

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma

Eveliina Seppänen – Ida-Maria Tarkki

PERHETYÖN MERKITYS JA ASIAKKAIDEN TYYTYVÄISYYS PERHETYÖN
TOTEUTUMISEEN

Opinnäytetyö 2013

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaaalialan koulutusohjelma

SEPPÄNEN, EVELIINA

Perhetyön merkitys ja asiakkaiden tyytyväisyys perhetyön

TARKKI, IDA-MARIA

toteutumisesta

Opinnäytetyö

109 sivua + 6 liitesivua

Työn ohjaaja

lehtori Eija Vikman

Toimeksiantaja

Kouvolan kaupunki, lapsiperhepalvelut, Varpu Kovero

Joulukuu 2013

Avainsanat

asiakaslähtöisyys, ennaltaehkäisevä sosiaalityö,
kyselytutkimus, lastensuojelu, perhetyö

Opinnäytetyössä tutkittiin perhetyön merkitystä, tyytyväisyyttä ja kokemuksia asiakkaiden näkökulmasta. Työn tilaaja oli Kouvolan kaupungin lapsiperhepalvelut ja sieltä lapsiperheiden kotipalvelun vastaava ohjaaja.

Työn tarkoituksena oli selvittää perhetyön asiakkaiden mielipiteitä perhetyöstä käyttäen haastattelua ja kyselytutkimusta. Kysely tehtiin Internetissä täytettävällä kyselylomakkeella, joka oli Kouvolan kaupungin tietojärjestelmässä, jossa asiakkaat saivat vastata. Haastattelu toteutettiin yhdelle asiakkaalle, ja kyselylomakkeen täyttivät yhteensä 32 asiakasta kotipalvelun, neuvolan ja lastensuojelun perhetyöstä. Lastensuojelun perhetyöstä vastaajia oli huomattavasti vähiten.

Tutkimuksessa saatiin selville, että perhetyöntekijän ja asiakkaan näkökulmat perhetyön tarpeista ja tavoitteista voivat olla ristiriidassa keskenään. Asiakkaat olivat tutkimuksen mukaan epä tietoisia siitä, mitä eri perhetyön alueilla tehdään. Myöskään perhetyön tavoitteiden asettamisesta asiakkailla ei ollut tarkkaa tietoa. Perhetyön saamista asiakkaat pitivät todella tärkeänä. Asiakkaat toivoivat, että perhetyöntekijä antaisi enemmän aikaa lasten kanssa olemiseen, lastenhoitoon ja kotitöihin. Asiakkaat kokivat, että kotikäynnit kärsivät resurssipulan vuoksi eivätkä perhetyöntekijät näin pysty tekemään työtä parhaalla mahdollisella tavalla. Asiakkaat kokivat, että he saavat palvelua, ennen kuin vaikeudet ovat suuria. Asiakkaat toivoivat, että perhetyöntekijä tukisi kotona vanhempaa ohjaamaan lapsia uusien asioiden opettelussa. Asiakkaat toivoivat perhetyöntekijän perehtymistä perheen tietoihin, myös ennen kuin palvelu alkaa perheellä. Näin kotikäynneillä jäisi enemmän aikaa perheen kanssa toimimiseen.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Social Services

SEPPÄNEN, EVELIINA

The Meaning of Family Work and Clients' Contentment
with the Implementation of Family Work

TARKKI, IDA-MARIA

Bachelor's thesis

109 pages + 6 pages of appendices

Supervisor

Eija Vikman, Senior Lecturer

Commissioned

City of Kouvola; Services for Families with Children,
Varpu Kovero

December 2013

Keywords

client orientation, preventative social work,
survey, child welfare, family work

This study examined the meaning of family work, contentment and experience from clients' point of view. The director responsible for home help services in family work in the City of Kouvola was the orderer of this work. The aim of this study was to find out the opinions from the clients of family work by using an interview and a survey. The survey, which was in the City of Kouvola's data system, was conducted on the webpages where the customers could fill in a form.

The interview was carried out as a theme interview to one client and the survey was filled in by 32 clients from home help services and family work in child health clinic and child welfare. Answerers for the survey from the family work of child welfare were significantly the fewest.

According to the results, the point of views between family workers and clients can be in conflict with clients' needs and aims. According to the study clients were unaware about what family work consists in different areas. They didn't know exactly what the aims towards family work were but having it was considered very important. They also hoped that a family worker could arrange more time to be with their children and more help with childcare and housework. Clients experienced that house calls suffered because of the lack of recourses and thus family worker can't do their work in the best possible way. Clients experienced though that they get service before the difficulties get too substantial. They hoped that family worker would support the parent at home in teaching new things to children, and they also hoped that family workers would familiarize in family's circumstances before the service begins. In that way there would be more time to work with the family during the house calls.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

| | | |
|-------|-------------------------------------------|----|
| 1 | JOHDANTO | 7 |
| 2 | PERHETYÖ | 8 |
| 2.1 | Perhetyön moninaisuus | 8 |
| 2.1.1 | Perhetyön käsitteitä | 8 |
| 2.1.2 | Erilaisten perheiden kanssa työskentely | 10 |
| 2.1.3 | Erilaisia perhemuotoja | 11 |
| 2.1.4 | Perhetyön taustaa | 13 |
| 2.1.5 | Toiminnan tarkoitus | 14 |
| 2.1.6 | Perhetyön kritiikkiä | 15 |
| 2.2 | Ennaltaehkäisevä perhetyö | 17 |
| 2.2.1 | Työn taustaa | 17 |
| 2.2.2 | Toiminnan tarkoitus | 19 |
| 2.2.3 | Ennaltaehkäisevän perhetyön eri muotoja | 21 |
| 2.2.4 | Hankkeet ja projektit | 23 |
| 2.3 | Kotipalvelun perhetyö | 27 |
| 2.3.1 | Työn taustaa | 27 |
| 2.3.2 | Toiminnan tarkoitus | 28 |
| 2.4 | Neuvolan perhetyö | 30 |
| 2.4.1 | Työn taustaa ja toiminnan tarkoitus | 30 |
| 2.4.2 | Perheille annettava tuki | 32 |
| 2.5 | Lastensuojelun perhetyö ja sen erityisyys | 34 |
| 2.5.1 | Työn taustaa | 34 |
| 2.5.2 | Toiminnan tarkoitus | 36 |
| 3 | ASIAKAS PERHETYÖSSÄ | 37 |
| 3.1 | Isä ja äiti perhetyössä | 37 |
| 3.2 | Lapsi perhetyössä | 40 |

| | | |
|-------|-------------------------------------------------------|----|
| 4 | ASIAKASLÄHTÖISYYS | 42 |
| 4.1 | Perhelähtöisyys perhetyössä | 42 |
| 4.2 | Lapsilähtöisyys perhetyössä | 45 |
| 5 | PERHETYÖN TEHTÄVÄT ASIAKKAIDEN KANSSA | 48 |
| 5.1 | Neuvolan perhetyön tehtävät | 48 |
| 5.1.1 | Työn toteutus | 49 |
| 5.1.2 | Asiakkaana neuvolanperhetyössä | 51 |
| 5.2 | Kotipalvelun perhetyön tehtävät | 52 |
| 5.2.1 | Asiakkaiden kanssa tehtävä työ | 52 |
| 5.2.2 | Perhetyöntekijän haasteet | 54 |
| 5.3 | Lastensuojelun perhetyön tehtävät | 56 |
| 5.3.1 | Perhetyöntekijän antama apu | 56 |
| 5.3.2 | Yhteiskunta ja lastensuojelu | 58 |
| 6 | AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET JA KÄYTÄNNÖT | 59 |
| 6.1 | Tutkimukset perhetyöstä | 59 |
| 6.2 | Imatran kaupungin ennaltaehkäisevät palvelut | 60 |
| 6.3 | Ennalta ehkäisevän kotikäyntityön malli ensiperheille | 60 |
| 6.4 | Lahden-malli ennaltaehkäisevästä perhetyöstä | 61 |
| 7 | TUTKIMUKSEN TOTEUTUS | 62 |
| 7.1 | Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimusongelmat | 62 |
| 7.2 | Tutkimusmenetelmät ja tiedonhankinnan keinot | 63 |
| 7.3 | Tutkimuksen käytännön toteutus | 64 |
| 7.4 | Tutkimusaineiston analyysi | 65 |
| 8 | TUTKIMUKSEN TULOKSET | 67 |
| 8.1 | Sähköisen kyselytutkimuksen tulokset | 67 |
| 8.1.1 | Kyselyyn osallistuneiden taustatiedot | 67 |
| 8.1.2 | Perhetyön asiakkuus | 69 |
| 8.1.3 | Ohjaus perhetyöhön | 70 |
| 8.1.4 | Perhetyön saatavuus | 72 |
| 8.1.5 | Osallistuminen perhetyön järjestämiin ryhmiin | 75 |

| | | |
|--------|-----------------------------------------------|-----|
| 8.1.6 | Perhetyöntekijän tuen kohdistaminen perheessä | 75 |
| 8.1.7 | Positiivista ja negatiivista perhetyössä | 76 |
| 8.1.8 | Perhetyön hyödyllisyys | 78 |
| 8.1.9 | Perhetyön asiakkaiden tarpeet | 79 |
| 8.1.10 | Asiakkaan vaikutusmahdollisuudet perhetyössä | 88 |
| 8.1.11 | Perhetyön tavoitteiden asettaminen | 89 |
| 8.1.12 | Asiakkaiden mielipiteet perhetyöstä | 92 |
| 8.2 | Haastattelun tulokset | 93 |
| 9 | JOHTOPÄÄTÖKSET | 95 |
| 10 | POHDINTA | 98 |
| | LÄHTEET | 104 |
| | LIITTEET | |

Liite 1. Perhetyön asiakaskysely

1 JOHDANTO

Nyky-yhteiskunnassamme tarve ennaltaehkäisevistä palveluista kasvaa, sillä lastensuojelun asiakasmäärät ovat suuria, eivätkä tämän hetkiset resurssit riitä niitä hoitamaan. Tällä hetkellä lapsiperheet tarvitsevat apua arjen ongelmiin riippumatta ongelmien suuruudesta. Ilman ennaltaehkäiseviä palveluita perheen tilanteet voivat vaikeutua niin, että perheitä autetaan vasta silloin, kun perhe on kriisitilanteessa ja lastensuojelun on pakko puuttua asiaan rajuin toimenpitein. Koska perheen kanssa työskentelyyn ei ole riittäviä edellytyksiä toimia tarpeeksi varhain, tulevat palvelut heille tämän myötä pakollisiksi. Ongelmaksi on tullutkin, millä tavoin pystytään ennaltaehkäiseviä palveluita antamaan enemmän kuin aikaisemmin. Jotta palveluita voidaan antaa, vaaditaan resursseja enemmän työhön ja työntekijältä oikeanlaisia menetelmiä työn toteuttamiseksi. Ideaali tilanne olisi, että perheet ja sosiaalialan ammattilaiset tekisivät aktiivisesti työtä huomioiden molempien osapuolten tiedot ja taidot. Siten pystyttäisiin edistämään vanhempien ja lasten hyvinvointia sekä auttamaan vanhempia lasten kasvun ja kehityksen eri vaiheissa. (Heinonen, Väisänen & Hipp 2012, 1.)

