyhytterapeuttisesti suuntautuneisiin työotteisiin, joissa käyntikertoja on yleensä noin 5–15 (Rönkkö 2008, 171). Perhepiste Nopea alakoululaisille -työskentelyssä käyntikertoja on vähäinen määrä, noin 1–10 käyntikertaa. Vastaukset jakautuivat vaihtoehtojen 4–5 välille. Seuraavas-

sa väittämässä tiedusteltiin työntekijöiden kanssa pidettyjen *tapaamisten pituuden sopivuutta perheille*. Suurin osa perheistä oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa (taulukko 1).

Seuraavassa väittämässä tiedusteltiin *työskentelyn tavoitteiden sopimisesta*, mistä suurin osa perheistä oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Tämän väittämän avulla tutkittiin, miten asiakkaat olivat kokeneet tavoitteiden asettamisen sujuneen. Ratkaisukeskeisyydessä työskentelyssä tavoitteiden asettaminen yhdessä asiakkaan kanssa on hyvin olennaista työskentelyn kannalta (Rönkkö 2008, 175). Perheille myös esitettiin väittäjä, jonka avulla selvitettiin, olivatko he *tulleet kunnioittavasti kohdatuksi työntekijöiden taholta*. Kaikki perheet olivat täysin samaa mieltä siitä, että työntekijöiden kohtaaminen oli ollut työskentelyn aikana kunnioittavaa perhettä kohtaan. Asiakas tulee kohdata kunnioittavasti ja nähdä oman tilanteensa parhaana asiantuntijana (Rönkkö 2008, 173). Seuraava väittäjä selvitti *tapaamisissa käytetyn kielen ymmärrettävyyttä*. Voimavarakeskeisyydessä asiakkaan omaa kieltä käyttämällä on helpompi luoda suhde asiakkaaseen (Rönkkö 2008, 178). Kaikki vastaajista olivat väittämän kanssa täysin samaa mieltä.

Seuraavassa väittämässä pyrittiin saamaan tietoa siihen olivatko *perheet itse saaneet vaikuttaa työskentelyn tavoitteisiin*. Työskentelyn kannalta on tärkeää, että asiakas saa itse olla mukana suunnittelemassa työskentelyn tavoitteita. Asiakas voi sitoutua työskentelyssä vain niihin tavoitteisiin, joita hän on itse ollut määrittelemässä. (Rönkkö 2008, 176.) Vastaukset jakautuivat välille 3–5.

Työskentely oli avointa -väittämän kanssa kaikki vastanneet perheet olivat täysin samaa mieltä. Työskentelyn tulee olla läpinäkyvää ja avointa, minkä tärkeys korostuu erityisesti moniammatillisessa verkostoyhteistyössä (Rönkkö 2008, 181). Perheiden vastaukset väittämään *vastuusta päättää omista asioista ja työn kulusta* jakautuivat välille 4–5 eli jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä. Ratkaisukeskeisessä työskentelyssä asiakas saa itse päättää, mihin asioihin tarvitsee apua ja on itse vastuussa omasta elämästään (Rönkkö 2008, 174). Perheiltä myös tiedusteltiin oliko heitä *kannustettu pääsemään tavoitteisiinsa*, minkä kanssa suurin osa perheistä oli täysin samaa mieltä.

Seuraava väittäjä pyrki tuottamaan tietoa siitä, oliko perheitä *autettu havaitsemaan ja etsimään perheessä jo toimivia asioita*. Asiakasta tulee kannustaa näkemään niitä asioi-

ta, joissa hän on jo onnistunut tai jotka jo toimivat elämässä (Rönkkö 2008, 174). Suurin osa perheistä koki, että heitä oli autettu havaitsemaan arjessa jo toimivia asioita. Toiminnassa mukana olleilta perheiltä kysyttiin väittämien avulla työskentelyyn liittyen myös palautteen saamisesta. Tätä kysyttiin väittämällä: *saimme positiivista palautetta edistymisestä tai tavoitteiden saavuttamisesta*. Suurin osa perheistä koki saaneensa myönteistä palautetta työskentelyssä, vain yksi perhe ei ollut eri eikä samaa mieltä väittämän kanssa. Myönteinen palaute auttaa asiakasta huomaamaan edistyksen ja motivoitumaan työskentelyyn (Rönkkö 2008, 180).

Perheiltä tiedusteltiin myös olivatko he *saaneet työskentelystä tarvitsemaansa apua*, mihin puolet perheistä oli vastannut olevansa täysin samaa mieltä väittämän kanssa ja puolet jokseenkin samaa mieltä. Viimeisessä väittämässä perheiltä tiedusteltiin *olivatko he saaneet työskentelystä toimintamalleja, jotka hyödyttävät perhettä jatkossa*. Tämän väittämän kohdalla vastaukset jakautuivat välille 3–5 (taulukko 1).

Yhteenveto

Asiakasperheiden kokemuksia työskentelyn lähtökohdista ja sisällöstä -lukuun saatiin tietoa opinnäytetyön molempiin tutkimuskysymyksiin. Perheiltä kysyttiin, millainen huoli heillä oli ollut, missä työskentely oli tapahtunut, koettiin palvelun sijaitseminen alakoulun yhteydessä hyvänä ja oliko koulun muu henkilökunta osallistunut työskentelyyn Perhepiste Nopea alakoululaisille -työntekijöiden lisäksi. Näiden ohessa osio sisälsi väittämiä palvelun sisällöstä (kuvio 6).

- huolenaiheet olivat monisyisiä
- työskentely tapahtui etupäässä koululla
- palvelun sijainti koulun yhteydessä koettiin hyvänä
- koulun henkilökunta osallistui työskentelyyn 50 % perheistä mm. yhteisinä keskusteluin
- työskentelyn sisältöä koskeneista väittämistä saatu palaute oli myönteistä

KUVIO 6. Yhteenveto asiakasperheiden kokemuksista työskentelyn lähtökohtiin ja sisältöön liittyen.

5.4 Työskentelyn merkitykset asiakasperheille

Tähän lukuun on koottu yhteen loput kyselylomakkeen Kokemukset palvelusta -osion tuloksista. Tässä on avattu kysymykset 14–16, jotka käsittelevät Perhepiste Nopea alakoululaisille -palvelun työskentelyn sisältöä.

Perheiltä tiedusteltiin Perhepiste Nopea alakoululaisille -työskentelyssä *käytettyjä työmuotoja ja -menetelmiä*, jotka avataan tarkemmin tämän opinnäytetyön liitteessä 3. Perheitä pyydettiin valitsemaan ne työmuodot tai -menetelmät, joita heidän työskentelyssä oli käytetty.

Melkein kaikkien perheiden kanssa työskentelyn aikana oli käytetty useampia työmuotoja tai -menetelmiä. Perheistä kahdeksan vastasi Perhepiste Nopea alakoululaisille -käynneillä tunnekorttien ja kolme perhettä sadutuksen käyttämisen. Viisi perhettä vastasi, että työntekijöiden kanssa oli tehty kotiin sääntöjä ja sopimuksia sekä neljän perheen työskentelyssä oli käytetty nukkeja apuna. Lisäksi kaksi perhettä kertoi, että heidän kanssa työskentelyssä oli käytetty Elämänjana -tehtävää, kahdessa perheessä oli käytetty Kellotaulu -tehtävää ja kolmessa Lähipiirin verkostokarttaa. Lisäksi tarrataulu, Voimavaravaakuna -tehtävä ja Käytöksen liikennevalot mainittiin kahdessa vastauksessa. Luokkatarkkailu oli mainittu yhdessä vastauksessa.

Lisäksi perheet olivat saaneet itse kertoa avoimeen kohtaan, mikäli heidän kanssaan oli käytetty muitakin työmuotoja ja -menetelmiä. Yksi perheistä oli tähän kohtaan maininnut esitteiden saamisen. Toinen perhe oli listannut keskustelun, kyselyn, esimerkit, mallisuoritukset, vertaukset ja pelit. Kolmas perhe oli maininnut tässä yhteydessä Elämän tärkeät asiat -tehtävän, jonka avulla lapsi oli listannut itselleen tärkeitä asioita.

Tässä kysymysoasassa perheiltä kysyttiin myös lisäkysymyksellä siitä, *miten kyseinen työmuoto tai -menetelmä oli perhettä hyödyttänyt*. Perheet kertoivat työmuotojen tai -menetelmien helpottaneen tunteiden kertomisessa ja tilanteiden selkeyttämisessä. Työmuotojen avulla yhden perheen vanhemmat olivat saaneet myös hahmotettua, että lapsen arvot olivat kohdillaan. Yksi perhe koki, että menetelmien avulla ihmissuhteiden merkitys lapsen elämässä oli selkiytynyt. Myös sääntöjen noudattaminen oli parantunut kahdessa perheessä. Yhdellä vastaajista Kellotaulu -tehtävän merkitys oli jäänyt pimentoon, sillä se oli ohitettu nopeasti.

Kokemukset palvelusta -osiossa perheiltä tiedusteltiin, *mikä Perhepiste Nopea alakoululaisille -työskentelyssä oli toiminut ja mikä puolestaan heidän kohdallaan ei ollut toiminut*. Yhdeksän perhettä oli vastannut tähän kysymykseen ja yksi perhe jättänyt kohdan tyhjäksi. Perheiltä oli tullut paljon positiivisia kommentteja. Pääteemaksi vastauksissa nousi perheiltä se, että työskentely toimi hyvin, eikä siinä ollut mitään moitittavaa. Lisäksi toimivaksi koettiin työntekijöiden joustavuus ja hyvä aikataulutus.

”KAIKKI TOIMI, olimme tyytyväisiä!”

”Meillä oli aikataulu ongelmia, mutta PP-Nopea oli joustava ja sopeutuva.”

Myös Perhepiste Nopea alakoululaisille -työntekijöiden empaattisuus ja jämäkkyys koettiin toimivina. Yhdeksi teemaksi vastauksissa nousi myös työntekijöiden avoimuus. Ratkaisukeskeisyyteen kuuluu etenkin se, että työntekijä on asiakkaalle läsnä empaattisesti, myönteisesti ja työskentelyn tulee olla avointa (Rönkkö 2008, 181–182). Myös yhteistyö työntekijöiden kanssa ja henkilökemiat nousivat esiin vastauksissa.

”Työntekijät olivat empaattisia, mutta sopivan jämäköitä.”

”Ei toimiviksi asioiksi” nousivat vain kaksi asiaa. Yhdessä perheessä ”ei toimivat asiat” liittyivät yhteistapaamisiin koko perheen kanssa. Lapsella oli ollut vaikeuksia keskustella suuremmissa tapaamisissa, joissa työntekijöiden lisäksi mukana oli ollut koko perhe. Lisäksi yksi perhe olisi toivonut nopeampaa toimimista heidän tilanteessaan. Palavereita oli liikaa, eivätkä asiat olleet edenneet perheen toivomalla tavalla.

”Tuntui että palavereita oli loputtomiin ja jahkailtiin samoja asioita. Olisi pitänyt toimia ripeämmin, kun oli hätä kysymyksessä.”

Tässä yhteydessä perheiltä kysyttiin myös *millaista apua he olivat saaneet tai minkälaisia muutoksia Perhepiste Nopea alakoululaiselle -työskentely oli saanut aikaan perheissä*. Näissä vastauksissa tärkeimmiksi teemoiksi nousivat neuvojen ja tuen saamisen sekä sääntöjen noudattamisen paranemisen teemat. Tärkeäksi asiaksi vastauksissa nousi

myös jatkotoimiin ja -palveluihin ohjaamisen teema. Samoin vastauksista nousi esille positiivinen palaute ja työntekijöiden myötätuntoinen asenne asiakkaita kohtaan:

”Minua ei ensimmäistä kertaa syyllistetty vanhempana, äitinä! Se oli hyvä tunne.”