Perhetyön pääajatuksena on vastata perheistä tuleviin tarpeisiin. Tarpeet ovat yleensä perheillä lapsen kasvatuksen ja kehityksen kysymyksiin vastaaminen, perheen arjen ympäristön muuttaminen, vanhempien tukeminen lasten kasvatuksessa ja vanhempana olemisessa sekä perheen kokonaisvaltainen tukeminen. Yhteiskunnassamme pyritään antamaan kaikille apua tarvitseville tukea, jotta eläminen olisi turvattua. Perhetyön ajatellaan kuuluvan ihmisten hyvinvoinnin parantamiseen. (Rönkkö & Rytönen 2010, 27.)

Opinnäytetyömme tarkoituksena on selvittää perhetyön merkitystä ja asiakkaiden tyytyväisyyttä perhetyön toteutumisesta sekä sitä, ovatko asiakkaat tyytyväisiä saamaansa palveluun ja millaisia kokemuksia heillä on perhetyöstä. Kouvolan lapsiperhepalvelut oli kiinnostunut tietämään, mitä Kouvolan perhetyön palvelut ovat merkinneet asiakkaille. Perhetyötä käsittelemme kotipalvelun, neuvolan ja lastensuojelun perhetyön kautta.

Tarkoituksenamme oli haastattelun ja kyselytutkimuksen avulla saada tietoa perhetyön merkityksestä asiakkaille. Tutkimuksemme on kvalitatiivinen ja sitä on sekä laadullisena että määrällisenä. Kyselyssä ja haastattelussa tiedustelimme asiakkaiden kokemuksia ja tyytyväisyyttä perhetyöstä sekä niihin liittyvistä asioista. Tiedustelimme

myös, minkälaisia merkityksiä perhetyöstä asiakkaille itselleen on noussut esille. Pyrimme työssämme saamaan erityisesti asiakkaan näkökulmaa esille perhetyön palveluissa. Keskeisimpiä käsitteitä ovat perhetyö, asiakaslähtöisyys, neuvolan, kotipalvelun ja lastensuojelun perhetyö.

2 PERHETYÖ

2.1 Perhetyön moninaisuus

2.1.1 Perhetyön käsitteitä

Perhetyö on monimutkainen käsite, sillä sitä voidaan katsoa monista eri näkökulmista, jolloin tulee erilaisia kuvauksia, mitä perhetyö on. Perhetyötä voidaan toteuttaa monissa eri ympäristöissä. Monet eri ammattiryhmät voivat tehdä sitä. Perheillä on erilaisia tarpeita perhetyötä kohtaan. Vanhemmilla voi olla kysymyksiä lasten kehityksestä ja kasvatuksesta, tarvetta vanhemmuuden tukemiseen, toive perheen elinolojen järjestämiseksi paremmaksi sekä halu koko perheen hyvinvoinnin ja toimintakyvyn lisäämiseen. Perhetyö voi olla lapsiperheiden neuvontaa ja ohjausta, kotipalvelua, vanhempien tapoihin puuttumista, jos ne aiheuttavat turvattomuutta lapselle tai jos lapsella esiintyy kehityksessä ongelmia. Perhetyöksi voidaan sanoa kaikkea työtä perheiden kanssa, mitä yhteiskunta tarjoaa. (Rönkkö & Rytönen 2010, 27–28.)

Perhetyö voidaan jakaa varsinaiseen perhetyöhön sekä perhepalveluun. Perhepalveluksi lasketaan palvelu, johon perheet hakeutuvat itsenäisesti. He myös itse kertovat, mitä he haluavat palvelulta ja mitä he tarvitsevat. Perhepalvelussa ei tarvitse olla tarkkaa sisältöä. Katsotaan, että perhepalvelu antaa perheelle lisää hyvinvointia sekä edistää sitä. Perhepalvelua voi saada mikä perhe tahansa. Varsinaiseksi perhetyöksi voidaan sanoa työtä, joka on tavoitteellista ja suunnitelmallista. Perhetyössä puututaan tarkoituksella johonkin alueeseen perheen elämässä ja tehdään töitä muutoksen eteen. Perhe voi olla myös velvoitettu ottamaan vastaan perhetyötä. Perhetyössä määritellään tavoitteet yhdessä perheen kanssa, mutta perhetyöntekijän on silti tehtävä työtä muistaen lait, jotka ohjaavat sitä. Hänen tulee myös arvioida perheen arkea. Perhetyössä arvioidaan perhetyön tarve jokaisen perheen kohdalla erikseen. (Rönkkö & Rytönen 2010, 29.)

Perhetyötä on ennaltaehkäisevänä, kriisistä johtuvana sekä korjaavana työnä. Ennaltaehkäisevässä perhetyössä on tavoitteena lisätä perheiden hyvinvointia sekä ylläpitää sitä. Tavoitteena on myös vähentää perheen tilanteen vaikeutumista ja ennaltaehkäistä sitä. Ennaltaehkäisevässä perhetyössä neuvotaan ja opastetaan perheitä heidän tarpeidensa mukaan sekä käytetään hyväksi erilaisia tukimuotoja, jotta perheen arjesta tulisi sujuvampi. Perhetyöntekijän tehtävänä on myös huomata perheessä alkavat ongelmat ja keskustella niistä perheen kanssa. Perhettä autetaan ongelmien selvittämisessä, ja heidän kanssaan keksitään uusia tapoja, joiden avulla he pystyvät selvittämään eteen tulevia ongelmia. Ehkäisevään perhetyöhön kuuluu myös ongelmien lisääntymisen ehkäisy. (Rönkkö & Rytönen 2010, 31–32.)

Ehkäisevään perhetyöhön voidaan myös sisällyttää perhepalvelu. Perhepalvelussa voidaan auttaa perheenjäsentä esimerkiksi sosiaalisten suhteiden tai harrastusten vaikeuksissa. Auttaa voidaan eri tavoin, kuten erilaisin vertais- tai harrastusryhmin. (Rönkkö & Rytönen 2010, 33.)

Kriisiperhetyön kuuluu auttaa perheitä, jotka ovat äkillisessä avuntarpeessa. Äkillinen sairaus, onnettomuus tai kuolema voi heikentää perheenjäsenten toimintakykyä. Tällöin henkilöt tarvitsevat sekä yksilö- että perhetukea. Kriisiin joutuneelle perheelle voidaan antaa perhetyötä esimerkiksi terapian jälkeen, jolloin perhettä autetaan selviytymään muuttuneessa tilanteessa tai jatkamaan normaalia toiminnallista elämää. Kriisiperhetyön tavoitteena on siis antaa perheelle sen voimavaroja takaisin, jotta he voivat hallita taas omaa elämäänsä. (Rönkkö & Rytönen 2010, 33–34.)

Korjaava perhetyö on lapsiperheiden auttamista ja osaksi myös kuntouttamista perheissä, joissa on vaikeita elämäntilanteita. Syyt, jotka johtavat perheen avun tarvitsemiseen, silloin kun perheellä on pitkäaikaisia vaikeuksia, kuten turvallisuuden ja hyvinvointiin liittyvät asiat, voivat kummuta perheen elintavoista tai jos lapsella ei ole kotona tarpeeksi turvallista olla. Perhetyössä työskentelevän tulee puuttua perheen ongelmiin, jos uhkana on perheen hyvinvoinnin huononeminen. Kun perheen tilanteeseen puututaan, voi perheen tilanne sen johdosta muuttua. Puuttuminen perheen tilanteeseen voi tapahtua myös seuraamalla ja arvioimalla perhettä. Korjaavaksi perhetyöksi nähdään lastensuojelullinen perhetyö, joka on perheen ongelmien ratkomista. Siinä on aina tavoitteet sekä suunnitelmat, joilla perheen tilannetta selvitetään. Perhettä tuetaan myös muutoksissa, joita perhe tavoittelee. Jotta lastensuojelullinen perhetyö

voidaan aloittaa, se edellyttää sosiaalityöntekijän lähetettä. Lastensuojelulain mukaan viranomaisen tulee ottaa asia käsittelyyn. Lastensuojelun perhetyössä työhön voi sisältyä selvitys perheen tuen tarpeista, lastensuojelun tarpeen arvioimista ja erilaisia keinoja, jottei perheen tilanne pahene entisestään. Siihen voi sisältyä myös jälkihuoltoa huostaanoton purkamisen muodossa. Perheestä riippuu, tarvitaanko ennaltaehkäisevää, kriisi- vai korjaavaa perhetyötä. Perhetyöntekijältä vaaditaan myös sitä, että hän huomioi, millainen tilanne perheellä ja lapsilla on turvallisuuden suhteen, ja tarvittaessa puuttuu siihen herkästi. Vaikka perhetyön alkaessa kyseessä olisi ennaltaehkäisevä perhetyö, voi perhe tarvita myöhemmin myös korjaavaa perhetyötä, jos perheessä tulee esille asioita, joihin työntekijän tulee puuttua. (Rönkkö & Rytönen 2010, 34–35.)

Yksi perhetyön muodoista voi olla vauvaperhetyö, joka kuuluu sosiaali- ja terveydenhuoltoon ja siellä hoitotyön auttamismenetelmään. Tarkoitus vauvaperhetyöllä on se, että annetaan tukea vanhemmuuteen ja kiintymyssuhteen luomiseen. Vauvaperhetyö koskee perheitä, joilla on vauvaikäinen lapsi. Vauvaperhetyön tarkoituksena on käydä asiakkaiden kotona ja neuvoa vanhempia tuen ja tiedon kautta lapsen hoidossa. Tämän avulla ohjataan vanhempia antamaan lapselle tasapainoinen kasvuympäristö, jotta lapsella olisi kehitystä tukevaa hoitoa ja tuoda perheen käyttöön muitakin palveluita, joita he tarvitsevat. (Korhonen & Sukula 2004, 34.)

2.1.2 Erilaisten perheiden kanssa työskentely

On olemassa monia erilaisia käsityksiä, jotka kuuluvat perheeseen. Perheen käsitykset riippuvat kulttuurista. Suomessa ja yleensä länsimaissa perheeseen kuuluu vanhemmat ja lapset, jotka asuvat vanhempien kanssa. Lapsiperheiksi nähdään kaikki perheet, joissa lapset eivät ole vielä täysi-ikäisiä. Perhe voi koostua lapsesta tai lapsista ja avioparista, avoparista, rekisteröidystä mies- tai naisparista tai vain yhdestä vanhemmasta. Perhe voi olla myös lapseton. Perhetyössä perheeksi usein nähdään lapsi ja hänen viralliset huoltajansa. Eri perheillä on erilaisia käsityksiä, keitä perheeseen kuuluu. Jopa perheen sisällä voi olla jäsenillä erilaisia käsityksiä siitä. Yksi voi pitää lemmikkieläintä perheenjäsenenä, toinen taas katsoo isovanhempien kuuluvan perheeseen. Joskus onkin tärkeää, että esimerkiksi isovanhemmat ovat mukana perhetyössä, jos he ovat tärkeänä osana lapsen elämää. (Vilén, Hansen, Janhunen, Kytöpuu, Salo, Seppänen, Seppänen & Tapio 2010, 10.)