Perheiden vastauksissa nousi esille myös tiedon saanti lapsen voinnista ja koulukuulumisista. Samoin vastauksissa mainittiin myös käytännön vinkkien hyödyllisyys arkeen, esimerkiksi lapsen pettymyksien käsittelemisessä ja varmistus vanhempien oman toiminnan järkevyydestä. Yhdessä vastauksessa koettiin, että perheen lisääntynyt keskustelu johti epäselvyyksien ja riitojen vähenemiseen perheessä. Yhdessä tapauksessa myös vanhemmat ja opettaja olivat saaneet keinoja motivoida lasta koulunkäynnissä ja samaan aikaan lapsi oli ymmärtänyt paremmin koulunkäynnin merkityksen. Yhden perheen vanhemmat olivat onnistuneet työskentelyn avulla yhtenäistämään omia toimintatapojaan sekä saaneet lisää voimavaroja vanhemmuuteen. Perhetyön kohteena onkin juuri vanhemmuuden tukeminen, lasten kasvatuksessa ohjaaminen, arkirutiinien hallinta ja perheen toimintakyvyn vahvistaminen (Sosiaaliportti 2012b).

Yhteenveto

Työskentelyn merkitykset asiakasperheille -lukuun saatiin tietoa opinnäytetyön toiseen tutkimuskysymykseen selvittämällä työmuotoja tai -menetelmiä, joita perheiden työskentelyssä oli käytetty ja kuinka ne perheitä olivat hyödyttäneet. Lisäksi tässä luvussa käytiin läpi ne seikat, mitkä palvelussa olivat toimineet. Tässä luvussa eriteltiin myös millaista apua ja muutosta työskentely oli perheissä saanut aikaan (kuvio 7).

- työskentely oli toimivaa, etenkin yhteistyö työntekijöiden kanssa sekä työskentelyn avoimuus
- millaisia muutoksia ja apua työskentely sai aikaan:
 - neuvot ja tuki, käytännön vinkit arkeen
 - sääntöjen noudattaminen parantui
 - keskustelun lisääntyminen perheessä ja yhtenäiset toimintatavat
 - tunteiden kertominen perheessä helpottui
 - tietoa lapsen voinnista ja kouluuulumisista
 - lapsen arvot ja ihmissuhteiden merkitys selkiintyi
 - keinoja motivoida lasta koulunkäynnissä
 - voimavaroja vanhemmuuteen
 - jatkopalveluihin pääseminen

KUVIO 7. Yhteenvedo työskentelyn merkityksistä asiakasperheille.

5.5 Palvelun päättymisen ja asiakasperheiden jatkopalveluihin ohjautuminen

Palvelun päättymistä koskevassa kysymysoiossa eli kysymyksissä 17–19 selvitettiin perheiltä palvelun päättämiseen liittyviä kohtia. Näillä kysymyksillä pyrittiin saamaan tietoa siitä, miten palvelu oli päättynyt, mutta myös siitä, olivatko perheet ohjautuneet mahdollisten jatkopalveluiden piiriin.

Tässä osiossa ensimmäiseksi kysyttiin, *miksi ja miten perheiden kanssa tehty työskentely Perhepiste Nopea alakoululaiselle -toiminnassa oli päätetty*. Kymmenestä perheestä viisi perhettä oli vastannut päättäneensä palvelun, kun se oli tuottanut toivottua tulosta. Näistä neljän perheen vastauksen katsottiin kuuluvan myönteisen muutoksen teemaan. Näissä kaikissa vastauksissa yhteistä oli se, että palvelu päätettiin yhdessä, kun työskentelyn tavoitteet tuli saavutettua.

”Yhteinen päätös. PP-Nopea antoi annettavansa ja se oli tuottanut tulosta.”

”Hommat alkoivat toimia niin kotona kuin koulussa”

”Yhteisellä sopimisella, kun työntekijät olivat työstäneet pojan kanssa kaikki tarpeelliset asiat.”

”Koska probleemat tuli ratkaistua, ja asiat tuli käsiteltyä, siis päättäminen”

”Tavoitteet saavutettu. Pidettiin yhteenveto-tapaaminen.”

Näiden viiden perheen lisäksi neljässä vastauksessa tuli selvästi ilmi jatkopalveluun ohjautuminen työskentelyn lopetuksen syyksi. Jatkopalveluun ohjautuneiden perheiden lisäksi yksi perhe vastasi tähän kysymykseen työskentelyn lopettamisen syyksi muuton toiselle paikkakunnalle ja koulun vaihtumisen.

Perheiltä kysyttiin seuraavaksi olivatko he *siirtyneet johonkin jatkopalveluun Perhepiste Nopea alakoululaisille -työskentelyn päätyttyä*. Saman kysymyksen yhteydessä perheiltä tiedusteltiin myös *mihin jatkopalveluun perhe oli siirtynyt*. Kymmenestä perheestä neljä perhettä vastasi siirtyneensä jatkopalveluun työskentelyn päätyttyä. Näistä kolme oli valinnut kyselylomakkeen valmiiksi määritellyistä vastausvaihtoehdoista perheneuvolan ja kaksi perhettä kohdan lastensuojelu / sosiaalityö.

Näiden vastauksien lisäksi kolme perhettä oli maininnut jonkun muun jatkopalveluvaihtoehdon. Yhdessä näistä, perhe oli vastannut lapsensa siirtyneen neuropsykologiseen kuntoutukseen, toisessa Tampereen yliopistollisen sairaalan Lastenpsykiatrian poliklinikalle ja kolmannessa perheessä Tampereen yliopistolliseen sairaalan Itsesäätelypoliklinikalle. Vastauksissa oli jonkin verran päällekkäisyyksiä, sillä asiakasperheet saattoivat olla useamman palvelun piirissä työskentelyn jälkeen.

Tässä kysymysosiossa kysyttiin myös sitä, *ottaisivatko perheet uudelleen yhteyttä palveluun, jos heillä ilmenisi vielä huolia lapsen kanssa*. Kaikki kymmenen perhettä vastasi palveluun uudelleen yhteydenottamiseen myöntävästi. Lisäksi perheet olivat motivoituneita perustelemaan vastauksiaan, sillä vain yksi perhe ei ollut perustellut vastaustaan. Vastauksista nousi esille se, että palvelusta oli saatu apua, tukea ja neuvoja. Nämä asiat rohkaisivat perheitä ottamaan yhteyttä uudelleen palveluun. Lisäksi vastauksista nousi esille palvelun matala kynnys, sen toimivuus ja helppo lähestyttävyyys. Perheet olivat myös luottaneet työntekijöihin sekä heidän ammattitaitoonsa ja kykyynsä kuulla perhettä.

”Palvelu on todella hyvä ja helposti lähestyttävä ja nyt kun tiedän kuinka hyvää apua sieltä saa niin ehdottomasti.”

”Luotamme työntekijöihin, ammattilaisiin ja osaaviin henkilöihin 😊”

”Tottakai, koska he osaavat ’kuulla’ hädän ääntä!”

Yhteenveto

Palvelun päättymisen ja asiakasperheiden jatkopalveluihin ohjautuminen -lukuun saatiin tietoa opinnäytetyön toiseen tutkimuskysymykseen kysymällä palvelun päättymisestä, jatkopalveluihin siirtymisestä ja siitä, ottaisiko perhe uudelleen yhteyttä palveluun tarvittaessa (kuvio 8).

- palvelu oli helposti lähestyttävää
- palvelu päättyi, kun tavoitteet oli saavutettu tai perhe siirtyi jatkopalveluihin
- noin puolet perheistä siirtyi jatkopalveluihin työskentelyn päättyessä
- kaikki perheet ottaisivat uudelleen yhteyttä palveluun, koska palvelusta oli ollut apua, sieltä saatiin tukea ja neuvoja

KUVIO 8. Yhteenveto palvelun päättymisestä ja asiakasperheiden jatkopalveluihin ohjautumisesta.

5.6 Asiakasperheiden kehitysehdotuksia

Kyselylomakkeen Kehitysehdotuksia -osio sisälsi kysymykset 20–23. Perheiltä tiedusteltiin, *mitä mieltä he olivat olleet Perhepiste Nopea alakoululaisille -palvelun tavoitettavuudesta ja mikä perheiden näkökulmasta rohkaisisi muita perheitä tulemaan palveluun jatkossa mukaan.* Tähän kysymykseen tässä osiossa vastasi yhdeksän perhettä.

Kolme perhettä oli maininnut suoraan Perhepiste Nopea alakoululaisille -palvelun hyvästä tavoitettavuudesta. Kaksi perhettä painotti etenkin sitä, että palveluun hakeutumi-

sen helppoutteen liittyi koulun kannustus palveluun hakeutumisessa. Yksi perheistä kertoi tavoitettavuuden olevan hyvä, koska heidät tiedotus oli tavoittanut hyvin.

Perheiden näkökulmasta Perhepiste Nopea alakoululaisille -palvelusta tiedottamisen lisääminen rohkaisisi muita perheitä tulemaan paremmin jatkossa mukaan toimintaan. Lisätiedotukseen kiinnitti vastauksissaan huomiota kuusi perhettä. Tästä esimerkkeinä perheet olivat maininneet tiedotuksen vanhempainilloissa, infotilaisuuden pitämisen koululla kerran vuodessa, Helmi-viestinnässä tiedottamisen, palvelusta ilmoittamisen reissuvihon avulla ja esitteiden jakamisen. Lisätiedotuksen tärkeys on tullut ilmi myös aikaisemmissa tutkimuksissa ennaltaehkäiseviin palveluihin hakeuduttaessa (Paavola ym. 2010, 20). Yksi perhe aikoo rohkaista myös omia tuttaviaan tulemaan mukaan palveluun ja toinen perhe oli sitä mieltä, että muiden kokemusten kuuleminen voisi rohkaista palveluun hakeutumisessa.

”Tiedotusta enemmän, avoimesti”

”Ilmoittelu; Helmen, reissuvihon, esitteiden muodossa, vanhempainillat.”

”Erinomainen palvelu. Itse ainakin kehun ja rohkaisen tuttuja tulemaan. Lisätieto toiminnasta.”

Yhdessä vastauksessa tuotiin esille se, miten perheiden leimaantumisen pelko estää hakemasta apua. Samoin vastauksissa koettiin, että häpeän tunne vaikuttaa siihen, miten paljon apua uskalletaan hakea. Tässä yhteydessä mainittiin myös se, että perheet ovat yleensä liian ennakkoluuloisia avun vastaanottamisessa.

Samoin tässä osiossa selvitettiin perheiden mielipidettä siitä, *miten Perhepiste Nopea alakoululaisille -toimintaa kannattaisi kehittää*. Kymmenestä kyselylomakkeen palauttaneesta perheestä kolme oli antanut kehitysehdotuksia Perhepiste Nopea alakoululaisille -toimintaan liittyen. Yksi perhe oli tähän kysymykseen ehdottanut jo aiemmin esille tullutta palvelusta tiedottamista kaikille vanhemmille. Toinen perhe puolestaan koki, että palvelun toimintatapojen kehittämistä kannattaisi suunnata ajankäyttöön. Kyseinen perhe oli maininnut, että koko varattua aikaa ei ole tarpeen käyttää jos käsiteltävät asiat loppuvat ennen tapaamisajan kulumista. Kolmas perheistä koki, että tällaista palvelua voisi olla saatavilla valtakunnallisestikin.

”PAKOLLISEKSI PALVELUKSI KOKO MAAN KOULUIHIN ☺”

Perheet saivat vielä itse lopuksi vapaasti kertoa *ideoita, kommentteja ja palautetta Perhepiste Nopea alakoululaisille -palvelun työntekijöille*. Yhdeksän kyselylomakkeeseen vastanneesta perheestä oli kertonut omia ideoita ja palautetta ja yksi oli jättänyt vastaamatta. Useasta vastauksesta esille nousi se, että palvelu oli nähty hyvänä ja työntekijät oli koettu ystävällisinä ja ammattitaitoisina. Kolmen perheen vastauksista oli erityisesti painotettu työntekijöiden taidokkuutta lasten kanssa toimimisessa ja keskustelussa. Palautteiden perusteella myös kuulluksi tuleminen ja ulkopuolisen keskusteluavun saaminen olivat olleet perheille arvokkaita asioita. Juuri kuulluksi tuleminen tuo asiakkaalle tunteen siitä, että hän on tullut kohdatuksi ihmisenä ja hänen mielipiteillään on merkitystä (Rönkkö & Rytönen 2010, 53). Myönteistä palautetta annettiin myös käytännön neuvoista ja ohjeista. Yleisesti työntekijöitä kiiteltiin vastauksissa paljon.