Perhetyön yksi tärkeimmistä tavoitteista on useimmiten vanhemmuuden tukeminen. Vanhemmuutta on biologista, juridista, psyykkistä tai sosiaalista. Biologinen vanhempi on biologisesti ja geneettisesti yhteydessä lapseen. Juridinen vanhempi on usein myös lapsen biologinen vanhempi. Adoptiovanhempi on lapsen juridinen vanhempi, sillä hänellä on lapsesta velvollisuuksia ja oikeuksia. Psyykkinen vanhempi on aikuinen, johon lapsi on kiintynyt ja jota hän pitää vanhempanaan tunnetasolla. Lapsi myös luottaa häneen. Sosiaalinen vanhempi on aikuinen, joka on tärkeänä osana lapsen arkea. Hän voi opettaa lapselle esimerkiksi arvoja tai viedä häntä harrastuksiin. Sosiaalinen vanhempi voi olla esimerkiksi lapsen biologisen vanhemman uusi kumppani. (Vilén ym. 2010, 10–11.)

Sekä koko perheen hyvinvointi että jokaisen perheenjäsenen yksilölliset tarpeet ovat tärkeitä, jotta perhe voi hyvin. Jokaisen perheenjäsenen hyvinvointi on sidoksissa koko perheen hyvinvointiin. Perhetyön keinoin on mahdollista tukea perheenjäseniä ymmärtämään toisten perheenjäsenten tarpeita ja näin havaitsemaan uusia selviytymiskeinoja. Perheessä, jossa voidaan hyvin, puhutaan onnistumisista ja epäonnistumisista. Perheessä ilmaistaan myös erilaisia tunteita ja niistä keskustellaan yhdessä. Perhe voi hyvin, kun kaikkia perheenjäseniä tuetaan ja heidän tarpeitaan huomioidaan vuorotellen. Perheenjäsenten on hyvä muistaa toisen tarpeita huomioidessaan myös omat tarpeensa. Kaikissa perheissä voi tulla kriisejä ja tapahtua muutoksia, jolloin olisi tärkeää, että perheellä olisi tukiverkostoa myös oman perheensä lisäksi. Jos tukiverkostoa ei ole, viranomaisten apu on entistä tärkeämmässä asemassa. (Vilén ym. 2010, 12.)

2.1.3 Erilaisia perhemuotoja

Nykyään Suomessa on hyvin erilaisia perhetyyppejä. Tämä on otettava huomioon perhetyötä tehtäessä perheessä, sillä perheiden tarpeet voivat vaihdella perhetyypin mukaan. Perheet voidaan jakaa ydinperheisiin, yksinhuoltajaperheisiin, uusperheisiin, adoptioperheisiin, sateenkaariperheisiin, monikulttuurisiin perheisiin ja sijaisperheisiin. Perheeksi voidaan luokitella myös lapsettomat perheet. Nykyään ydinperheeseen kuuluu avio- tai avopari sekä heidän yhteiset tai vain toisen lapset tai adoptiolapset. Ydinperheeseen kuuluvat lapset, joilla ei vielä ole puolisoa. Ennen ydinperheen käsitteen yleistymistä Suomessa suurperheet ovat olleet yleisiä. Suurperheeseen on voinut

kuulua useita sukupolvia, kuten lasten isovanhempia. Siihen on voinut kuulua myös puolison sisaruksia, jos he eivät ole olleet vielä naimisissa. (Vilén ym. 2010, 12–13.)

Yksinhuoltajaperheeseen kuuluu useimmiten äiti ja hänen lapsensa. Suomessa on perheistä noin 20 prosenttia yksinhuoltajaperheitä, joissa vanhempana on äiti. Suomessa ei ole paljon yksinhuoltajaisiä. Yksinhuoltajaäitejä on noin viisi kertaa enemmän kuin isiä. Lapsella on oikeus tavata vanhempaa, jonka luona hän ei asu, mikä käytännössä toimii tapaamisoikeuden kautta. Lapsella voi olla yhden kodin sijaan myös kaksi kotia. Vanhempi, jonka luona lapsi on kirjoilla, on lähivanhempi. Vanhempi, jonka luona lapsi ei ole kirjoilla, on etävanhempi. (Vilén ym. 2010, 13–14.)

Uusperheeseen kuuluu avo- tai aviopari, jolla ainakin toisella osapuolella on alaikäisiä lapsia edellisestä liitosta. Lapset myös asuvat pääasiassa heidän kanssaan. Heillä voi olla myös yhteisiä lapsia. Puhemielessä uusperheinä voidaan puhua myös perheistä, joissa edellisistä liitoista olevat lapset eivät ole kirjoilla. (Vilén ym. 2010, 14.)

Adoptioperheessä vanhemmat ovat adoptoineet lapsen tai lapsia. Tällöin adoptiovanhemmilla on myös velvollisuudet ja oikeudet lapsen kasvattamisesta, joita biologisilla vanhemmilla ei enää ole. Lapsella on myös samat oikeudet adoptiovanhempiinsa kuin hänellä olisi biologisiin vanhempiinsa. Lapsella on oikeus adoptiovanhemman sukunimeen, huoltajuuteen ja perintöön. Suurimmassa osassa suomalaisista adoptioperheistä lapsi on kuulunut tullessaan perheeseen samaan kulttuuriin. Ulkomailta adoptoidaan lapsia melko vähän Suomeen. (Vilén ym. 2010, 15.)

Sateenkaariperheeseen kuuluu lapsi tai lapsia sekä naispari, miespari, ei-heteroseksuaalinen yksinhuoltaja tai enemmän kuin kaksi vanhempaa. Sateenkaariperhe voi olla myös sellainen, jossa toinen vanhemmista on biseksuaali, transsukupuolinen tai ei halua määritellä seksuaalisuuttaan tai sukupuoltaan. Lapset voivat olla esimerkiksi vanhempien edellisistä heterosuhteista. Myös sijaissynnyttäminen on mahdollisia, tosin se on monimutkaista. (Vilén ym. 2010, 16, 18.)

Monikulttuuriseen perheeseen kuuluvista vanhemmista vähintään toinen on maahanmuuttaja. Monikulttuurista perhettä voidaan kutsua myös kahden kulttuurin perheeksi, jos toisella vanhemmista on ulkomaalaistaustaa ja toinen suomalainen. Monikulttuurisen perheen erikoisuus on siinä, että he joutuvat miettimään kulttuurien erilaisuuksiin liittyviä kysymyksiä ja ratkaisemaan niitä. Työntekijän on myös hyvä tietää työsken-

nellessään monikulttuurisen perheen kanssa maahanmuuttoon ja pakolaisuuteen liittyvistä käytännön asioista perheen tilanteen ymmärtämiseksi. (Vilén ym. 2010, 19.)

Lapset, jotka eivät pysty asumaan biologisten tai adoptiovanhempiensa kanssa lastensuojelun asiaan puuttumisen vuoksi, voivat asua sijaisperheessä. Sijaisperheeseen sijoitetut lapset ovat lähes aina huostaan otettuja. Lapsella on sijaisperheessä mahdollisuus asua ja kasvaa osana perhettä. (Vilén ym. 2010, 22.)

2.1.4 Perhetyön taustaa

Perhetyötä on tehty jokaiselle aikakaudelle sopivalla tavalla. Vaivaishoito ja hyväntekeväisyys ovat vanhimpia perhetyön muotoja, joita tehtiin ilman sosiaalialan ammattia. (Nätkin & Vuori 2007, 4.)

Kansalaisliikkeet muuttivat ihmisiä vuonna 1800- ja 1900-lukujen välillä, sillä ne ottivat esiin perhettä koskevia kysymyksiä, jotka aiheuttivat huolta. Huolenaiheina olivat päihteiden käyttö, työssä käyvien ihmisten ongelmat, naisten rooli, seksuaalikäyttäytyminen, kansanterveys ja kotien puhtaus. (Nätkin & Vuori 2007, 4.)

Perhetyön toiminnasta vastuu oli tuolloin kansalaisjärjestöillä. Sotien jälkeen perhetyöstä tuli kunnallista ja valtiollista palvelua. 1900-luvun alussa tytöille ja naisille opetettiin kodintaitoja ja hygieniaa. Silloin ylempien yhteiskuntaluokkien naiset opettivat näitä taitoja alemmille luokkajen naisille ja se kuului osaksi hyväntekeväisyyttä. (Nätkin & Vuori 2007, 4–5.)

1920-luvulta nykypäivään perhetyössä työskentelevien ammatit ovat muuttuneet. 1920-luvulla työtä tekivät sosiaalikasvattajat, -huoltajat ja -hoitajat. 1970-luvulla sosiaalityö muuttui, jolloin aloitettiin sosiaalityöntekijöiden kouluttaminen yliopistoissa. 1980-luvulla alettiin kouluttaa myös sosiaaliohjaajia, kehitysvammaohjaajia ja sosiaalikasvattajia opistotasolla. 1990-luvulla otettiin käyttöön ammattikorkeakoulu, jolloin sieltä valmistui sosionomeja, jotka ryhtyivät tekemään entisen opistotason sosiaalialan töitä. Perhetyöntekijöinä nykyään työskentelee sosiaalikasvattajia, kodinhoitajia, lähihoitajia ja sosionomeja. Osa perhetyöntekijöistä on suorittanut erikoistumisopinnot perhetyöstä, joten he ovat saaneet täydennystä ammattitaitoonsa. Sodan jälkeen järjestettiin ensimmäiset kodinhoitajan työn kurssit Mannerheimin Lastensuojeluliiton kautta. Työn päämääränä on ollut tarjota apua monilapsisten perheiden äideille, sekä apua

ja tukea kodin- ja lastenhoitoon ja niihin tarpeellisten tietojen antamiseen. Perhetyö saapui Suomeen Ruotsista muun sosiaalityön kaltaisesti. (Lastensuojelun käsikirja 2012a.)

Vuonna 1976 alettiin kokeilla tehostettua perhetyötä, ja sen avulla pyrittiin parantamaan kotipalvelua, joka oli tarkoitettu moniongelmaisille perheille. Tällä yritettiin inostaa perheitä vuorovaikutukseen lähipiirinsä kanssa, sekä lasten ja kodinhoidon opettaminen vanhemmille. Vuonna 1980 kyseistä perhetyötä oli mahdollisuus saada 80 kunnassa. Tuolloin perhetyö muuttui perhekeskeiseksi työksi, jossa työntekijä ei enää tehnyt asioita perheen puolesta, vaan perheelle tuli vastuu tehdä työt ohjauksen ja neuvojen avulla. (Lastensuojelun käsikirja 2012a.)

Perhetyö muuttui lastensuojelun osalta 1980- ja 1990-lukujen välillä. Lastensuojelulaitoksissa alettiin tehdä myös avohuollon lastensuojelun työtä. Siinä keskityttiin ratkaisukeskeiseen ja tulevaisuuteen tähtäävään ohjaukseen. Perhetyöntekijät kutsuivat sitä silloin perhetyöksi. Perhetyö kehittyi laitusrakenteiden muuttumisesta johtuen. Työssä ei niinkään muutoksia tapahtunut, vaan muutos tapahtui järjestelmässä. 2000-luvulla on tullut myös perhetyötä tekeviä paikkoja, jotka eivät ole laitospaikkia. Perhetyöntekijöitä on nykyään myös työssä kunnan sosiaalitoimistossa ja avohuollon lastensuojelussa. (Lastensuojelun käsikirja 2012a.)

Jos vanhemmat ovat uupuneita, parasta apua heille voisi olla toimeentulotuen saaminen, käytännön apu kotitöissä sekä lastenhoidossa. Perhetyö on levinnyt laajasti eri sosiaalialan alueille, mutta perhetyöksi voidaan kutsua kaikkea perheiden kanssa tehtävää työtä. Siksi perhetyötä on vaikea ymmärtää, mitä kaikkea siihen kuuluu, mutta puhuttaessa tietyistä perhetyön alueista, kuten neuvolan perhetyöstä, on käsitteen ymmärtäminen helpompaa. Merkityksellisintä lasten ja perheiden näkökulmasta on, että perhetyötä on saatavilla heidän omien tarpeidensa mukaisesti. Perhetyön tarkoitusta ja sisältöä tulisi avata kaikille, jotta tiedettäisiin enemmän mitä perhetyö on, kun sitä haetaan tai saadaan. (Heino 2013, 18.)

2.1.5 Toiminnan tarkoitus

Perhetyön työ on monipuolista. Se voi olla auttamista arjessa. Tällä tavoin perhetyöntekijä osallistuu kodin arkeen. Kodin ja lastenhoidon lomassa perheen ohjaaminen ja keskusteleminen sujuu parhaiten. Perhetyö voi olla myös keskustelun omaista, minkä

avulla ratkaistaan ja tarkastellaan ongelmia yhdessä. Perhetyötä voidaan tehdä myös perheleireillä. Niiden avulla perhe saa muutosta arkeen ja erilaisia kokemuksia, jotka voivat auttaa ongelmien ratkaisuisissa. Toiminnallisessa perhetyössä, kuten perheleireillä, keskitytään pelkästään toiminnallisuuteen. Tämän toiminnallisuuden pohjalla on ajatus siitä, että toiminnalla pystytään auttamaan perheitä. Perhetyötä voidaan tehdä myös perhekuntoutuksena, joko lapsen sijoituksen yhteydessä laitoksessa tai intensiivijaksoina avohuollossa. Jos lapsi on sijoitettu pois kotoa, voidaan vanhempien luokse tehdä kotikäyntejä ja sopia tapaamisia koko perheen kesken. Avohuollossa sen sijaan voidaan keskittyä vanhemman tietyn ongelman selvittämiseen tai perheen kokonaistilanteen huomioimiseen ja ratkaisemiseen. Siellä perheet voivat toimia ryhmissä ja toiminta voi olla päivisin järjestettyä. (Hurtig 2003, 28.)

2.1.6 Perhetyön kritiikkiä

Perhetyössä asiakas ja työntekijä nimikkeitä käytetään huomioimatta sitä, ketkä itse asiassa asiakas ja työntekijä ovat. Työntekijä tapaa useimmiten perheestä äidin ja yleisimmin kyseessä on yksihuoltaja äiti. Vaikka perhetyössä käytetään nimeä ”vanhemmat”, ei usein isää huomioida eikä hänellä ole mitään vastuuta perheestään. (Nätkin & Vuori 2007, 2–3.)

Perhetyöhön liittyy tietämättömyyttä eri palveluiden olemassaolosta. Perhetyöntekijöiden kesken on kiistaa ammattitaidosta ja asiakkaista. Nykyään perhetyön palvelua saadaan riippuen siitä, millä paikkakunnalla asuu ja mitkä resurssit ovat perhetyöllä. Tästä johtuen on alettu organisoida lapsiperhepalveluita, jotta asiakkaat saisivat palvelua tarpeeseensa. Perhetyöltä puuttuu omat lakinsa ja siksi perhetyötä ohjaavat muut lait, kuten lastensuojelulaki ja sosiaalihuoltolaki. Tämä vaikeuttaa perhetyössä lakien tiedostamista, kun monia lakeja tulee käydä läpi niistä kuitenkin perhetyötä koskevaa tietoa löytämättä. Lakien kirjo ja epävarmuus ovat tuoneet työhön monimutkaisuutta, kun työntekijän tulee hallita paljon asioita ja tietää keinoja asiakkaita auttaakseen. Perhetyön tilanteesta on huomattu, että sitä tulee muuttaa, sillä lapsiperheiden tarpeet ovat muuttuneet. Nykyään on tullut uusia projekteja ja hankkeita, joilla pyritään parantamaan perhetyön menetelmiä ja työtapoja. (Uusimäki 2005, 3–4.)

Tarve sosiaalipalveluihin on kasvanut ja kunnilla on resurssiongelmiä, joiden vuoksi on alettu uudistamaan kunta- ja palvelurakenteita, jotta hyvinvointipalveluja voidaan antaa myös kaikille, jotka niitä tarvitsevat tulevaisuudessakin. Palveluiden tarve lapsi-

perheillä on muuttunut. Nyt lapsiperheiden ongelmia ovat muun muassa perhe-elämän ja työn yhdistäminen ja pieni tukiverkosto. Perheiden tilanteet vaativat moniammatillista osaamista. (Järvinen & Taajamo 2008, 1–2.)

Jotta moniammatillista työtä voidaan toteuttaa, on siihen varattava yhteistä aikaa työntekijöiden kesken. Jos perhetyössä on resurssipulaa, vaikuttaa sekin myös työntekijöiden yhteistyöhön. Työn suunnittelua vaikeuttavat työntekijöiden poissaolot, työntekijöiden vaihtuvuus ja sijaisten puuttuminen. Työntekijöiden kesken järjestetyt moniammatilliset palaverit eivät ole hyödyllisiä, jos työntekijät eivät ole valmistautuneita niihin, tai jos palavereilta puuttuu teema. Palaverien tarkoitus ei ole lannistaa työntekijää, niin että palavereihin ei ole enää motivaatiota. Työntekijät saavatkin negatiivisen kuvan moniammatillisista palavereista, kun niiden pitäisi innostaa ja motivoida sekä kehittää työtä monen eri työntekijän näkökulmasta. (Järvinen & Taajamo 2008, 7.)

Perhetyön mahdollisuuksia vaikuttamisessa pidetään suurina, sillä työtä tehdään yhteistyössä perheiden kanssa heidän rinnallaan. Monet mahdollisuudet perhetyön toteuttamiseen tuovat sen riskin, että tavoitteista tulee perheelle ristiriitaisia ja niitä on paljon. Perhetyöllä ei ole tarpeeksi resursseja tavoitteiden toteuttamiseen eikä pelkkä perhetyö pysty ratkaisemaan kaikkia perheen ongelmia. Perhetyö on myös rajallista, se ei asiakkailta välttämättä kestä pitkää ajanjaksoa, joten monet tavoitteet eivät välttämättä ehdi täyttyä, eikä niitä pystytä toteuttamaan. Eri tahot eivät voi kertoa perheelle, mitä heidän tulisi tehdä ongelmansa kanssa, vaan perhettä tulisi ohjata ja neuvoa arjessa tilanteen selvittämiseksi. (Rönkkö & Rytönen 2010, 298.)

Perhetyössä on nähty, että tarvitaan enemmän resursseja myös muulloin kuin arkipäivänä ja päiväsaikaan. Palveluja ei ole tarjolla niin paljon kuin asiakkaat sitä tarvitsisivat. Kun palveluita ei ole tarjolla varsinaisissa palveluissa, joita asiakas käyttää, on mahdollisuus ottaa palveluita vastaan yksityisiltä palvelun tuottajilta. Perhetyö on nykyään kohdistunut enemmän eri tilanteista selviytymisen tukemiseen, keskusteluun ja yksityiskohtaisempaan tukemiseen. Näiden lisäksi tarvitaan silti tukea myös kodin arkeen ja siellä perheen tukemiseen. Perhetyöhön tulisi sisältyä myös palveluita, jotka ovat perhetyön lisäksi tukena perheille. Perheelle olisi hyvä tarjota monia palveluita yhtä aikaa, kuten apua lastenhoidossa ja siivouksessa. Varhainen puuttuminen tapahtuu usein liian myöhään, esimerkiksi kun lapsi ei voi perheessä hyvin. Tällöin on vaikeampaa auttaa perhettä ja auttamiseen ei löydy enää monia eri keinoja. Varhaisen

puuttumisen tarkoituksena on puuttua perheen tilanteeseen ajoissa, eikä vasta silloin, kun tilanne on kärjistynyt. Varhaisella puuttumisella on myös tarkoituksena tehdä kaikille osapuolille ymmärrettäväksi, mikä perhetyön tarkoitus on. (Rönkkö & Rytönen 2010, 298–299.)

2.2 Ennaltaehkäisevä perhetyö

2.2.1 Työn taustaa

Toiminnan taustalla ennaltaehkäisevässä perhetyössä on se, että lapsiperheet saavat palvelua, joka on huolellisesti organisoitu vastaamaan heidän avun tarvettaan. Työssä huomioidaan koko perheen tarpeet yksilöllisesti ja niihin yritetään saada ratkaisuja. Lastensuojelun asiakkuutta ei tarvita, jos haluaa ennaltaehkäisevään perhetyöhön, koska se ei ole pakollista. Perheet saavat ennaltaehkäisevää perhetyötä tarvitsemansa ajan. Apua voi saada vain kerran tai pidemmän ajanjakson tarpeesta riippuen. Jos ajanjakso on pitempi, silloin tehdään perheen kanssa suunnitelma perhetyön toteutumisesta. Perheet saavat tukea arkipäivän haasteisiin, jaksamiseen sekä selviytymiseen. Ennaltaehkäisevää työtä annetaan muun muassa tilanteisiin, joissa perhe tarvitsee tukea ja ohjausta vanhempana olemiseen, kokonaisvaltaisesti lasten kasvatukseen, arkeen ja perheen ongelmien ratkaisemiseksi. (Antinaho & Niskanen 2012, 27–28.)

Ennaltaehkäisevää perhetyötä ohjaavat lait, joiden perusteella työtä toteutetaan. Yksi perhetyötä koskevista laeista on lastensuojelulaki, jota käsitellään luvussa 2.5.1. Ennaltaehkäisevää perhetyötä kehitetään kokoajan, jotta sitä pystyttäisiin antamaan perheille mahdollisimman ajoissa. Sosiaalialalla pyritään siihen, että ongelmat otettaisiin puheeksi aikaisemmin kuin nykyään. Ennaltaehkäisevän perhetyöhön taustalla on YK:n Lapsen oikeuksien sopimus. Se on tehty vuonna 1989 kokonaisvaltaiseksi ja koskevaksi koko maailmaa. Sopimuksen tarkoituksena on huolehtia lapsien asemasta ja oikeuksista. Suomessa se tuli voimaan vuonna 1991. Lapsen tulee saada suojelua ja huolenpitoa iästään ja kehitystasostaan riippuen. Lapsella tulee olla myös mahdollisuuksia osallistua häntä koskeviin päätöksiin ja asioihin. Lapsen oikeuksien sopimuksessa tulee esille, että perhe on lapsen tärkein kasvattaja ja sitä valtion tulee tukea parhaalla mahdollisella tavalla. Maiden, jotka ovat sopimuksessa mukana, tulee antaa lapsille heidän tarvitsemansa huolenpidon ja suojelun. Lapsen vanhemmille tulee myös antaa mahdollisuudet ja apua lapsen kokonaisvaltaiseen kasvatukseen. Työntekijöiden, jotka työskentelevät edellä mainittujen asioiden parissa, tulee ottaa huomi-

oon vanhempien oikeudet ja velvollisuudet lapsen kasvatuksesta ja huolenpidosta. (Antinaho & Niskanen 2012, 20.)