”Työntekijät olivat ’huippuja’. Oli helppo keskustella ongelmista, eivät syyllistäneet vanhempia eikä lasta. Se auttaa paljon kun ongelmista voi keskustella ulkopuolisen kanssa.”

”+ YSTÄVÄLLISIÄ

+ JUTTELI NÄTISTI ← LAPSEN PALAUTE

+ KUUNTELI

! SAATIIN KÄYTÄNNÖN NEUVOJA + OHJEITA

HYVIÄ.”

”Kaikesta jäi oikein positiivinen kuva, kiitos!”

Lopuksi kyselylomakkeessa oli vielä kolme erillistä kysymystä palvelussa mukana olleille lapsille. Näihin kysymyksiin toivottiin vastausta suoraan perheen lapselta. Lapsilta tiedusteltiin muun muassa sitä, mikä käynneissä oli ollut ”kivointa” ja mikä ”tylsintä”. Heiltä kysyttiin myös sitä, miten käynnit olivat heitä auttaneet ja mitä muuta he olisivat halunneet tapaamisilla tehdä. Lapsille suunnattuihin kysymyksiin vastasi kymmenen perheen lapsista kuusi.

Vastanneista kolme lasta oli nimennyt käyntien *kivoimmaksi asiaksi* pelien pelaamisen. Näistä kolmesta lapsesta yksi oli vastannut kivoimmaksi asiaksi myös työntekijät. Kaikista vastanneista yksi lapsi oli pitänyt kivoimpana tarinan tekemistä. Lapsista yksi oli nimennyt käyntien kivoimmaksi asiaksi käynnit yksin ja yhden mielestä kivointa oli ollut ”vähän kaikki”.

Tylsimmiksi asioiksi kaksi lasta oli nimennyt juttelun ja yksi lapsi oli kertonut keskustelut ikävistä asioista. Yhden lapsen mielestä oli ollut välillä kurjaa jäädä koulun jälkeen Perhepiste Nopea alakoululaisille -toimintaan mukaan. Yhden tähän kysymysosioon vastanneen lapsen mielestä mikään työskentelyssä ei ollut tuntunut tylsältä ja yksi oli jättänyt tähän kysymykseen vastaamatta.

Kysymykseen *miten käynnit olivat auttaneet lasta*, vastattiin monipuolisesti. Kaksi kysymykseen vastannutta lasta kertoi oppineensa käynneistä muun muassa uusia toimintatapoja ja asioiden hoitamista. Yksi vastasi, että käynnit olivat auttaneet ”vähäsen” ja yksi lapsi puolestaan kertoi, että työskentely työntekijöiden kanssa oli auttanut vähentämään koulutunneilla meluamista. Yksi lapsi kertoi saaneensa ”ehkä vähän apua keskittymiseen”. Yhden vastanneen mielestä kysymys oli vaikea, eikä hän siitä syystä ollut osannut vastata siihen.

Lapsilta tiedusteltaessa, *mitä muuta he olisivat halunneet tehdä tapaamisilla*, vastasi kolme lasta, ettei osannut sanoa. Yksi puolestaan vastasi, että olisi halunnut askarrella tapaamisten aikana, yksi olisi halunnut leikkiä ja katsoa televisiota ja yksi lapsi olisi halunnut juoda jotakin muuta mehua.

Yhteenveto

Asiakasperheiden kehitysehdotuksia -lukuun saatiin tietoa opinnäytetyön molempiin tutkimuskysymyksiin kysymällä toiminnan tavoitettavuudesta, siitä mikä rohkaisisi muita perheitä tulemaan mukaan palveluun ja siitä miten perheet palvelua kehittäisivät. Lisäksi perheet saivat sanoa myös ”vapaan sanan”. Perheiden lapsille oli myös suunnattu muutamia kysymyksiä, kuten mikä käynneissä oli ollut ”kivointa”, miten käynnit olivat auttaneet ja mitä muuta lapset olisivat tapaamisilla halunneet tehdä (kuvio 9).

- toimintaa kannattaisi kehittää tiedotusta lisäämällä
- uusia perheitä rohkaisisi tulemaan mukaan palveluun:
 - tiedotuksen lisääminen
 - koulun kannustus
 - palvelussa jo olleiden perheiden kokemukset
- perheet kokivat palvelun hyvänä:
 - työntekijöiden ammattitaitoisuus
 - ulkopuolisen keskusteluavun saaminen
 - kuulluksi tuleminen
- lapset olivat kokeneet saaneensa apua:
 - keskittymiseen
 - meluamisen vähentämiseen
 - oppineet uusia toimintatapoja

KUVIO 9. Yhteenveto asiakasperheiden kehitysehdotuksista.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa on selvitetty tarkemmin niitä johtopäätöksiä, joita on pääteltävissä Perhepiste Nopea alakoululaisille -työskentelyssä mukana olleiden asiakasperheiden kokemuksien kautta saatujen tuloksien pohjalta. Tässä yhteydessä tuloksia verrattiin opinäytetyön tutkimuskysymyksiin *miten perheiden kokemuksen pohjalta voisi kehittää Perhepiste Nopea alakoululaisille -palvelun tavoitettavuutta ja madaltaa palveluun hakeutumisen kynnystä sekä mitä merkitystä perheille ja lapsen tilanteen tukemiselle Perhepiste Nopea alakoululaisille -työskentelyllä oli*. Näiden tutkimuskysymysten kautta pohdittiin saadun aineiston sisältöjä ja tehtiin niistä johtopäätöksiä. Tässä luvussa myös perustellaan, miten eri johtopäätöksiin on tultu.

Tarkasteltaessa opinäytetyön ensimmäistä tutkimuskysymystä eli sitä, *miten perheiden kokemusten pohjalta voisi kehittää Perhepiste Nopea alakoululaisille -palvelun tavoitettavuutta ja madaltaa palveluun hakeutumisen kynnystä*, oli tärkeätä huomioida perheiden ensikontakti ja ohjautuminen palveluun. Tämä tieto oli tarpeellinen selvittää jo toimivien palveluun ohjautumisväylien kartoittamiseksi sekä mahdollisten uusien väylien löytämiseksi.

Perheiden ensitieto Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnasta ja ohjautuvuus palveluun tapahtuivat enimmäkseen koulun kautta. Perheiden motivaatio osallistua toimintaan oli puolestaan kummunnut tuloksien perusteella enimmäkseen perheiden omasta huolesta lapsestaan. Ensitiedon saamisen ja koululta ohjautumisen hyvästä toimivuudesta huolimatta koululta tullut kannustus palveluun hakeutumiseen ei ollut tuloksien mukaan kovin suuri. Perheiden näkökulmasta koulun kannustus kuitenkin madaltaisi kynnystä hakeutua palveluun ja koulun kannustuksen lisääminen auttaisi uusia asiakasperheitä tulemaan jatkossa helpommin mukaan palveluun. Koska koulun osuus Perhepiste Nopea alakoululaisille -palveluun ohjaamisessa osoittautui tärkeäksi, tätä jo toimivaa palveluun ohjautumisväylää ja koululta tulevaa kannustamista tulisi jatkossa entisestään vahvistaa.

Niiden perheiden mielestä, jotka olivat työskennelleet Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnan tiloissa, sillä oli merkitystä, että palvelu sijaitsee alakoulun eli peruspalveluiden yhteydessä. Tämä liittyy jälleen palvelun helppoon tavoitettavuuteen ja palveluun hakeutumisen kynnyksen madaltamiseen. Ennaltaehkäisevien palveluiden tulisi

olla saatavilla peruspalveluiden yhteydestä (Taskinen 2012, 12–13). Myös opinnäytetyön tulokset tukevat siis sitä, että ennaltaehkäisevien palveluiden tavoitettavuutta helpottaa se, että ne ovat saatavissa peruspalveluiden kautta. Perhepiste Nopea alakoululaisille -palveluun hakeutumisen kynnystä madalsi se seikka, että palvelu sijaitsee alakouluilla eli siellä missä perheet asioivat muutenkin.

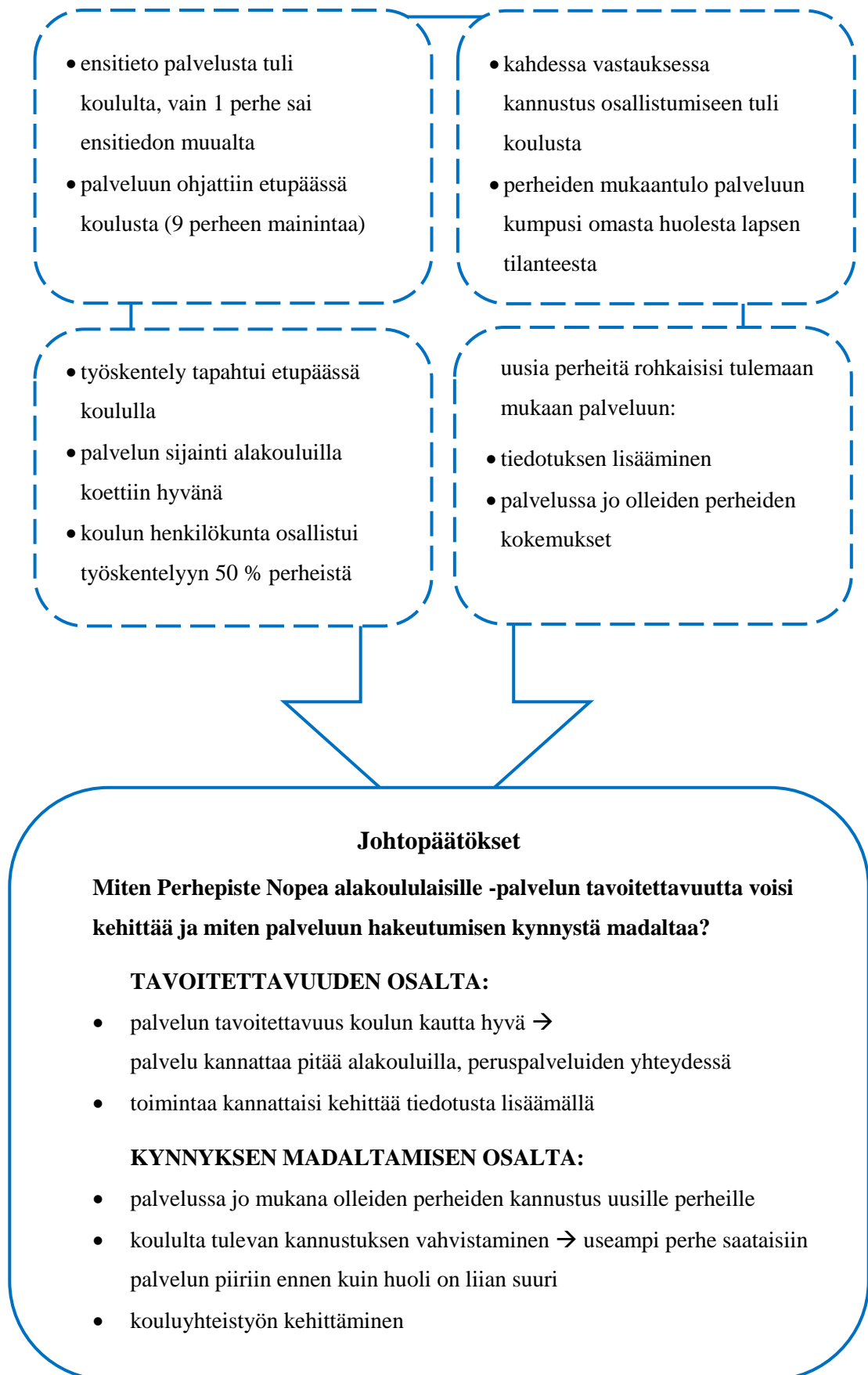
Joissakin perheissä työskentelyyn oli osallistunut koulun muuta henkilökuntaa Perhepiste Nopea alakoululaisille -työntekijöiden lisäksi, mutta sitä ei vastauksissa painotettu. Sosiaalisten ongelmien ratkaisussa nähdään moniammatillinen yhteistyö yleisesti hedelmällisenä (Taskinen 2012, 40). Jos yhteistyötä koulun henkilökunnan ja Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnan työntekijöiden välillä edelleen kehitettäisiin, voisi palvelusta tulla entistä paremmin asiakkaan tavoitettavaa ja asiakkaan palveluun hakeutumisen kynnyksen madaltuisi. Lisäksi moniammatillista yhteistyötä voisi tiivistää myös työskentelyn sisällössä. Ennaltaehkäisevän lastensuojelun kehittämishaasteeksi onkin nähty eri toimijoiden välisen yhteistyön kehittäminen (Paavola ym. 2010, 18).

Perheiden kokemusten pohjalta Perhepiste Nopea alakoululaisille -palvelun tavoitettavuuteen ja palveluun hakeutumisen kynnyksen madaltamiseen voisi vaikuttaa myös tiedotusta lisäämällä. Lisätiedotusta voisi perheiden mukaan tehdä Helmi-viestinnän ja reissuvihon kautta sekä esitteiden muodossa tai vanhempainilloissa esittäytymällä. Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnasta tiedotusta näillä tavoilla jo toteutetaankin, mutta saadusta aineistosta kumpusi lisätiedotuksen tarve palvelun tavoitettavuuden parantamiseksi. Lisäksi vastauksista nousi ehdotus erillisten infotilaisuuksien pitämisestä kouluilla.

Tuloksien pohjalta on nähtävissä, että uuden asiakasperheen olisi helpompi tulla palveluun mukaan myös siinä jo mukana olleiden perheiden kannustuksen ansiosta. Näin ollen perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnan työntekijät voisivat kannustaa perheitä omien puitteidensa ja valmiuksiensa mukaan olemaan avoimia ja puhumaan palvelusta toisille perheille. Tähän aihepiiriin nivoutui vastauksissa mainittu häpeän tunne ja leimaantumisen pelko, jotka voisivat hälvetä perheiden kertoessa kokemuksistaan palvelusta uusille perheille. Häpeän tunteen hälveneminen voisi vaikuttaa siihen, että perheet uskaltaisivat ottaa helpommin vastaan olemassa olevaa apua. Palveluun hakeutumisen kynnystä madaltaisi tiedon saaminen, kokemusten jakaminen ja vertaistuki palve-

lussa jo mukana olleilta perheiltä. Vertaistuki onkin koettu lasten ja perheiden tukemisessa toimivaksi keinoksi (Paavola ym. 2010, 23).

Kiteytettynä ensimmäiseen tutkimuskysymykseen eli *miten perheiden kokemuksen pohjalta voisi kehittää Perhepiste Nopea alakoululaisille -palvelun tavoitettavuutta ja madaltaa palveluun hakeutumisen kynnystä*, löytyi perheiden vastauksista pääpiirteittäin seuraavassa mainittuja seikkoja. Näistä koulun henkilökunnalta tuleva ohjaus palveluun oli merkittävässä asemassa. Tätä vahvistaisi vielä koulun kannustuksen lisääminen perheille. Palvelun sijainnin koulun yhteydessä koettiin myös edistävän palvelun tavoitettavuutta. Lisäksi aineistosta nousi ajatus, että toiminnassa jo mukana olleiden perheiden kokemukset ja kannustus uusille perheille voisivat madaltaa palveluun hakeutumisen kynnystä. Useista vastauksista nousi esille myös tiedotuksen lisääminen, joka vaikuttaisi asiakkaiden mielestä niin palvelun tavoitettavuuteen kuin palvelun hakeutumisen kynnyksen madaltamiseenkin (kuvio 10).



KUVIO 10. Palvelun tavoitettavuus ja kynnysen madaltaminen.

Opinnäytetyön toiseen tutkimuskysymykseen eli *mitä merkitystä perheille ja lapsen tilanteen tukemiselle Perhepiste Nopea alakoululaisille -työskentelyllä oli* perheet olivat löytäneet työskentelystään Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnan työntekijöiden kanssa useita merkityksiä. Monissa vastauksissa perheet mainitsivat ennen kaikkea saaneensa työntekijöiltä tukea, ohjeita ja neuvoja. Perheet olivat saaneet myös konkreettisia käytännön vinkkejä arjessa toimimiseen. Usean perheen vastauksessa painotettiin sääntöjen luomista kotona ja koulussa sekä niiden noudattamisen paranemista työskentelyn tuloksena. Vastauksista nousi myös keskusteluavun ja kuulluksi tulemisen tärkeys työskentelyn aikana. Jo pelkästään kuulluksi tuleminen on ihmiselle usein voimauttava kokemus (THL 2013).

Perheille merkitykselliseksi Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnassa työskentelyn teki myös työmallin ja työntekijöiden avoimuus. Työntekijät koettiin empaattisina, positiivisina ja ystävällisinä perheitä kohtaan. Erityisesti mainittiin työntekijöiden ammattitaito ja taito lasten kanssa työskenneltäessä. Erittäin merkittävänä seikkana nähtiin se, ettei asiakkaita syyllistetty työskentelyssä. Perheiltä saaduista vastauksista oli nähtävissä voimavarakeskeisten periaatteiden toteutuminen palvelussa. Voidaan sanoa, että tällainen empatiaan pohjautuva lähestyminen on perusta asiakkaan kuulluksi tulemiselle ja kunnioittavalle kohtaamiselle (Rönkkö 2008, 174, 182). Nämä puolestaan luovat edellytyksen koko työskentelyn ja palvelun toimivuudelle.

Perhepiste Nopea alakoululaisille -työskentelyllä oli saatujen vastauksien perusteella monipuolisia merkityksiä lapsen ja perheen tilanteen tukemiselle. Tällaisia merkityksiä olivat muun muassa lapsen arvojen hahmottuminen vanhemmille. Myös lapsen voinnista ja lapsen koulukuulumisista tiedon saaminen oli vanhemmille tärkeää. Lapsi oli saanut työskentelystä apua koulunkäynnin merkityksen ymmärtämiseen. Lisäksi lapsen verkoston merkitys lapsen elämässä oli selventynyt vanhemmille työskentelyn avulla. Vanhemmat olivat saaneet myös voimavaroja vanhemmuuteensa sekä saaneet yhtenäistettyä toimintatapojaan. Näiden ohella vanhemmat ja koulun opettajat saivat lisää keinoja ja motivoita lasta koulunkäynnissä. Tärkeitä työskentelystä saatuja merkityksiä lapsen arvojen ja kuulumisten hahmottumisen lisäksi oli vanhempien saama varmistus siitä, että heidän jo käytössä olevat omat toimintatapansa olivat järkeviä. Asiakkaita oli siis autettu löytämään elämässään jo toimivia asioita työskentelyn avulla (Rönkkö 2008, 174).

Perhepiste Nopea alakoululaisille -työskentelyssä mukana olleet perheet kokivat hyötynsä palvelusta oppimalla keskustelemaan perheen sisällä vaikeistakin asioista. Avautuneen keskusteluyhteyden kautta oli saatu epäselvyyksiä vähennettyä ja sen ansiosta riidat perheessä olivat vähentyneet. Tunteista kertominen oli helpottunut työskentelyn tuloksena. Perhetyössä perhe löytää työntekijän tuella ratkaisuja perheen keskinäiseen vuorovaikutukseen sekä toisten huomioimiseen (Järvinen ym. 2007, 16).

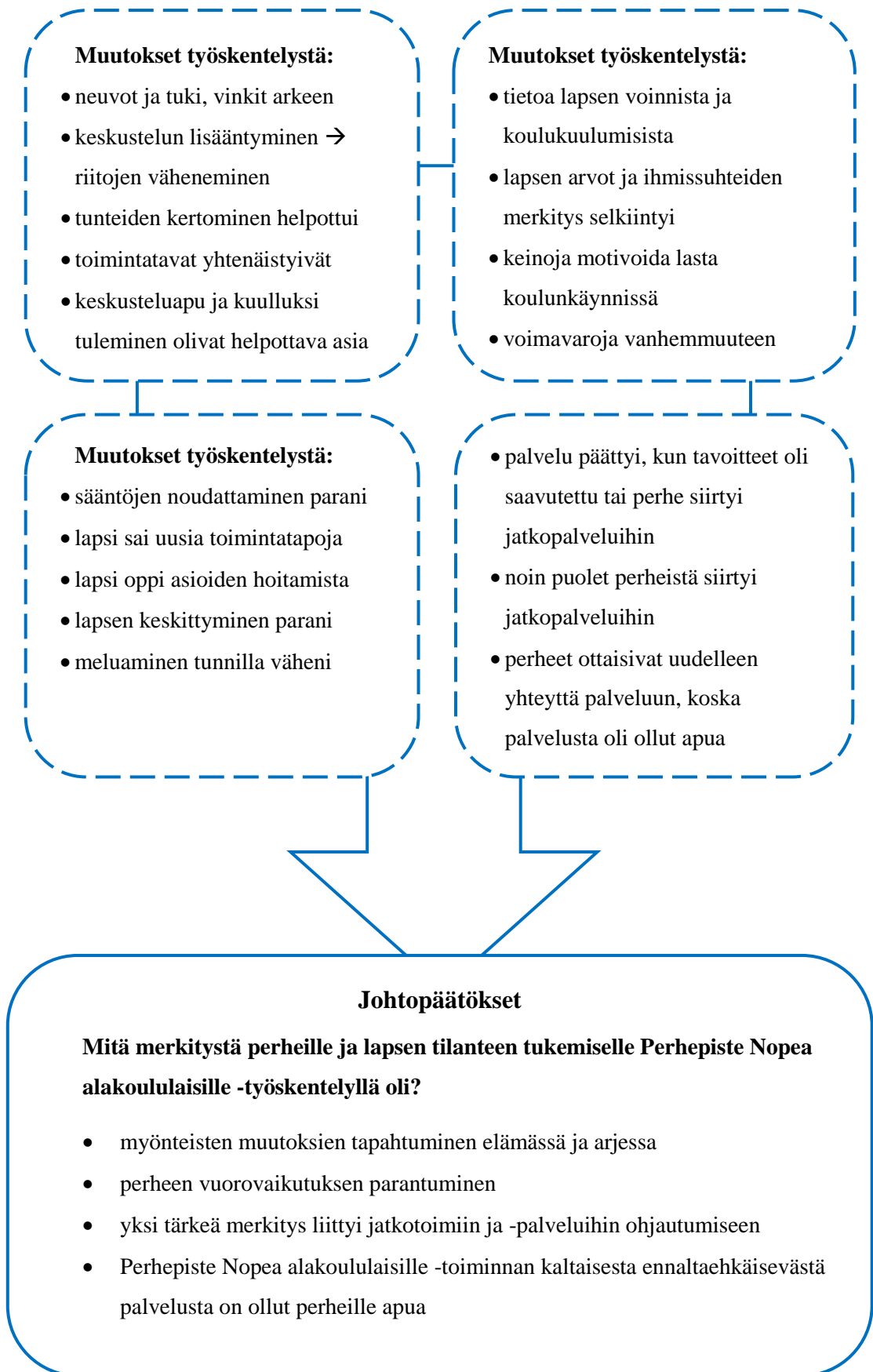
Yhdeksi merkitykseksi perheille nousi myös jatkotoimiin ja -palveluihin ohjautuminen Perhepiste Nopea alakoululaisille -palvelun kautta. Ennaltaehkäisevän perhetyön tehtävänä on ohjata perhe jatkopaluihin jos meneillään oleva palvelu koetaan riittämättömäksi (Järvinen ym. 2007, 34.) Huomioitavaa oli myös se, että työskentelyn alussa asetetut Perhepiste Nopea alakoululaisille -työskentelyn tavoitteet ovat silti voineet tulla saavutettua, vaikka jatkopalveluille olisikin ilmennyt prosessin kautta tarvetta. Perheille oli merkityksellistä se, että ongelmien ratkaisemattomuudesta huolimatta he pääsivät uuden avun piiriin.

Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnassa mukana olleilta lapsilta saaduissa vastauksissa voidaan nähdä monenlaisia merkityksiä, joita lapset olivat työskentelyn kautta saaneet. Lapset olivat esimerkiksi oppineet uusia toimintatapoja ja asioiden hoitamista. Toiminnan tuloksena lapset olivat saaneet apua myös keskittymiseen ja meluamisen vähentämisessä tunnilla. ”Kivoiksi” asioiksi työskentelyssä lapset olivat nimenneet käynnit yksin työntekijöiden kanssa, tarinan tekemisen ja pelien pelaamisen. Perhepiste Nopea alakoululaisille -työskentelyn kautta pystyttiin lisäämään lapsen kuulluksi tuleamista, osallisuutta ja mahdollistamaan asiakaslähtöinen kohtaaminen lapsen kanssa työskenneltäessä. Sosiaalialalla työskennellessä asiakaslähtöisyyttä tulee pyrkiä edistämään (Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2005, 11).

Perheiden vastauksissa oli nähtävissä, että Perhepiste Nopea alakoululaisille -palvelun sisältö oli ollut toimivaa ja oli tuottanut myönteistä tulosta, sillä vastaukset palvelun sisällöstä ja tuloksista olivat myönteisiä. Suuremmassa perspektiivissä tarkasteltuna työskentelystä saatu merkitys oli myönteisten muutoksien syntyminen perheessä.

Tiivistettynä toiseen tutkimuskysymykseen eli *mitä merkitystä perheille ja lapsen tilanteen tukemiselle Perhepiste Nopea ala-koululaisille -työskentelyllä oli*, löytyi perheiden

vastauksista pääpiirteittäin seuraavia asioita. Suurin työskentelyn kautta noussut merkitys perheille oli muutoksien tapahtuminen elämässä, arjessa tai perheen vuorovaikutuksessa. Aineistosta nousi esille, että yksi Perhepiste Nopea alakoululaisille -työskentelyn merkitys perheille ja lapsen tilanteen tukemiselle oli ollut jatkopalveluihin ohjautuminen. Niissä perheissä, joissa palvelu päätettiin eikä muihin palveluihin siirrytty, koettiin, että työskentelyn merkitykset liittyivät tavoitteiden saavuttamiseen. Palvelun merkitykset liittyivät tavoitteiden saavuttamiseen myös niillä perheillä, jotka olivat ohjautuneet Perhepiste Nopea alakoululaisille -työntekijöiden avulla muihin palveluihin (kuvio 11).



KUVIO 11. Työskentelyn merkitykset perheille.

Aineistosta nousi lisäksi Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnan kehittämiseksi sopivia ehdotuksia. Yhden perheen kohdalla oli se kokemus, että lapsen oli vaikea keskustella isossa kokoonpanossa perhetapaamisten aikana. Asiakaslähtöisen työn kannalta voisi olla tarvetta sille, että työntekijät kiinnittäisivät erityistä huomiota lapsen ja perheen toiveisiin tapaamisten kokoonpanoista työskentelyn tavoitteita laadittaessa. Asiakastyössä tärkeätä on, että asiakas saa itse päättää keitä yhteisneuvotteluihin osallistuu (Rönkkö 2008, 181).

Aineistosta nousi myös työn tahdin säätelyyn liittyvä tarve. Asiakas voi haluta palvelulta tai työntekijöiden reagoinnilta lisänopeutta. Aineiston pohjalta kävi ilmi kehitysehdotuksiin liittyen yhden perheen kohdalla, että tarve nopeuteen voi olla esimerkiksi sellaisissa tilanteissa, kun asiakasperheellä on jokin kiireellisenä koettu huoli. Tällaisten tilanteiden varalle palvelulla tulee olla joustavuutta reagoida poikkeavan nopeasti, vaikka tavanomainen työskentelyrytmi olisikin yleensä tietynlainen. Tällainen erityisnopean reagoimisen tapa mainittiin aineistossa vain silloin, jos perheellä oli ollut jokin akuutti hätä kyseessä.

Palvelun nopeuden suhteen aineistosta nousi esille myös se, että yksittäiset käyntikerrat voisivat olla joskus tarvittaessa lyhyempiä. Tämä oli mainittu, jos perhe koki, ettei koko sovittua aikaa olisi tarvinnut käyttää. Kuitenkin on hyvä ottaa huomioon se seikka, että eri ihmiset voivat kokea tilanteet eri tavalla. Vaikka toinen asiakas kokeekin asian siten, että se on jo loppuun käsitelty, voi toisen mielestä siinä olla vielä keskusteltavaa.

Kyseiset asiakkaiden kehitysehdotukset liittyivät lähinnä vivahteisiin, työskentelyn hienosäätöihin ja perustuivat joidenkin yksittäisten perheiden kokemuksiin. Suurin osa kaikista vastauksista liittyi ennen kaikkea asiakkaiden tyytyväisyyteen palvelua ja työntekijöitä kohtaan. Palvelun hyödyllisyys, toimivuus ja tarpeellisuus koettiin niin erinomaisena, että sitä ehdotettiin jopa valtakunnalliseksi palveluksi kaikkiin Suomen alakouluihin.

Kyselylomakkeeseen vastanneilla lapsilla oli myös kehitysehdotusideoita Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnasta. Lapset toivoivat esimerkiksi askartelua keskustelun lomaan sekä television katselua. Toiveina oli myös saada leikkiä käynneillä, mikä toisaalta on lapsen luonnollinen tapa kommunikoida ja oppia uusia asioita elämässä.

Lasten antamista kehitysehdotuksista voidaan tehdä johtopäätös, että työntekijä voisi esitellä työskentelymenetelmät työskentelyn tai käynnin alussa tarkemmin ja lisäksi painottaen kysyä lapselta, mitä tämä toivoisi työskentelyltä. Näin palvelussa varmasti jo toimitaankin, mutta sitä voisi kerrata käynnistä toiseen. Sosiaalialan työskentely lähtee siitä ajatuksesta, että asiakas itse tietää ja löytää parhaimmat ratkaisut ongelmiinsa. Myös perhetyössä korostuu se, että perhe on tilanteensa asiantuntija ja että perheenjäseniä tulee kuunnella päätöksissä ja perheen suunnitelmia tehtäessä (Vilén, Leppämäki & Ekström 2008, 192). Lapsikin voi siis aistia, että esimerkiksi juuri askartelu olisi hänelle sujuvin tapa edetä prosessissa. Kuitenkin täytyy ottaa huomioon työskentelytapaa tai -muotoa valittaessa, mikä on tarkoituksenmukaista juuri sen hetkisen työskentelyn ja tavoitteiden saavuttamisen näkökulmasta.

7 POHDINTA

7.1 Pohdinta opinnäytetyöstä

Ennaltaehkäisevää lastensuojelua on tärkeä tutkia, sillä vuonna 2008 lastensuojelulain uudistuksessa painopiste siirtyi ennaltaehkäisevän lastensuojelun merkitykseen. Ennaltaehkäisevällä lastensuojelulla pyritään ehkäisemään erityisen lastensuojelun tarvetta, joka puolestaan vaatii lastensuojelun asiakkuuden luomisen (Taskinen 2012, 32). Lastensuojelun asiakkuuksien määrän kasvaessa on tärkeää kiinnittää huomio siihen, millä keinoilla niitä voisi vähentää (Ahlgren-Leinvuo 2012, 8-9). Opinnäytetyössämme tutkittiin Perhepiste Nopea alakoululaisille -palvelua, joka on Tampereella toimivaa ennaltaehkäisevää lastensuojelua eli ilman lastensuojelun asiakkuutta tehtävää perhetyötä.

Ennaltaehkäiseviä lastensuojelun palveluita tulisi saada peruspalveluista eli sieltä missä perheet tavallisesti asioivat (Taskinen 2012, 32). Perhepiste Nopea alakoululaisille -palvelu toimii alakoulujen yhteydessä, mikä vastaa tähän peruspalveluiden yhteydessä sijaitsemisen tavoitteeseen. Myös tämän opinnäytetyön kautta saadun vastausaineiston perusteella Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnan sijaitseminen alakoulujen eli peruspalveluiden yhteydessä näyttäisi olevan erittäin toimiva ratkaisu palvelun toimivuuden kannalta. Peruspalveluiden yhteyteen tulisi saada itse asiassa enemmän muitakin ennaltaehkäiseviä palveluita, jotta ne tavoittaisivat asiakkaat mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Tällöin ongelmat eivät olisi vielä kärjistyneet tai monimutkaistuneet liikaa.

Tämän opinnäytetyön lähestymiseksi valittiin kaksi suuntaa. Ensinnäkin tärkeää oli tutkia sitä, miten perheet löytäisivät ja pääsisivät helpommin tällaisen palvelun piiriin, joka on perheille ennaltaehkäisevää ja vapaaehtoista toimintaa. Toisaalta haluttiin tietää, mitä merkitystä tällaisella ennaltaehkäisevällä työskentelyllä on perheille ollut. Näitä piirteitä oli hyvä tutkia asiakasperheiden näkökulmasta käsin, asiakaslähtöisyys huomioon ottaen (Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2005, 11). Työntekijänäkökulmasta aihetta on jo tutkittu muissa opinnäytetöissä aikaisemmin esimerkiksi Tampereen ammattikorkeakoulussa.

Palvelun tavoitettavuutta ja hakeutumisen kynnyksen madallusta pohtiessa on otettava huomioon niiden eroaminen toisistaan. Palvelun tavoitettavuuden osalta onnistuminen on pitkälti kiinni palvelun tuottajan toiminnasta, esimerkiksi tiedotuksen keinoilla tavoitettavuutta voidaan parantaa. Kynnyksen madaltamisen ilmiöön puolestaan liittyvät rakenteellisten seikkojen lisäksi myös yksilön mielessä tapahtuvat kokemukset. Esimerkiksi leimaantumisen pelko nostaa kynnystä hakeutua palveluun, kun taas puolestaan myönteisten kokemusten kuuleminen palvelussa jo olleilta asiakkailta voisi vaikuttaa palveluun hakeutumisen kynnykseen madaltavasti. Tästä syystä opinnäytetyössä on haluttu pitää palvelun tavoitettavuuden ja kynnyksen madaltamisen käsitteet erillään, vaikkakin ne osittain toisiinsa nivoutuvatkin.

Aineiston kautta nousi hyödyllinen tieto siitä, että vaikka perhe oli ohjattu jatkopalveluihin, nähtiin Perhepiste Nopea alakoululaisille -palvelusta saatu apu silti tarpeellisena. Asiakkaat saattoivat kokea pikemminkin helpottavana ja omaa tilannetta selkiyttävänä asiana, että jatkopalvelut ratkesivat Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnan työntekijöiden ohjauksen avulla. Huomionarvoista on, että oli asiakkaalle annettu palvelu luonteeltaan millaista tahansa, voi se asiakkaan elämän kannalta olla merkityksellistä. Perheet olivat ennen kaikkia tyytyväisiä saadessaan apua ja ohjausta jatkopalveluihin.

Pohdinnan kohteeksi on myös tarpeellista nostaa se, että asiakasperheet kertoivat tullessa kuulluiksi työntekijöiden taholta ilman syylistämistä. Onko perheitä sitten syylistetty muissa palveluissa? Tämä herättää kysymyksen myös siitä, miten asiakasta kuullaan ja kuunnellaan tai mistä tällainen ”ei syylistäminen” koostuu? Tässä ollaan sosiaalialan ammatillisuuden ytimessä, jolloin vastaukset ja aihe itsessäänkin liittyvät asiakkaan kunnioittavaan kohtaamiseen ja sosiaalialan ammattietiikkaan. Myös lastensuojelun laatusuosituksissa esitetään, että asiakkaiden kohtaamisen tulee olla välittämiseen perustuvaa, mistä huokuu arvostus, empatia ja inhimillisyys (Lavikainen & Ruuskanen 2013, 8).