Perhetyön taustalla on kotipalvelu, josta se on lähtöisin. Kotipalvelua perheet saavat kodinhoitajilta erilaisiin elämän tilanteisiin ja ongelmiin. Apua voi saada hetkittäiseen tai pitkäkestoiseen avun tarpeeseen. Perhetyön ryhmiä, joista saadaan apua hetkellisiin ongelmiin, voidaan kutsua ongelman nimellä tai ryhmän nimellä, minkä vuoksi asiakkaat tulevat ryhmään. (Antinaho & Niskanen 2012, 35.)

Ennaltaehkäiseviä palveluita on vaikea saada varsinkin lasten ja vanhempien kohdalla, vaikka niihin olisikin järkevät perustelut. Ennaltaehkäisevän perhetyön taloudellisia hyötyjä on laskettu Ruotsissa. Laskelmien mukaan ennaltaehkäisevä työ on taloudellisesti edullinen palvelu. Näin on myös todettu Suomessa. Suomessa laman aikaan vähennettiin ennaltaehkäiseviä palveluita, mutta niitä ei laman jälkeen kunnissa ollut mahdollisuus palauttaa takaisin. Ennaltaehkäisevien palveluiden ollessa vähäisiä ovat erityispalvelut kasvaneet ja korjaava työ lisääntynyt. Laman jälkeen siirryttäessä toiselle vuosituhannele, on lastensuojelu ja mielenterveyspalveluita tarvittu enemmän. Ennaltaehkäiseviä palveluita on katsottu olevan vähän, mutta monessa kunnassa ei ole laskettu paljonko niitä on kokonaisuudessaan kaikista palveluista. (Antinaho & Niskanen 2012, 27.)

Perheet saavat kotipalvelua kodin arkeen, lastenhoitoon ja kodinhoitoon neuvonnan ja ohjauksen kautta. Kotipalvelua annetaan ennaltaehkäisevänä perhetyönä, jossa tuetaan isää ja äitiä vanhempina olemisessa mahdollisimman ajoissa, ennen vaikeiden ongelmien syntymistä. Tarkoituksena kotipalvelun perhetyöllä on tehdä perheen kanssa asioita vanhempien ja lasten kanssa, sekä tukea perheitä jaksamaan heidän tilanteessaan. Perheitä tulee myös auttaa ratkaisemaan ongelmiaan. Tärkeää on tukea lasta kokonaisvaltaisesti niin kehityksessä kuin kasvussa sekä huomioida lapsen tarpeet. Perheet voivat saada kotipalvelua lyhyen ajan tai pitkänajanjakson riippuen perheen tilanteesta. (Antinaho & Niskanen 2012, 35.)

Suomea pidetään hyvinvointivaltiona, jossa on hyvät mahdollisuudet sosiaaliturvaan. Työskentely sosiaalialalla ihmissuhdeongelmien ja muiden sosiaalisten vaikeuksien kanssa on alue, jonka asiakkaita autetaan ja johon panostetaan sosiaalityössä. Ennaltaehkäisevää työtä pidetään merkittävänä tapana puuttua tilanteisiin varhaisessa vaiheessa, ja tavoitteena on pienienkin ongelmien huomioiminen sekä ennaltaehkäisevä-

työote. Yhteistyöhön perheiden kanssa kuuluvat vanhemmuuden tukeminen sekä sen parantaminen. Perheiden arjen sujuvuutta tuetaan yhteistyöllä vanhempien kanssa. (Helminen 2006, 3–4.)

Ennaltaehkäisevä perhetyön palveluita ei voida selkeästi eritellä, koska kunnat järjestävät palveluita eri tavoin. Lait määräävät kuten, mitä palveluita kunnan tulee vähintään järjestää. Kunnat voivat kuitenkin päättää itsenäisesti, mitä palveluita järjestetään pakollisten palveluiden lisäksi tai miten palveluita järjestetään kunnan mahdollisuuksien rajoissa. Kuntien välillä voi olla eroja palveluiden saatavuudesta ja minkälaisia palvelut ovat. (Vilén ym. 2010, 20.)

2.2.2 Toiminnan tarkoitus

Toiminnan periaate ennaltaehkäisevässä työssä on edistää ja tukea asiakkaiden voimien paranemista, sekä ehkäistä perheen olemassa olevan tilanteen huononemista. Perhetyössä käytetään erilaisia menetelmiä. Perheitä tuetaan heitä neuvomalla ja ohjaamalla, sekä löytämällä tuen tarpeeseen erilaisia tukimuotoja. Näiden avulla perheitä tuetaan päivittäisten toimien toimivuuteen. Tärkeää on keskustella perheiden kanssa, kun nähdään, että on asioita, joista on tulossa vaikeuksia perheelle. Perhetyön tarkoituksena on myös perheissä näkyvien ja alkavien ongelmien yhdessä läpi käyminen ja puheeksi ottaminen. Perheen kanssa etsitään keinoja, joiden avulla voidaan kartoittaa ongelmat ja löytää niihin ratkaisukeinoja. Ennaltaehkäisevän perhetyön on myös tarkoitus ennaltaehkäistä uusien ongelmien syntymistä niistä ongelmista, joita perheessä edelleen on. Perheitä voidaan tukea ennaltaehkäisevästi myös löytämällä tukipalveluita, kuten harrastustoimintoja, vertaisryhmiä, tai ryhmiä, jotka on tarkoitettu vain lapsille. On myös palveluita, jotka tarjoavat apua vaikeisiin tilanteisiin, joita perheissä voi syntyä. Äkillinen tilanne voi olla esimerkiksi perheessä syntyneet ongelmat vanhempien välillä. (Rönkkö & Rytönen 2010, 32–33.)

Ydinperiaatteena ennaltaehkäisevässä perhetyössä on, että perheet saavat tuen arjessa sekä perheen kokonaisvaltaista hyvinvointia tuetaan. Perheestä otetaan esille myös heitä kannattavia ja tukevia asioita, joiden kautta perhe saa voimavaroja arjessa pärjäämiseen. Perhetyöntekijän tehtävänä ennaltaehkäisevässä työssä on koko perheen, niin lasten kuin vanhempienkin tukeminen ja ohjaus. Tuen ja ohjauksen kohteena voivat olla vanhemmat, jotka tarvitsevat keinoja ja neuvoja lasten kanssa toimimiseen ja kasvatukseen. Tukea voidaan myös tarvita perheenjäsenten välisiin toimintoihin ja

asioihin sekä koko arjen hoitamiseen ja järjestämiseen. Sosiaalinen apu voi tulla perheen ulkopuolisiin ja sisäisiin suhteisiin sekä niiden löytämiseen. Perhettä tuetaan myös ennalta-arvaamattomissa tilanteissa, joita perheessä voi yllättäen syntyä. (Lastsuojelun käsikirja 2012c.)

Ennaltaehkäisevän perhetyön nähdään olevan tärkeässä asemassa siinä, että perheet saavat apua silloin, kun he sitä tarvitsevat. Perhetyössä on tärkeää, että nähdään ajoissa perheen ongelmat, jotta niihin saadaan apua. Työntekijöillä on oltava ammattitaitoa, jotta he monella perhetyön alueella näkisivät ja huomaisivat perheen ongelmat ajoissa. Ennaltaehkäisevä perhetyö sisältää ajoissa annettavat tuet ja palvelut, mitkä antavat tukea jokapäiväiseen elämään, sekä fyysisen ja henkisen hyvinvoinnin jatkuvuuden perheille. (Rönkkö & Rytönen 2010, 32–33.)

Ennaltaehkäisevä perhetyö on yksi perhetyön prosesseista. Sitä annetaan perheille silloin, kun tarvitaan varhaista tukea ja tilanteiden ennaltaehkäisyä. Sitä saadaan erilaisien palveluiden kautta ja toimintojen antamana. (Rönkkö & Rytönen 2010, 29.) Toimintamuodot, joista puhutaan ennaltaehkäisevänä perhetyön toimintana, ovat neuvolan, kotipalvelun sekä päivähoidossa olevaa perhetyötä. Asiakkaat voivat hakeutua vapaaehtoisesti niihin. (Uusimäki 2005, 7.)

Ennaltaehkäisevää perhetyötä tarvitseva voi saada palvelua olemalla yhteydessä perhetyönohjaajaan tai hän voi neuvolassa kertoa ongelmistaan. Muiden perhepalveluiden kautta voidaan myös ohjata asiakkaita ennaltaehkäisevään perhetyöhön. Asiakkaan kanssa keskustellaan palvelunohjauksessa perhetyönohjaajan tai tahon kanssa, joka on lähettänyt asiakkaan ennaltaehkäisevään perhetyöhön. Keskustelussa otetaan selvää, mitä muita palveluita asiakas käyttää ja mikä olisi mahdollinen palvelu, jota asiakas tarvitsee. Esimerkiksi Kallion peruspalvelukuntayhtymässä asiakas saa ennaltaehkäisevän perhetyön palvelua enintään 10 kertaa. Tämän jälkeen perhetyön palvelulle asetetut tavoitteet arvioidaan, ja keskustellaan myös siitä, ovatko tavoitteet toteutuneet. Yhdessä keskustellaan seuraavaksi asiakkaan kanssa, miten edetään perhetyössä eteenpäin. Ennaltaehkäisevän perhetyön prosessi etenee siten, että ensiksi tehdään yhdessä sopimus, jonka jälkeen suunnitellaan perhetyön toteutumista ja lopuksi arvioidaan sen toteutuminen. Asiakkaan ei tarvitse maksaa ennaltaehkäisevästä perhetyöstä. (Perhetyö 2012.)

2.2.3 Ennaltaehkäisevän perhetyön eri muotoja

Perhetyötä tehdään monissa eri työmuodoissa ja -paikoissa. Työskennellessään ennaltaehkäisevässä työssä, työntekijät antavat ennaltaehkäisevää apua perheille, joilla avun tarve ja huolen mittari on pienempiä kuin korjaavassa työssä. Huoli perhetyöntekijöillä voi liittyä ennaltaehkäisevässä perhetyössä vanhemmuuteen tai lapsen kehitykseen liittyviin asioihin ja ongelmiin. Itse perheellä voi olla myös huoli perheenjäsenestään tai koko perheestään. Perhetyöntekijät, jotka käyvät perheen luona, voivat todeta huolen aiheen pienemmäksi kuin perhe sen on ajatellut. Näin työntekijän on oltava hyvin tarkkana siinä, että huolenaiheet otetaan todesta ja asiakkaita kohdataan luottamuksellisesti. Näin asiakas pystyy kertomaan asioita työntekijälle pelkäämättä joutuvansa suurempiin vaikeuksiin tai että perhetyö muuttuisi lastensuojelulliseksi. Vaikeiden asioiden kertomisen vuoksi on luotava jo alussa perhetyön alettua luottamus työntekijän ja asiakkaan välille. Näin saadaan huolenaiheet kerrottua paremmin, ja asiakkaat voivat kertoa asioista helpommin ja ajoissa. (Vilén, Hansen, Janhunen, Kytöpuu, Salo, Seppänen, Seppänen & Tapio 2010, 40–41.)

Kasvatus- ja perheneuvolat ovat yksi taho, joissa järjestetään perhetyötä. Perheet saavat apua erilaisiin vaikeuksiinsa. Perheiden tarvitsema apu liittyy yleensä vanhempien välisiin ongelmiin, lapsella oleviin vaikeuksiin, perhettä koskeviin vaikeuksiin ja vanhempien yhteisten asioiden päättämisen oleviin ongelmiin. Perheen asioista keskustelvat monen eri tahon työntekijät yhdessä. Kasvatus- ja perheneuvoloissa työntekijöinä voi olla muun muassa psykologi, sosiaalityöntekijä, psykiatri sekä toimintaterapeutti ja sairaanhoitaja. Perheen ei tarvitse maksaa kasvatus- ja perheneuvoloiden palveluista, ja palvelut ovat erilaisia riippuen kunnasta. (Vilén ym. 2010, 29–31.)

Perhetyö kuuluu myös varhaiskasvatuspalveluihin. Varhaiskasvatuspalveluita annetaan lapsille, jotka eivät ole koulussa. Siihen kuuluvat aamu- ja iltapäivätoiminta. Toimintaan kuuluvat lisäksi avoimet palvelut, kuten päiväkodit ja perhekerhot. Perhetyö varhaiskasvatuspalveluissa koskee vanhempien ja työntekijöiden välillä olevaa kasvatuskumppanuutta. Perhetyötä tekevät siis osaltaan varhaiskasvatuksessa kaikki kasvatuskumppanuutta toteuttavat työntekijät. Perheet tapaavat toisiaan avointen varhaiskasvatuspalveluiden kautta. Silloin puhutaan niin sanotusti ennaltaehkäisevästä toiminnasta, kun perheet tapaavat ryhmässä samassa palvelussa. Varhaiskasvatuksessa voi työskennellä perhetyöntekijöitä tai psykologeja, ja he antavat apua perheille var-

haiskasvatuksen kautta. Varhaiskasvatuksen palvelumaksut ovat palvelukohtaisia. (Vilén ym. 2010, 29–31.)

Vertaistukitoimintana pidetään perheryhmätoimintaa, joka perustuu enemmänkin monen perheen tukemiseen kuin yhden perheen kanssa tehtävään työhön. Tässä vertaistukitoimintamuodossa jokaiselle perheenjäsenelle on järjestetty toimintaa. Toiminta tapahtuu yleensä kodinomaisessa ympäristössä, jossa lapset saavat osallistua ohjattuun toimintaan tai leikkiä vapaasti. Toimintaan sisältyy ulkoilua ja perheille on järjestetty ruokailumahdollisuus. Mukaan toimintaan osallistuvat myös työntekijät, jotka auttavat perheitä keskustelemalla heidän kanssaan silloin, kun perheillä on asioita, joita he pohtivat ja haluavat niistä kertoa. (Lastensuojelun käsikirja 2012b.)

Perheryhmätoimintaa voidaan järjestää vertais- tai tavallisina ryhmätoimintoina ryhmissä, jotka ovat suljettuja tai toimintana, joka on avointa. Näihin ryhmiin voidaan ohjata perhetyönohjaajan, neuvolan tai sosiaalityöntekijän kautta, mitkä ovat omalta paikkakunnalta. Toiminnan kesto viikossa vaihtelee yhdestä kerrasta viiteen kertaan. Toiminta suljetuissa ryhmissä voidaan suunnata perheille, joissa on päihdeongelmia, raskaana oleva äiti tai ryhmät voivat olla erilaisia lasten ryhmiä, tai ryhmiä, jotka ovat suunnattu eri sukupuolta koskeviksi. Ryhmissä on luottamuksellinen ilmapiiri, joka on avointa. Ammattitaitoisten työntekijöiden kanssa voidaan keskustella hyvinkin vaikeista asioista, ja vertaistukea saa muilta ryhmän jäseniltä. Avoin toiminta voidaan suunnata tiettyihin kohderyhmiin. Kohderyhmät voidaan suunnata perheille, jotka odottavat ensimmäistä lastaan, isille ja heidän lapsillensä tai vaikkapa lapsille koulun käynnin tueksi. Ryhmissä voidaan keskustella tiettyyn aihepiiriin liittyvistä kysymyksistä, jotka tulevat omista kokemuksista. Ryhmissä voi olla tavoitteita, jotka pyritään saamaan toiminnan kautta saavutetuksi. Tavoitteina voi olla kouluun liittyvissä ryhmissä se, että vertaistuen ja ohjaajien ohjauksen kautta lapset oppivat ratkaisemaan koulun käyntiin liittyviä ongelmia. Avointa ryhmätoimintaa on päiväkodeissa, perhekerhoissa ja perhekahviloissa. (Lastensuojelun käsikirja 2012b.)

Avoimen ryhmätoiminnan tarkoituksena on tukea ihmisiä ihmissuhteiden ja yhteisöllisyyden rakentamisessa. Toiminta tukee arjessa toimimista ja rohkaisee ihmisiä hakeutumaan kodin ulkopuolelle tukitoimintaan, missä on muita samaa kokevia ihmisiä. Tämän kautta ihminen saa kertoa ja kokea asioita yhdessä toisten kanssa, jotka ovat kokeneet samanlaisia ongelmia. Toisilta oppiminen ja kertominen yhteisistä samoista

koetuista asioista on tärkeä ryhmätoiminnan periaate. (Lastensuojelun käsikirja 2012b.)

Tukipalveluita perhetyössä järjestävät yhdistykset, järjestöt ja yksityiset tahot. Pelkäämään etujärjestöt eivät järjestä tukipalveluita perheille, vaan muutkin järjestöt voivat järjestää niitä. Valtakunnallisella tasolla järjestetään tukipalveluita isommissa järjestöissä. Pienempien järjestöjen perheiden tukipalvelut tulevat erilaisten hankkeiden kautta, ja rahoitus tulee toisilta rahoittajilta. Tunnetuimpia valtakunnallisia järjestöjä ovat esimerkiksi Mannerheimin Lastensuojeluliitto, Perhehoitoliitto, Väestöliitto, Ensi- ja turvakotien liitto ja Suomen Mielenterveysliitto. Tukea järjestöistä saa puhelimitse, Internetin, vertaisryhmien ja perhetyön kautta. Perhetyötä tuottavilta yksityisiltä tahoilta voivat myös perheet, kunnat ja järjestöt ostaa palveluita. Tällaisia palveluita voivat olla perheille suunnatut terapiapalvelut tai päiväkodin varhaiskasvatuspalvelut. (Vilén ym. 2010, 33.)

2.2.4 Hankkeet ja projektit

Mannerheimin Lastensuojeluliitolla oli vuosina 1996–2001 Lapsiperhe-projekti, jossa vauvaperheiden ongelmat tuli tunnistaa varhaisessa vaiheessa ja ennaltaehkäistä ongelmien syntymistä ajoissa. Projektissa kehitettiin varhaisen tuen mallia vauvaperheisiin. Projektissa työntekijän arviointia perheen varhaisen tuen saamiseksi pidettiin keskeisenä asiana ja perheiden oma-aloitteisuutta tuen hakemiseen. Palveluiden saataavuuden myötä perheet hakivat apua varhain ongelmiinsa. Tärkeää on, että pienille lapsille haetaan varhain apua ja puututaan ongelmiin eikä silloin, kun lapsi aloittaa koulun. Vauvaperheet tarvitsivat mielestään varhaista tukea vanhemmuuteen. Esille nousivat isän ja äidin väsymys, epävarmuus isänä ja äitinä olemisessa, roolit vastuun kantamisessa, yksinhuoltajuus ja itsetunto-ongelmat. (Varhaista tukea lapsiperheille 2000, 13, 20, 28–29.)

Vanhempien fyysiset ja henkiset ongelmat sekä pelko synnyttämisessä tulivat myös esille. Eniten varhaista tukea tarvittiin parisuhteessa. Parisuhdeongelmat tulivat silloin, kun vanhemmilla ei ollut yhteistä aikaa ja heillä oli riitoja. Ongelmia oli myös siinä, että tulevaisuus ja seksuaalisuus sekä edelliset suhteet olivat murheen aiheena vauvaperheissä. Perheen ja työn yhteen sovittaminen, asuminen ja raha tuottivat ongelmia perheille. Lastenhoitoon liittyvät ongelmat nousivat esille sekä mietityttivät vanhempia. Muiden ihmisten tuen puutetta pidettiin merkittävänä. Vauvaperheet toi-

voivat tukea kaikille perheenjäsenilleen. Tärkeää oli myös avun saaminen lastenhoitoon silloin, kun äkkinäisiä tilanteita tuli perheissä. Vauvaperheiden mielestä avun saaminen oli silloin vaikeaa. (Varhaista tukea lapsiperheille 2000, 13, 20–22, 28, 30.)

Projekti katsottiin kuuluvan ennaltaehkäisevän työn piiriin. Perheillä, joita valittiin projektiin, ei tarvinnut olla kuin yksi alle kolmevuotias lapsi ja pyyntö apuun. Tärkeintä oli tarjota tukea mahdollisimman laajasti kaikille ennaltaehkäisevän työn asiakkaille. Kuitenkin oli muistettava, että tuen piiriin tuli asiakkaita, jotka eivät välttämättä olisi tarvinneet tukea. Työn tuloksena projektissa nähtiin, että perhe-elämä oli parantunut. Perheessä positiivisemmiksi muuttuvat tilanteet olivat lapsen kannalta merkittäviä. Perheessä tilanteet voivat olla monimutkaisia. Näin saattoivat pienetkin kohentuneet tilanteet perheessä olla lapsen vuoksi tärkeitä. Kaikki asiat, jotka paransivat lapsen kasvua perheessä, olivat hyväksi lapselle. Asiakkaiden kokemusten kautta projektissa nähtiin, miten ennaltaehkäisevää ja varhaista tukea tarvitaan. Jos asiakkaat löysivät ongelmiinsa apua perhetyön ulkopuolelta, jota heidän olisi pitänyt saada perhetyöltä, tuo se esille ongelmat, joita voisi korjata kotona tehtävässä perhetyössä. (Varhaista tukea lapsiperheille 2000, 184–185.)

Perhetyössä itse työhön kiinnitettiin myös huomiota, missä käytettiin ratkaisu- ja voimavarakeskeistä työtettä. Muutos, joka perheissä tapahtui, on projektissa pyritty toteuttamaan niin, että se lähtee perheiden omista voimavaroista. Projektin toteutus lähtikin siitä, että rahoitus ja resurssit olivat kunnossa, jotta asiakkaita pystyttiin auttamaan. Projektissa kokeiltiin erilaisia toimintoja. Kaikki toiminnot eivät sopineet kaikille. Perhetyössä opittiin erehdyksien ja onnistumisten kautta. Toiminnan eroja oli niin asiakkaiden, viranomaisten kuin työntekijöidenkin välillä. (Varhaista tukea lapsiperheille 2000, 185–186.)

Projektissa työntekijät katsoivat ennaltaehkäisevän työn kehittämisen olevan vaikeaa. Työn painopiste on ollut hankalaa sijoittaa ennaltaehkäisevässä työssä, ja mitä se on työntekijöiden mielestä konkreettisesti työssä. Moniongelmaiset perheet on nähty ohjautuvan sosiaalitoimistoon, vaikka ennaltaehkäisevää työtä pidetään tärkeänä silloinkin kun ongelmia on paljon. Tällöin voitaisiin perheenjäseniä auttaa vaikeissa asioissa korjaavassa ja ennaltaehkäisevässä perhetyössä sekä varhaisessa tuessa. Laajan perhetyön ja ennaltaehkäisyn vuoksi työntekijät ovat joutuneet miettimään, kuinka laajalle työ menee. Tämän vuoksi työntekijät ovat joutuneet perhe kerrallaan miettimään, mil-

lainen perhetyö perheen kohdalla olisi paras, ja mikä olisi heille sopivaa työtä. Perheiden tilanteista riippuen voidaan ennaltaehkäisevässä työssä joutua miettimään, mikä korjaavan työn menetelmä sopii heille, tai päinvastoin korjaavassa työssä, mikä ennaltaehkäisevän työmuoto sopisi perheelle. Perheille vaikeuksia tuottavat ennaltaehkäisevien ja varhaisen tuen palveluiden etsimisessä niiden saatavuus tarpeeseen. (Varhaista tukea lapsiperheille 2000, 186–187.)