Kiinnostavaa on myös pohtia sitä, ettei yksikään kymmenestä tutkimukseen osallistuneesta perheestä maininnut palvelun maksuttomuudesta mitään. Tätä voisi pohtia esimerkiksi sitä kautta, että Suomessa on totuttu siihen, että suurin osa sosiaalipalveluista järjestetään joko ilmaiseksi tai niistä peritään vain suhteellisen pientä maksua. Tätä seikkaa voi pohtia mietittäessä pohjoismaisen hyvinvointivaltiomallin säilyttämisen tai purkamisen argumentointeja tehdessä.

Toisaalta mielenkiintoisia eivät aina ole kuitenkaan pelkästään ne seikat, joita asiakkaat ovat kertoneet, vaan huomionarvoista on myös kaikki se, mitä on jätetty kertomatta. Asiakkaat eivät ole aineistossa valittaneet yhdessäkään vastauksessa mistään toimintaan liittyneestä seikasta. Myöskään kehitysehdotuksia kysyttäessä perheet eivät maininneet negatiivisia asioita tai esimerkiksi neuvoneet, miten asiat olisi pitänyt hoitaa, siitä huolimatta, että kyselylomakkeisiin vastattiin nimettömänä. Tästä voi päätellä, että asiakkaat ovat olleet etupäässä tyytyväisiä palveluun ja suhtautuivat siihen myönteisesti.

Opinnäytetyöhön liittyneeseen perheille lähetettyyn kyselylomakkeeseen vastasi kymmenen Perhepiste Nopea alakoululaisille -työskentelyn päättäneitä asiakasperhettä, joten saaduista tuloksista ei voida tehdä yleistettäviä johtopäätöksiä kyseisen palvelun kaikista asiakasperheistä. Opinnäytetyöhön saatiin kuitenkin suuntaa antavia tuloksia, joista voi tehdä joitakin johtopäätöksiä. Tämän opinnäytetyön kautta avautuu myös aiheita mahdollisille lisätutkimuksille. Jatkotutkimusten puitteissa voitaisiin kehittää Perhepiste Nopea alakoululaisille -palvelun ja alakoulujen yhteistyön yhtenäistävä malli, jolla palveluun ohjautumisesta saataisiin entistä toimivampaa. Tällä hetkellä melko tuoreen palvelun koulukohtaisissa käytännöissä palveluun ohjaamisessa ja yhteistyössä Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnan suuntaan on vielä eroja. Palvelun mahdollinen laajentaminen valtakunnallisestikin olisi helpompaa, jos jokin yhtenevä malli olisi olemassa.

7.2 Pohdinta opinnäytetyön luotettavuudesta ja eettisyydestä

Tutkimuksen luotettavuutta arvioidessa on Tuomen ja Sarajärven mukaan hyvä muistaa, mitä ollaan tutkimassa ja miksi (Tuomi & Sarajärvi 2009, 140). Tästä syystä pidimme koko opinnäytetyöprosessin ajan mielessä tutkittavan aiheen ja opinnäytetyöhön liittyvän tutkimustehtävän sekä tutkimuskysymykset. Opinnäytetyön aihe ja tutkimuskysymykset säilyivät melko samanlaisina alusta lähtien, joten niiden pitäminen tiiviisti prosessissa mukana oli luontevaa ja pystyimme analysoimaan tuloksia ja tekemään johtopäätöksiä tutkimuskysymyksiin heijastaen.

Tutkimusprosessin aikana oma sitoutuminen tutkimukseen on myös olennaista (Tuomi & Sarajärvi 2009, 140). Sitouduimme tutkittavaan ilmiöön ja tutkimusaiheeseen hyvin, sillä omat aikaisemmat työkokemuksemme ja kiinnostuksemme ennaltaehkäiseviin pal-

veluihin sekä perhetyöhön toivat lisämotivaatiota prosessin aikana. Nämä seikat olivat vaikuttaneet jo lähtökohtaisesti opinnäytetyön aiheen valintaan.

Teoreettinen viitekehys puolestaan tarkentui prosessin aikana koko ajan siten, että se tukisi mahdollisimman hyvin tutkimustehtäväämme ja tutkimuksen luotettavuutta. Käytimme teoreettista viitekehystä apuna myös kyselylomakkeen laatimisessa. Valitsimme teoreettiseksi viitekehukseemme opinnäytetyöhön ennaltaehkäisevän lastensuojelun, perhetyön sekä ratkaisu- ja voimavarakeskeisen työotteen. Etenkin ensimmäistä tutkimuskysymystämme palvelun tavoitettavuudesta tuki ennaltaehkäisevän lastensuojelun tieto. Toista tutkimuskysymystä työskentelyn merkityksistä tukivat perhetyön sekä ratkaisu- ja voimavarakeskeinen työote. Kuitenkin tulee ottaa huomioon, että nämä käytetyt käsitteet tukevat toisiaan ja ne vaikuttavat toisiinsa palveluprosessin aikana. Tästä syystä emme ole jyrkästi rajanneet teoreettisia käsitteitä liittyväksi tiettyihin vaiheisiin, vaan niiden vaikutus näkyy osittain päällekkäisenä koko opinnäytetyössä.

Aineistonkeruumenetelmää valitessamme päädyimme kyselylomakkeeseen ensisijaisesti siitä syystä, että vastaajien anonymiteetin säilyminen oli sekä meille, että Perhepiste Nopealle tärkeä eettinen lähtökohta. Kyselylomakkeen lähettämisen yhteydessä perheille myös kerrottiin, että kyselylomakkeet tullaan hävittämään opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Tutkimuksen eettisyyttä lisää se, että lähetimme kyselylomakkeen kaikille työskentelyn Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnassa mukana olleille perheille. Näin kaikki halukkaat perheet pääsivät vastaamaan kyselylomakkeeseen ja sitä kautta osallistumaan tutkimukseen.

Eettisyys korostuu opinnäytetyöprosessissamme myös siinä, että vastaajien henkilöllisyys ei tullut tietoomme missään prosessin vaiheessa, sillä yhteystietojen kirjoittamisen ja postituksen hoiti Perhepiste Nopea alakoululaisille -työntekijä. Opinnäytetyömme raportoinnissa otimme lisäksi huomioon, ettei tutkimuksen tuloksista pysty päättelemään kuka tai mikä perhe kyselylomakkeisiin on vastannut. Tämä on tärkeää eettisyyteen sitouduttaessa ja tärkeä seikka myös siksi, että kenellä tahansa, myös tutkimuksessa mukana olleilla perheillä, on oikeus ja mahdollisuus lukea opinnäytetyömme. Tämä on yksi syy, miksi olemme varmistaneet, että teksti ei loukkaa ketään tai paljasta henkilöllisyyksiä.

Vastauksien saaminen kyselylomakkeen avulla tuo luotettavuuden pohdintaan toisaalta mukaan huomioonotettavia seikkoja. Kyselylomakkeeseen vastattaessa on mahdollista, että vastaaja tulkitsee kysymyksen eri tavalla kuin haastattelija on alun perin tarkoittanut. Tässä aineistonkeruutavassa tutkija ei pysty esimerkiksi esittämään vastaajalle tarkentavia kysymyksiä eikä pyytämään lisäperusteluita vastauksille.

Tutkimuksen ja sen avulla saadun tutkimustiedon luotettavuutta tarkasteltaessa on otettava huomioon, että kaikista mukaan otetuista 48 perheestä vain 10 vastasi kyselylomakkeeseen. Kvalitatiivista tutkimustietoa tuotettaessa määrä on melko sopiva, mutta toisaalta voidaan pohtia, että suuremmalta määrältä vastaajia olisimme saaneet helpommin yleistettävissä olevia tutkimustuloksia.

Opinnäytetyössämme raportoimme kaiken mahdollisimman tarkkaan, sillä se lisää tutkimuksen luotettavuutta (Hirsjärvi ym. 2009, 231). Tätä tarkkuutta noudatimme etenkin tutkimuksen tuloksia auki kirjoittaessamme ja niistä johtopäätöksiä tehdessämme. Opinnäytetyön tutkimustulokset on raportoitu niin tarkkaan, että johtopäätöksiä lukiessa lukija voi tuloksista tarkistaa, millä perusteella johtopäätös mistäkin asiasta on tehty. Tämä lisää opinnäytetyön uskottavuutta, kun johtopäätöksien vastaavuus alkuperäisiin kommentteihin ja mielipiteisiin pystytään tarkistamaan.

Tutkimuksen tulosten siirrettävyys toiseen kontekstiin riippuu siitä, miten samanlaiseen ympäristöön tuloksia tullaan jatkossa vertaamaan. Tulokset ovat siirrettävissä ja käytettävissä uudessa kontekstissa tietyin ehdoin, jolloin yleistysten tekeminen ei kuitenkaan ole mahdollista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 138.) Koemme, että opinnäytetyömme avulla saadut tulokset palvelusta olisivat tietyssä määrin siirrettävissä toiseen kontekstiin, mutta koska tutkimukseemme osallistui vain 10 perhettä, ei yleistettäviä johtopäätöksiä siirrettävyyden osalta voida suoraviivaisesti tehdä. Opinnäytetyö antaa kuitenkin selkeän viestin ennaltaehkäisevien ja nopeasti saatavien perhepalveluiden merkittävyydestä. Opinnäytetyö osoittaa Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnan kaltaisen palvelun tärkeyden ja antaa suuntaa tulevaisuuden palveluiden kehittämiseksi esimerkiksi muissakin kunnissa.

Opinnäytetyön aiheeseen olimme erittäin tyytyväisiä, koska aihe oli hyvin selkeä ja tarkasti rajattu työelämätahon suunnasta jo alkukeskusteluista lähtien. Lisäksi aihe oli ennen kaikkea äärimmäisen mielenkiintoinen ja vieläpä yhteiskunnallisesti ajankohtai-

nen. Opinnäytetyöprosessin kautta syvensimme omaa sosiaalialan osaamistamme tulevina sosionomeina. Aiheeseen perehtyminen lisäsi ymmärrystämme ennaltaehkäisevästä perhetyöstä sekä teoriatasolla, että työn käytännön seikkojen osalta. Opimme paljon ennaltaehkäisevästä työstä opinnäytetyön kirjoittamisen kautta, Perhepiste Nopea alakoululaisille -toimintaan tutustumisen kautta ja saimme tietoa Tampereen kaupungin palvelujärjestelmän ehkäisevästä työstä. Opinnäytetyöprosessin kautta sisäistimme tärkeitä piirteitä työelämää kehittävästä työotteesta sekä yhteistyöstä työelämätahon kanssa.

Opinnäytetyön edetessä vastaan tuli paljon asioita, jotka lisäsivät omaa osaamistamme tutkimuksen toteuttamisen osalta. Toisaalta myös opimme, mitä vastaavan tutkimuksen toteuttamisessa tulisi jatkossa ottaa huomioon. Esimerkiksi kyselylomakkeiden avulla saadun aineiston analyysivaiheessa oivalsimme asioita, joita lomakkeessa olisi tarkentavasti kannattanut kysyä ja sitä vastoin huomasimme, että joitakin kysymyksiä ei olisi tarvinnut edes kysyäkään. Lisäksi joissakin kysymyksissä olisi voinut tarkentaa kysymyksenasettelua. Vaikkakin joitakin asioita olisimme tehneet toisin, saimme kerättyä aineiston, joka vastasi molempiin tutkimuskysymyksiimme. Sen perusteella olemme tyytyväisiä opinnäytetyöprosessin kulkuun ja onnistumiseen, sekä ennen kaikkea siitä saatuihin tuloksiin.

LÄHTEET

Ahlgren-Leinvuo, H. 2012. Suomen kuuden suurimman kaupungin lastensuojelun palvelujen ja kustannusten vertailu vuonna 2011. Kuusikko-työryhmän julkaisusarja. Helsinki: Edita.

Angelis, J. & Lukula-Niemi, A. 2012. Perhepiste Nopea alakoululaisille -yhteenvedo. Tampereen kaupunki. Perhepiste Nopea alakoululaisille.

Angelis, J. 2013. Perhepiste Nopea ohjaaja. Sähköpostiviesti. Luettu 24.5.2013.