Koulutuksen ja harjoittelun kautta työntekijät ovat työelämässä oppineet voimavaroista ja ratkaisusta lähtevää opetusta, joka on asiakaslähtöistä. Asiakastyöskentelyssä apuna on ollut oman työn pohdinta ja miettiminen, mitä koulutuksessa on oppinut. Työssään hän on voinut avautua asiakkaalle ja olla rehellinen työntekijä, eikä epäaito. Ongelmia on yhdessä asiakkaan kanssa etsitty ja löydetty niihin ratkaisuja. Tämä ihmetytti asiakkaita, miksi näin toimitaan. Työntekijän roolista pääseminen on auttanut pääsyä lähemmäksi asiakkaita varsinkin silloin, kun toimitaan yhdessä. Mukaan on saatu perheestä isiä. Perhetyötä on opittu tekemään uusia keinoja käyttäen. (Varhaista tukea lapsiperheille 2000, 187.)

Projektin myötä on varhaisen tuen mallia alettu käyttää silloin, kun työntekijät ja asiakkaat yhteistyön kautta ovat sitä tarvinneet. Varhaisen tuen mallin käyttäminen sopii perhetyöhön. Työntekijöitä, jotka osaavat varhaisen tuen mallia, tarvitaan perhetyöhön, koska näin työntekijät pystyvät tukemaan ammattitaidollaan perheitä, jotka eivät saa ennaltaehkäisevästä perhetyöstä tarpeeksi apua, ettei perheen tarvitsisi siirtyä lastensuojelun perhetyöhön. Varhaisen tuen mallia ei tarvitse kehittää lisää, koska se sisältää asioita, joita käytetään jo perhetyössä. Perheiden kanssa työskennelleet osaavat opintojensa kautta tukea asiakkaita heidän tarpeissaan ja lähtökohdissaan sekä pitämään perheen työssään keskiössä. Varhaisen tuen käyttöönotto ei tarvitse paljon koulutusta lisää työntekijöille. (Varhaista tukea lapsiperheille 2000, 188–189.)

Kunnissa voidaan ottaa varhaisen tuen malli käyttöön yhteistyössä muiden tahojen kanssa. Eri tahojen yhdessä toimimisen osaamista voidaan tarjota asiakkaille, esimerkiksi sosiaalialan eri tahojen kanssa. Toimiminen yhdessä perheiden hyväksi näkyy siinä, että nähdään asiat samalta näkökannalta perheiden tarvitsemasta tuen tarpeesta ja palveluista sekä henkilöstömääristä perhetyön alueella. Jotta asiakkaat saisivat ja osaisivat hakea tukea ja palveluita, on perheiden saatava niistä tietoa. Toiminta monen eri tahon kanssa tulee olla selkeää ja sovittua, jotta työ onnistuu. Projektissa työnteki-

jät huomasivat käytännön työn kautta, että yhteiset linjat ja ammatillinen yhteistyö muiden tahojen kanssa eivät haittaa asiakkaiden kanssa tehtävää työtä, vaan parantavat sitä. Projektissa huomattiin asiakkaiden ja työntekijöiden puolelta, että ryhmätöihin hyödyttävät asiakkaita ja niitä toivottiin lisää yksityiselle sekä julkiselle puolelle. Näiden ryhmien avulla projektissa on voitu tukea asiakkaita ja tehdä muutoksia, sekä huomata tilanteita, joissa on pitänyt miettiä elämän uusien asioiden merkityksiä. Nämä muutokset voivat useasti olla asiakkaan omien tavoitteiden mukaisia. (Varhaista tukea lapsiperheille 2000, 188–189.)

Lapsen näkökulmaa perhetyössä on projektissa pidetty tärkeänä. Vanhempia on ensisijaisesti tuettu projektissa, jotta he saisivat voimavaroja lastensa huolehtimiseen. Asiakkailta saatu palaute antoi tietoa työntekijöille siitä, kun perheessä oli vaikeita asioita, ei perheen vanhempia lapsia kuunneltu. Näin työntekijät ottivat huolen aiheekseen sen, että lapsia kuunneltaisiin perhetyössä eri toimintoja kehittäen sen toteuttamiseksi. Lapsia huomioitiin ottamalla heitä vanhempien kanssa mukaan keskusteluihin ja perhetyöntekijät ottivat huomioon myös tapaamisissa sen, että lasta myös kuunneltiin. Tavoitteita on myös asetettu isommille lapsille, jotta tavoitteiden kautta syntyvät muutokset olisivat lapsen kannalta merkittäviä. Vanhemmat ja työntekijät ovat yrittäneet etsiä lapsesta positiivisia puolia ja sen kautta motivoineet lasta kertomaan omia tunteuksia ja sitä, mitä hän ajattelee. (Varhaista tukea lapsiperheille 2000, 189–190.)

Suomessa on ohjelmia ja hankkeita, jotka tukevat lapsia ja nuoria sekä perheitä voimaan hyvin. Nämä hankkeet ja ohjelmat liittyvät hallituksen asettamiin linjauksiin. Näistä hankkeista huomaakin, että moniammatillisuutta tarvitaan yhä enemmän työntekijöiltä, sillä ongelmat ovat nykyään perheissä monimutkaisempia. Näiden ongelmien ratkomiseen tarvitaan erialojen osaajia ja heidän välistä yhteistyötä. Ammatillisuuden monipuolisuutta nähdään myös varhaisessa tuessa ja ennaltaehkäisevässä työssä. Jotta perheitä voitaisiin auttaa ennaltaehkäisevästi ja monen eri ammattilaisen avulla, tarvitaan työntekijöiltä työkaluiksi koko työprosessin järjestämistä, organisointia sekä tulosten pohtimista. (Flink 2009, 1.)

2.3 Kotipalvelun perhetyö

2.3.1 Työn taustaa

Suomessa kotipalvelutyötä järjestöjen kautta aloitettiin 1930-luvulla. Lain voimaiseksi 1950-luvulla tuli järjestöjen aloittama kotipalvelutoiminta. (Niemi 1995, 20.) Kotipalvelutoiminta on kehittynyt kolmessa eri vaiheessa. 1930–50-lukuja on kutsuttu ajaksi, jolloin järjestöt tuottivat palveluita. 1960–70-luvuilla on ollut ammatillista kodinhoitotyötä. 1980-luvusta eteenpäin on ollut kokonaisvaltaista ja etsivää työtä. Tässä viimeisessä vaiheessa 1980-luvulta eteenpäin moniammatillisuus sosiaalialalla lisääntyi ja työntekijöillä oli työssään yhteinen päämäärä. (Niemi 1995, 20.) Kodinhoitajat ovat ennen antaneet apua perheille, mikä on ollut avunsaajille merkittävää. 1990-luvulla on huomattavasti ollut laskussa ennaltaehkäisevä kotipalvelun työ. (Pietilä-Hella 2006, 8.)

Kotipalvelusta siirryttäessä nykyaikaisen perhetyöntekijän tekemään työhön, on työntekijän pitänyt kehittää kotipalvelua perhekeskeiseksi. Kun on yhdistetty aikaisemmat kotipalvelun tehtävät ja nykyaikainen kotipalvelun perhetyö, on perhekeskeisyys työssä mahdollista. Kotipalvelun perhetyössä on pääajatuksena asiakkaiden hyvinvoinnin edistäminen, jonka vuoksi työntekijän tulisi huomioida asiakaan toiveet ja asiakas yksilönä sekä osallistaa hänet koko perhetyön prosessissa. (Pietilä-Hella 2006, 9.)

Kotipalvelua voi järjestää vain sosiaalihuoltolain ohjeiden mukaisesti. Tarkoituksena kotipalvelulla on auttaa ihmisiä elämän eri vaiheissa, jos niissä on heille tullut vaikeuksia. Avun kotipalvelu antaa lapsiperheille kasvatuskysymyksissä ja -ongelmissa sekä siihen, miten lapsia hoidetaan. Laki sosiaalihuollosta määrittelee, että kotipalvelua saavat he, joilla on vaikeuksia huonon liikuntakyvyn vuoksi vaikeuksia perheessä, väsymystä, terveysongelmia tai lapsen syntymän ja vamman vuoksi. Apua saa sen mukaan, miten pystyy suoriutumaan elämässä olevista tehtävistä ja rutiineista. (Lastensuojelun käsikirja 2012a; Sosiaalihuoltolaki 1982/710, 20. §.)

Sosiaalihuoltolain tullessa voimaan kunnallinen kotihoitoapulaki ei ollut enää voimassa. Sosiaalihuoltolain tarkoituksena oli laajentaa edellisen kotihoidon avun lain sisältöä. Tämän myötä perustuslakiin kuului myös sosiaaliset oikeudet sosiaalialan palveluiden saamiseen. Kunnan tulee järjestää nämä palvelut itse tai hankkia ne muualta,

kuitenkin säilyttäen tason, jonka laki määrää. (Lastensuojelun käsikirja 2012a; Sosiaalihuoltolaki 1082/710, 4. §.)

Kunnan on huolehdittava siitä, että kotipalvelua saadaan tarvelähtöisesti. Kotipalvelu kuuluu sosiaalipalveluihin ja siellä hyvinvointipalveluihin. Kotipalvelu sisältää peruskotipalvelua, laajennettua kotipalvelua ja kokonaisvaltaista kotihoitoa. Asiakkaat kotipalvelussa voivat olla lapsista vanhuksiin. Tuki kohdistuu nykyään kasvavassa suhteessa koskemaan perheitä, jotka ovat lastensuojelun asiakkaita ja maahanmuuttajaperheitä, joita nykyään on enemmän kuin aikaisemmin. Resurssien vähyden vuoksi lapsiperheiden kotipalvelu on vähentymässä, koska vanhustalouksiin tarvitaan paljon henkilöstöä. (Isomäki 2005, 22.)

2.3.2 Toiminnan tarkoitus

Tarvittaessa kotiapua, on tärkeää tietää, onko palvelua ja työntekijää kunnassa mahdollisuus saada, ennen kuin siitä voidaan keskustella. Pääsy perhetyöhön on lähes mahdotonta ja niukkaa nykyään. Perheessä on oltava suuria vaikeuksia, ennen kuin perhetyöhön otetaan vastaan esimerkiksi vanhempien jaksamattomuuden vuoksi. Perheille on nykyään voitu antaa kotipalvelua lastensuojelun tukitoimena. Kun kyseessä on ollut lapsi, joka on ollut asiakkaana lastensuojelussa, on syy perhetyöhön ollut, että perheessä lapsen hyvinvointi ei ole ollut turvattu. (Pietilä-Hella 2006, 9.)

Perheet voivat saada kotipalvelua silloin, kun he katsovat tarvitsevansa tukea ja ohjausta kodin arjessa ja lastenhoidossa. Apua voidaan tarvita silloin, kun ongelmat rajoittavat perheessä arkea tai silloin, kun lastenhoidossa tarvitaan pitkäaikaisempaa apua. Apu, jota kotipalvelulta tarjotaan perhetyöntekijän kautta, voi kestää lyhyen tai pitkän ajan perheen tarpeista riippuen. Apu, jota annetaan, voi liittyä lastenhoitoon, omatoimisuuden tukemiseen sekä yhteydessä olemiseen eri tahojen kanssa. (Isomäki 2005, 23–24.)