Antle, B., Barbee A., Christensen, D.& Martin, M. 2008. Solution-Based Case-work in Child Welfare: Preliminary Evaluation Research. Journal of Public Child Welfare. 2/2007, 197-227.

Artaraz, K., Thurston, M & Davies, S. 2007. Understanding family support provision within the context of prevention: a critical analysis of a local voluntary sector project. Child and Family Social Work. 12/2007, 306–315.

De Jong, P.& Kim Berg, I. 2012. Ratkaisukeskeisen terapian oppikirja. Helsinki: Lyhyt-terapiainstituutti.

Furman, B. & Ahola, T. 2012. Ongelmista ratkaisuihin – Lyhytterapian perusteet. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Heino, T. 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset : Selvitys Lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Helsinki: Stakes.

Heinonen, H. Väisänen, A & Hipp, T. 2012. Miten lastensuojelun kustannukset kertyvät? Terveysten ja hyvinvoinninlaitos & Lastensuojelun keskusliitto. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.

Hietämäki, T. & Syvälahti, S. Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnan ohjaajat. 2013. Haastattelu 11.3.2013. Haastattelijat Kenkimäki N. & Ohenoja, H. Tampereen kaupunki. Perhepiste Nopea alakoululaisille.

Hirsjärvi, S., Remes, P.&Sajavaara, P.2009. Tutki ja kirjoita. 15.uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

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

Kortelahti, M. & Pohjalainen, H. 2012. "Pikku-Nopea on toimintaa, jonka kaltaisesta on puhuttu ja haaveiltu vuosia" : opettajien ja ohjaajien kokemuksia Pikku-Nopea -hankkeesta Peltolammin koululla. Sosiaalialan koulutusohjelma. Tampereen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Lastensuojelulaki 417/2007.

Lastensuojelusuunnitelman laatimisen työryhmä. 2009. Arvokas Arki: Tampereen kaupungin lastensuojelusuunnitelma. Elektroninen aineisto. Tampere: Tampereen kaupunki.

Lavikainen, M. & Ruuskanen, K. 2013. Lastensuojelun laatusuositus. Työryhmän esitys. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:20. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Lehtisare, S. 2012. Toimiva arki visuaalisin keinoin. Opas visuaalisuuteen lasten ohjauksessa. Tampereen kaupunki: OSMO-hanke.

Nextime Solutions Oy. 2013. Helmiviestintä. Luettu 9.5.2013.
<http://www.helmi.fi/viestinta>

Paananen, R., Ristikari, T., Merikukka, M., Rämö, A., & Gissler, M. 2012. Lasten ja nuorten hyvinvointi, Kansallinen syntymäkohortti 1987 –tutkimusaineiston valossa. Raportti 52/2012. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos.

Paavola, A., Honkavaara, P., Muuronen, K., Mäkinen, P., Tolonen, M. & Varsa, M. 2010. Ehkäisevän lastensuojelun kirjava todellisuus. Lastensuojelulain vaikutukset eri ammattiryhmien toimintaan: Mikä toimii, mikä takkuu, mitä pitäisi kehittää? Lastensuojelun Keskusliitto & Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Helsinki: Lastensuojelun Keskusliitto.

Räty, T. 2007. Uusi lastensuojelulaki. Helsinki: Edita Prima Oy.

Rönkkö, L. 2008. Ratkaisu- ja voimavarakeskeinen näkökulma vuorovaikutuksessa. Teoksessa Vilén, M., Leppämäki, P. & Ekström, L. (toim.) 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. Helsinki: WSOY, 171–192.

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

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. 2005. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki: Kinestasis Oy.

Sosiaaliportti. 2012a. Lastensuojelun käsikirja. Ehkäisevä lastensuojelu. Luettu 8.2.2013. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/ehkaisevatyo/>

Sosiaaliportti. 2012b. Lastensuojelun käsikirja. Perhetyö. Luettu 15.5.2013. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/avohuolto/muuttukitoimet/perhetyo/>

Tampereen kaupunki. 2013a. Ehkäisevä lastensuojelu. Luettu 26.4.2013.

Tampereen kaupunki. 2013b. Avopalvelut. Luettu 23.5.2013.
<http://www.tampere.fi/hallintojatalous/organisaatio/hyvinvointipalvelut/avopalvelut.html>

Tampereen kaupunki. 2013c. Perhepiste Nopea. Luettu 8.5.2013.
<http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/lastensuojelu/ehkaiseva/nopea.html>

Tampereen kaupunki. 2013d. Perhepiste Nopea -Power Point -diaesitys.

Tampereen kaupunki. 2013e. Perhepiste Nopea alakoululaisille -Power Point -diaesitys.

Taskinen, S. 2012. Lastensuojelulain soveltaminen. 1.-2. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2012. Lastensuojelu 2011. Tilastoraportti. Elektroninen julkaisu. Julkaistu 27.11.2012. Luettu 16.5.2012.
<https://www.julkari.fi/handle/10024/90891>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2013. Dialogisuuden muodostaminen ammattilaisen ja perheen välillä. Luettu 25.4.2013. http://www.thl.fi/fi_FI/web/kasvunkumppanit-fi/tyon/periaatteet/dialogisuus_ammattilaisen_ja_perheen_valilla

Toivanen, J. 2010. Perhepiste Nopean puheille ilman ajanvarausta keskiviikkoisin. Tampereen kaupunki. Luettu 8.5.2013.
<http://www.tampere.fi/tampereinfo/ajankohtaista/5t7sCds3I.html>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2011. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilén, M., Leppämäki, P. & Ekström, L. 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. Helsinki: WSOY.

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje



Arvoisat perheet!

Teemme Tampereen kaupungin Perhepiste Nopean kanssa yhteistyössä opinnäytetyötä, jonka avulla **Tampereen kaupunki kehittää perhepalvelujaan.**

Tutkimme Perhepiste Nopea alakoululaisille (entinen **Pikku-Nopea**) toiminnan merkityksiä työskentelyn jo päättäneiden asiakasperheiden näkökulmasta käsin ja tästä syystä lähestymme juuri teitä.

Haluamme tuoda perheenne tärkeän ja ainutlaatuisen äänen kuuluviin. Vastaamalla oheiseen kyselyyn vaikutatte Perhepiste Nopea alakoululaisille toiminnan kehittämiseen, sekä opinnäytetyömme onnistumiseen. Juuri teidän mielipiteenne ja kokemuksenne ovat tärkeitä tutkimuksellemme.

Kyselyt käsitellään luottamuksellisesti, eivätkä henkilöllisyystietonne paljastu meille, koska Perhepiste Nopea hoitaa lomakkeiden postituksen. Kyselylomakkeet tullaan hävittämään heti tutkimuksen valmistuttua.

Toivomme teidän vastaavan kyselyyn nimettömästi ja postittamaan sen oheisella palautuskuorella **19.4.2013** mennessä.

Tutkimuksen suorittaa Tampereen ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijatyöpari yhteistyössä Perhepiste Nopean ja Perhepiste Nopea alakoululaisille kanssa.

Kiitos osallistumisestanne!

Ystävällisin terveisin,

Heini Ohenoja ja Nina Kenkimäki
Tampereen ammattikorkeakoulu, Sosionomiopiskelijat

Teija Eskola
Tampereen ammattikorkeakoulu, lehtori

Mika Harinen
Perhepiste Nopea, vastaava ohjaaja

Liite 2. Kyselylomake

**Hyvä vanhempi!**

Tässä kyselylomake, jonka pyydämme teidän Perhepiste Nopea alakoululaisille (ent. Pikku-Nopea) toiminnassa mukana olleiden perheiden täyttävän. Vastaaminen auttaa meitä kehittämään Perhepiste Nopea alakoululaisille palvelun toimintaa ja saattamaan muita perheitä paremmin palvelun piiriin.

Rastittakaa tai ympyröikää teille sopivin vaihtoehto. Osa kysymyksistä on avoimia kysymyksiä, joihin voitte kirjoittaa vastauksen vapaasti omin sanoin. Voitte tarvittaessa jatkaa kirjoittamista lomakkeen kääntöpuolelle. Kiitos jo etukäteen vastauksistanne!

PERUSTIEDOT

1. Lapsenne sukupuoli Tyttö Poika
2. Lapsen ikä työskentelyn alkaessa _____ vuotta
3. Työskentelyn kesto arviolta:
 - alle 1kk
 - 1-3kk
 - 4-6kk
 - 7-12kk
 - yli 12kk
4. Keitä perheestänne osallistui mukaan työskentelyyn?

PALVELUUN HAKEUTUMINEN

5. Mistä kuulitte Perhepiste Nopea alakoululaisille toiminnasta ensimmäisen kerran? (Esim. Helmestä, Eskarista ekalle –tapahtumasta, vanhempainillasta, lähettävältä taholta, jostain muualta...)

6. Kuka teidät ohjasi Perhepiste Nopea alakoululaisille palveluun?

- Opettaja
- Rehtori
- Koulupsykologi
- Kuraattori
- Terveystenhoitaja
- Perheneuvola
- Sosiaalipäivystys
- Oma-aloitteinen hakeutuminen
- Joku muu, mikä? _____

7. Saitteko riittävästi ennakkotietoa Perhepiste Nopea alakoululaisille toiminnasta?

- Kyllä Ei

8. Mikä kannusti teitä tulemaan mukaan Perhepiste Nopea alakoululaisille toimintaan?

KOKEMUKSET PALVELUSTA

9. Millainen huoli teillä oli kun hakeudutte työskentelyyn?

- Koulunkäyntivaikeudet Sääntöjen noudattamisongelmat kotona / koulussa
- Lapsen kaveriongelmat Käyttäytymisen vaikeudet kotona / koulussa
- Jokin muu, mikä _____

10. Missä työskentelitte? Kotona Perhepiste Nopea alakoululaisille tiloissa

- Jossain muualla, missä _____

11. Koitteko sen hyvänä asiana, että palvelu sijaitsee alakoulun yhteydessä?

Kyllä Ei

Miksi? _____

12. Osallistuivatko koulun muut työntekijät (opettaja, koulukuraattori, koulu-psykologi, rehtori, joku muu..) työskentelyynne Perhepiste Nopea alakoululaisille työntekijöiden kanssa?

Kyllä Ei

Jos vastasitte kyllä, kuka koulun työntekijä ja miten hän osallistui työskentelyyn?

13. Mitä mieltä olette seuraavista Perhepiste Nopean alakoululaisille toimintaa koskevista väittämistä?

Ympyröikää mielestänne sopivin vaihtoehto:

1= Eri mieltä, 2= Jokseenkin eri mieltä, 3= Ei eri eikä samaa mieltä, 4= Jokseenkin samaa mieltä, 5= Samaa mieltä

Väittämä	Eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei eri eikä samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Samaa mieltä
a. Tapaamiskertoja oli sopiva määrä	1	2	3	4	5
b. Tapaamiset työntekijöiden kanssa olivat sopivan pituisia	1	2	3	4	5
c. Työskentelyn tavoitteet sovittiin selkeästi alussa	1	2	3	4	5
d. Saimme itse vaikuttaa työskentelymme tavoitteisiin	1	2	3	4	5
e. Keskusteluissa käytetty kieli oli ymmärrettävää	1	2	3	4	5
f. Meidät kohdattiin kunnioittavasti työntekijöiden taholta	1	2	3	4	5
g. Työskentely oli avointa	1	2	3	4	5
h. Meille annettiin vastuuta päättää omista asioistamme ja työn kulusta	1	2	3	4	5
i. Meitä kannustettiin tavoitteisiin pääsemisessä	1	2	3	4	5
j. Meitä autettiin havaitsemaan ja etsimään perheessämme jo toimivia asioita	1	2	3	4	5
k. Saimme positiivista palautetta edistymisestä tai tavoitteiden saavuttamisesta	1	2	3	4	5
l. Saimme työskentelystä tarvitsemaamme apua	1	2	3	4	5
m. Saimme työskentelystä toimintamalleja jotka hyödyttävät perhettämme jatkossa	1	2	3	4	5

14. Perhepiste Nopea alakoululaisille käyttää muun muassa seuraavia työmuotoja ja -menetelmiä. Ympyröi työmuodot ja -menetelmät, joita käytettiin työskentelyssä teidän perheenne kanssa.

- Tunnekortit (esim. vahvuuskortit, nallekortit, elämän tärkeät asiat -kortit)
- Kellotaulu -tehtävä
- Elämänjana -tehtävä
- Lähipiirin verkostokartta
- Tienhaara -tehtävä
- Sadutus
- Asteikkokysymykset
- Tarrataulu
- Käytöksen liikennevalot
- Voimavaravaakuna -tehtävä
- Kodin säännöt / sopimukset
- Reissuvihko
- Työntekijöiden luokkatarkkailu
- Nuket
- Jokin muu, mikä:

Kuinka hyödyitte työmenetelmistä (kortit, kellotaulu, sadutus, tms.), joita kanssanne käytettiin?

15. Mikä Perhepiste Nopea alakoululaisille työskentelyssä toimi, mikä ei toiminut?

16. Millasta apua saitte tai minkälaisia muutoksia Perhepiste Nopea alakou-
lulaisille työskentely sai aikaan perheessänne?

PALVELUN PÄÄTTÄMINEN

17. Miksi ja miten työskentelyne päätettiin?

18. Siirryttekö johonkin jatkopalveluun työskentelyn päätyttyä?

Kyllä Ei

Jos vastasitte kyllä, mihin palveluun jatkoitte?

- TAYS, Nuorisopsykiatrian poliklinikka (Itsenäisyydenkatu)
- Lastensuojelu / sosiaalityö
- Nuorisopsykiatrian poliklinikka (Koulukatu)
- Perheneuvola
- Joku muu, mikä?

19. Ottaisitteko uudelleen yhteyttä palveluun, jos teillä olisi huoli lapsen kanssa?

Kyllä Ei

Miksi? _____

KEHITYSEHDOTUKSIA

20. Mitä mieltä olette Perhepiste Nopea alakoululaisille toiminnan tavoitettavuudesta? Mikä rohkaisisi muita perheitä tulemaan palveluun mukaan?

21. Miten kehittäisitte Perhepiste Nopea alakoululaisille palvelua?

22. Ideoita, kommentteja ja palautetta työntekijöille, kerro vapaasti!

23. Lopuksi vielä muutama kysymys, joihin toivoisimme **lapsenne** vastaavan.

Mikä käynneissä oli kivointa? 😊 Entä tylsintä? ☹️

Miten käynnit auttoivat Sinua?

Mitä muuta olisit halunnut tehdä tapaamisilla?

KIITOS VASTAUKSISTANNE!

Liite 3. Työmuodot ja -menetelmät

Seuraavassa on esitelty joukko menetelmiä, joita Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnassa on käytössä. Menetelmät ovat samat, joita käytettiin perheille lähetetyssä kyselylomakkeessa selvitettyinä perheiden kokemuksia Perhepiste Nopea alakoululaiselle -palvelun työskentelyn sisällöistä.

- **Kortit (esimerkiksi erilaiset tunnekortit, vahvuuskortit, nallekortit, elämän tärkeät asiat kortit jne.)**
- **Kellotaulu -tehtävä**
- **Elämänjana -tehtävä**
- **Lähipiirin verkostokartta**
- **Tienhaara -tehtävä**
- **Sadutus**
- **Asteikkokysymykset**
- **Tarrataulu**
- **Käytöksen liikennevalot**
- **Voimavaravaakuna -tehtävä**
- **Kodin säännöt / sopimukset**
- **Reissuvihko**
- **Työntekijöiden luokkatarkkailu**
- **Nuket**

Erilaisia **Kortteja** käytetään apuna esimerkiksi tunteiden selittämisessä ja keskustelun avaajana. Vanhempi voi esimerkiksi ottaa kortteja ja kertoa lapsen vahvuuksista tai lapsi voi valita kortteja, jotka kuvaavat hänen vanhempiaan tai tilanteen herättämiä tunteita. Työskentelyssä käytetyt kortit ovat Pesäpuu ry:n kortteja, joista saatavilla on ainakin Vahvuuskortit, The Bears -Nallekortit pienimmille asiakkaille sekä Elämän tärkeät asiat -kortit. (Hietamäki & Syvälahti 2013.)

Kellotaululla pyritään selvittämään perheen tai lapsen arkipäivien rakentumista. Paperille piirretään kellotaulu, johon perhe ja lapsi saavat kuvailla milloin lapsi tai perhe tekee mitään tavallisesti. Kellotaululla selvitetään milloin perheessä herätään, mitä tehdään koulun jälkeen, milloin syödään, milloin mennään nukkumaan tai millä tavalla asiakasperheen arkipäivät eroavat viikonlopuista. Keskustelemalla avataan päivärytmiä ja pyritään löytämään sieltä ratkaisuja esimerkiksi lapsen väsyneisyyteen. (Hietamäki & Syvälahti 2013.)

Elämänjanalle asiakas saa itse merkitä ja valita elämänsä tärkeitä asioita, tapahtumia ja taitekohtia, kuten syntymä, koulunaloitus tai muut tapahtumat. Elämänjana rakennetaan syntymästä tähän päivään. Nykyhetkestä eteenpäin elämänjanan voi tehdä tulevaisuusmuisteluna, johon merkitään tulevaisuudentapahtumia. (Hietamäki & Syvälahti 2013.)

Verkostokartalla pyritään selvittämään perheen tai lapsen lähipiiriä, keitä siihen kuuluu tai kuinka läheisesti. Keskelle hahmotellaan lapsi tai perhe ja verkostokarttaan kuuluvat muut henkilöt tulevat heidän ympärilleen eri etäisyyksille riippuen siitä, kuinka läheisiä he ovat lapselle tai perheelle. Lapsi voi tehdä kartan esimerkiksi puunukeilla tai piirtäen. (Hietamäki & Syvälahti 2013.)

Tienhaarat -tehtävä. Tässä tehtävässä pohditaan asiakkaan kanssa mitä jossakin tilanteessa tapahtui ja mitä toisaalta siinä olisi vaihtoehtoisesti voinut tehdä. Tässä tehtäväs-

sä ollaan niin sanotusti tienhaarassa ja tehdään uusi tai tapahtuneeseen nähden erilainen valinta. Perheen kanssa voidaan pohtia esimerkiksi miten toimitaan tietokoneen kanssa, mikä olemassa olevassa käytännössä on hyvää, mikä huonoa? Asia Tienhaarat -tehtävässä voi olla keksittykin kuten esimerkiksi: ”Kaverit pyytävät välitunnilla kiusaamaan..” ja työntekijä vastaa lapselle: ”Mitä tekisit, mitä vaihtoehtoja sinulla olisi tässä?” Tässä kohtaa pohditaan yhdessä, mitä mistäkin valinnasta tilanteessa seuraa tai voisi seurata. (Hietämäki & Syvälahti 2013.)

Sadutus. Lapsi saa kertoa sadun ja työntekijät kirjoittavat sadun sanasta sanaan paperille. Kun satu on valmis, se käydään läpi yhdessä. Sadusta voidaan kerätä tunnesanoja ja käydä ne erikseen läpi. Tämän jälkeen lapselta kysytään milloin hän itse on tuntenut näitä tunteita. ”No milloin olit itse onnellinen? Entä haikea...?” (Hietämäki & Syvälahti 2013.)

Asteikkokysymykset. Asiakkaalta kysytään jostakin asiasta ja hän vastaa esimerkiksi asteikolla 4-10. Asiakkaalta kysytään perusteluita numeroon, pohditaan miten numeroa voisi nostaa tai miksi numero ei olekaan alempi. Esimerkiksi lasta voidaan kannustaa asteikkokysymysten avulla: ”Miten mukavaa koulussa on asteikolla 4-10? ...Ahaa vastasit 7, no sehän voisi olla matalampikin numero!” (Hietämäki & Syvälahti 2013.)

Tarrataulu. Tarrataulua voi käyttää apuna uuden taidon opettelussa tai jonkin ei-toivotun tavan pois jättämisessä. Tarrataulun tarkoitus on toimia motivoivana palkkiojärjestelmänä. Lapselle tehdään taulu, johon kiinnitetään yksi tarra aina kuin lapsi on tehnyt opeteltavan asian onnistuneesti, myös yrittämisestä voidaan aluksi palkita tarralla. Tietyt tarramäärän saavutettua voi luvassa olla vähän isompi ennalta sovittu palkkio, siten lapselle annetaan myönteistä palautetta ja palkinto onnistuneesta toiminnasta. (Lehtisare 2012, 20.)

Käytöksen liikennevalot. Käytöksen liikennevaloja käytetään motivointimenetelmänä antamalla lapselle kiitosta oikeasta toiminnasta ja puuttamalla ongelmakäyttäytymiseen hyvissä ajoin. Käytöksen liikennevalot ovat samat kuin oikeatkin liikennevalot; vihreä, keltainen ja punainen. Vihreä väri tarkoittaa kiitosta hyvin suoritetusta toiminnasta. Keltainen väri kehottaa pysähtymään ja miettimään toimintaa ja punaisella tarkoitetaan että tilanne on selvitettävä. Liikennevalot voi toteuttaa luovasti esimerkiksi tekemällä taulun, jossa kaikki liikennevalot ovat tai käyttämällä pieniä väriämpysköjä, jotka kulkevat aina mukana. (Lehtisare 2012, 29.)

Voimavaravaakuna -tehtävä. Voimavaravaakunan tekeminen lähtee siitä, että lapsi tai vanhempi piirtää vaakunan, joka jaetaan neljään osaan. Vaakunan vasempaan yläosaan kirjoitetaan paras mieleen tuleva elämäntapahtuma tai elämän paras hetki. Vaakunan oikeaan yläosaan kirjoitetaan tämän hetken tärkein tavoite elämässä. Vasemmalle vaakunan alaosaan lapsi tai vanhempi kirjoittaa vaikeimman asian, josta on selvinnyt tai vaikeimman asian, jonka on oppinut. Alaosaan oikealle kirjoitetaan asia, mitä muut voisivat kaivata silloin kun vaakunan tekijä ei ole paikalla. Lopuksi voidaan vielä keksiä iskulause tai jokin kannustava lause, joka kirjoitetaan vaakunaan ikään kuin otsikoksi. Koko tehtävä tehdään yhdessä työntekijän kanssa keskustellen ja asioita läpi käyden. (Angelis 2013.)

Kodin säännöt ja sopimukset. Kotiin tehdään sääntöjä ja tai sopimuksia yhdessä työntekijöiden ja perheen kanssa. Sopimukset allekirjoitetaan ja seurataan niiden toteutumista. Yhdessä sovitut ja laaditut, ylös kirjoitetut ja kaikkien osapuolien kirjoittamat sään-

nöt ja sopimukset toimivat joissakin tilanteissa usein paremmin kuin pelkästään suullisesti kerrotut. (Hietämäki & Syvälahti 2013.)

Reissuvihko. Reissuvihko voi toimia esimerkiksi opettajan ja kodin välillä. Opettaja voi kirjoittaa jokaisen koulupäivän jälkeen jotain positiivista lapsen päivästä vanhemmille. (Hietämäki & Syvälahti 2013.)

Työntekijöiden luokkatarkkailu. Perhepiste Nopea alakoululaisille -toiminnan työntekijät voivat mennä esimerkiksi lapsen luokkaan tarkkailemaan lapsen käytöstä oppitunnin ajaksi, jos ongelma liittyy usein erityisesti luokkatilanteisiin. Tällä tavalla saadaan kerättyä tärkeää tietoa esimerkiksi ongelmista, joita lapsella on keskittymisessä oppituntiin. (Hietämäki & Syvälahti 2013.)

Nuket. Erilaisia nukkeja voidaan käyttää monipuolisesti esimerkiksi tilanteiden kuvaamisessa. Lapsi voi näyttää nukeilla miten jokin häntä vaivaava tilanne on mennyt, tämä voi olla lapselle helpompaa kuin pelkkä kertominen. Nukkeja käytetään myös verkostokartan tekemisessä. (Hietämäki & Syvälahti 2013.)