Kotipalvelun laadun määrittää ammatillisuus, asiakaslähtöisyys, sopeutuvuus muutoksiin ja luottamus toisia kohtaan. Kotipalvelua tulisi saada oikeaan aikaan, palveluun tulisi olla helppo päästä, sen tulisi olla oikeanlaista asiakkaille sekä sen tulisi olla suunniteltu henkilökohtaisten tarpeiden mukaan. (Isomäki 2005, 23.)

Kotipalvelun työtä tehdään, kun ollaan huolissaan perheestä. Työ alkaa silloin, kun viranomaiset ovat hyväksyneet palvelun aloittamisen. Neuvola tekee yleensä aloitteen kotipalvelun aloittamisesta pikkulapsiperheissä. Yleensä perheen äidin kanssa keskustellaan ensimmäiseksi, kun työntekijällä on huoli perheestä. Huolen aiheena voivat olla esimerkiksi mielenterveysongelmat vanhemmilla, jaksamattomuus, vähäinen vuorovaikutus lapsen kanssa tai monikkoperheeksi tuleminen ongelmat. (Pietilä-Hella 2006, 9.)

Ennaltaehkäisevänä työnä kotipalvelu on tärkeää, jotta perhettä voidaan tukea ajoissa. Kotipalvelun työntekijä näkee työssään tilanteita perheissä jo ennen kuin tilanteet kärjistyvät. He myös kykenevät huomaamaan vanhemmuuden ongelmakohtia. Tämän vuoksi pystytään huomioimaan lapsen elämässä olevia ongelmia, joihin pyritään vastaamaan mahdollisimman nopeasti ehkäisten ongelmien ilmeneminen päivähoitossa tai peruskoulussa. (Isomäki 2005, 27.)

Kotihoidossa perheisiin kohdistuvan palvelun määrä on ollut laskussa, sillä kotihoidon resurssit ovat menneet vanhuksien hoitamiseen. Nykyään perheet saavat apua vasta silloin, kun perheen avun tarve on suuri. Silloin ei useinkaan lyhytaikainen apu riitä. Perheiden tilanteiden ollessa hyvin vakavia tarvitaan perheen kanssa tehtävään työhön monia eri työmenetelmiä ja tahoja ongelmien ratkomiseen. Kotipalvelun perhetyössä tulisi auttaa perheitä ajoissa, jotta suurimmilta ongelmilta välttyttäisiin ja varsinkin, kun perheellä on äkillinen kriisi. Perheen ongelmat huomioidaan usein vasta silloin, kun heillä on tarvetta lastensuojeluun. Kunnilla kuitenkin on velvollisuus lastensuojelun alueella huolehtia lasten edusta ja palveluita tulisi suunnata vanhemmuuden tukemiseen. (Suominen & Vuorinen 1999, 27.)

Perheelle annettava tuki suunnataan ensin kotiin, mikä on organisoitu monen eri alan ammattilaisen kesken. Palvelun suunnitteluun perheen olisi hyvä osallistua, sillä osallisuuden tukeminen edesauttaa perheen motivoitumista palveluun. Silloin saavutetaan parempia tuloksia, kuin jos palvelu on vastentahtoista. Apua on hyvä saada silloinkin, kun perheessä tarvitaan vain ohjausta ja neuvontaa perheen arjessa. Jos perheessä on useita eri ongelmia, silloin on puututtava ensin merkittävämpään ongelmaan ja varotettava ottamasta perheen jäsenen roolia. Tuolloin on otettava perhettä ohjaava ja tukeva rooli. (Suominen & Vuorinen 1999, 27–28.)

Koska moniongelmaisten ja monikulttuuristen perheiden määrä on kasvussa, tarvitaan enemmän keinoja ja ongelmanratkaisutaitoa sekä lastensuojelun että ennaltaehkäisevään työhön. Silloin tarvitaan juuri näitä keinoja kriisien ratkaisemiseen, kun kriisit pahentuvat entisestään. (Isomäki 2005, 22.)

Kotipalvelua on pyritty erottamaan muusta perhetyöstä. Tämän lähtökohtana on antaa ongelmatilanteissa oleville perheille tukea. Tarkoituksena on ollut suunnata palvelu henkilökohtaisempaan apuun. Arjessa auttaminen on yksi keino avun antamiselle, mikä tukee muita sosiaalitoimen palveluita. Yhteistyötä kotipalvelun perhetyö tekee äitiys- ja lastenneuvolan sekä perheneuvolan työntekijöiden kanssa. (Isomäki 2005, 23–24.)

2.4 Neuvolan perhetyö

2.4.1 Työn taustaa ja toiminnan tarkoitus

Äitiys- ja lastenneuvolassa on huolehdittava äitien, lapsien ja perheiden hyvinvoinnista. Lastenneuvolan tehtävänä on tukea ja seurata lapsen kasvua ja kehitystä. Siellä tuetaan myös vanhemmuutta ja osana perhetyötä järjestetään vertaisryhmiä vanhemmille. Neuvolassa perhetyöntekijä voi tukea esimerkiksi vanhemman ja lapsen välistä varhaista vuorovaikutusta ja vanhempaa arjessa selviytymisessä. Perhetyöntekijä voi myös ohjata asiakkaitaan tarvittaessa muihin tarvittaviin palveluihin. Neuvolan perhetyöntekijä kohtaa asiakkaitaan heidän kotonaan ja vertaisryhmissä. Perhetyöntekijän tehtävät voivat olla erilaisia riippuen kunnasta ja palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia. (Vilén ym. 2010, 29–30.)

Jo vuosikymmeniä sitten neuvolan tehtävänä on ollut lasten ja perheiden hyvinvoinnin tukeminen. Vaikka työmenetelmät työssä ovat muuttuneet, työn tarkoitus on pysynyt samana. (Haanpää, Kaalikoski, Mäkinen, Riikonen & Santanen 2009, 1.) Neuvolan perhetyötä eivät ohjaa lait, koska kuntien ei ole pakko järjestää neuvolan perhetyötä. Silloin kun kunta järjestää neuvolan perhetyötä, on noudatettava säädöksiä. (Neuvolan perhetyön toimintakäsikirja 2011, 17.)

Terveystieteiden tutkimuskeskuksen tutkimusraportti 15. § mukaan kunnan on järjestettävä alueensa raskaana olevien naisten, lasta odottavien perheiden sekä alle oppivelvollisuusikäisten lasten ja heidän perheillensä neuvolapalvelut. Neuvolapalveluihin sisältyvät: 1) sikiön terveen kasvun,

kehityksen ja hyvinvoinnin sekä raskaana olevan ja synnyttäneen naisen terveyden määrääjain toteutettava ja yksilöllisen tarpeen mukainen seuranta ja edistäminen; 2) lapsen terveen kasvun, kehityksen ja hyvinvoinnin edistäminen sekä seuranta ensimmäisen ikävuoden aikana keksimäärin kuukauden välein ja sen jälkeen vuosittain sekä yksilöllisentarpeen mukaisesti; 3) lapsen suun terveydentilan seuranta vähintään joka toinen vuosi; 4) vanhemmuuden ja perheen muun hyvinvoinnin tukeminen; 5) lapsen kodin ja muun kasvu- ja kehitysympäristön sekä perheen elintapojen terveellisyyden edistäminen; 6) lapsen ja perheen erityisen tuen ja tutkimusten tarpeen varhainen tunnistaminen sekä lapsen ja perheen tukeminen ja tarvittaessa tutkimuksiin tai hoitoon ohjaaminen. Kunnan perusterveydenhuollon on neuvolapalveluja järjestäessään toimittava yhteistyössä varhaiskasvatuksesta, lastensuojelusta ja muusta sosiaalihuollosta, erikoissairaanhoidosta vastaavien sekä muiden tarvittavien tahojen kanssa. (Terveydenhuoltolaki 1326/ 2010, 15. §.)

Kun äitiys- tai lastenneuvolassa terveydenhoitajalla ilmenee huoli perheestä, hän voi ohjata heidät neuvolan perhetyön puolelle, jossa tarjotaan varhaista tukea. Tärkeää on terveydenhoitajan saada perhe kannustettua palvelun piiriin. Jos kannustaminen onnistuu ja perhe haluaa perhetyön palvelun piiriin, heidän tulee antaa suostumus tietojensa siirtämiseen perhetyöntekijälle. Perhetyöntekijä ottaa yhteyttä perheeseen ja sopii heidän kanssaan, milloin ensimmäisen kerran perhe ja perhetyöntekijä tapaavat. Yhteydenoton tarkoituksena on tukea perhettä siinä, että he eivät ole yksin avun hakemisen kanssa. Perheellä on vielä yhteydenoton aikana mahdollisuus päättää ottavatko he tukea vastaan vai eivät. Jos perhe kieltäytyy neuvolan perhetyöstä, on siitä ilmoitettava terveydenhoitajalle. Perheen tapaaminen tapahtuu kahden perhetyöntekijän kanssa, jolloin he yhdessä perheen kanssa selvittävät, mitä tukea perhe tarvitsee. Silloin he myös päättävät, työskentelevätkö työntekijät yksin vain pareina perhetyössä. Isän mukaan tulo on yksi työn periaatteista. (Neuvolan perhetyö 2009.)

Lapsiperheitä tuetaan ja autetaan neuvolanperhetyössä arjessa erilaisissa asioissa, joissa perhe tarvitsee apua. Työn tarkoituksena on yhdessä työskenteleminen perheen kanssa, ja perheessä käydään muutamia kertoja. Yhdessä perheen kanssa työskentely voi sijoittua hankaliinkin tilanteisiin, joissa autetaan esimerkiksi äitiä raskauden aikana tai sen jälkeen. Perheessä voi olla myös tilanne, milloin joku perheenjäsenistä on sairaana. Perhetyöntekijän tehtäviin kuuluu tukea perheitä vanhemmuudessa tai jos isä tai äiti ei pärjää arjessa. Silloin hän tulee auttamaan perhettä vaikeassa tilanteessa ja

auttaa tilanteen eteenpäin viemisessä aina sen ratkaisemiseen asti. (Neuvolan perhetyön toimintakäsikirja 2012, 4.)

2.4.2 Perheille annettava tuki

Jyväskylän seudun Perhe- hankkeessa on kokeiltu toimintamallia neuvolan perhetyöstä, joka selvittää perheille annettavaa tukea. Kun tuetaan perheitä, jotka ovat asiakkaina neuvolan perhetyössä, on hyvä tietää, että yhteistyökumppanit ovat tärkeitä työssä. Silloin kun neuvolan perhetyön tämän hetkinen apu ei toimi perheen kanssa, perhetyöntekijät ohjaavat heidät toisen palvelun piiriin. Tahoja ovat esimerkiksi perheneuvola, sosiaalityön perhetyö tai päivähoitopalvelut. Asiakkaille tiedottaminen palveluista helpottaa heidän hakeutumistaan palveluiden piiriin. (Neuvolan perhetyö 2009.)

Asiakas käy neuvolan perhetyössä enintään kuusi kertaa kolmen viikon tai kuukauden sisällä. Neuvolan perhetyö loppuu silloin, kun perheen kanssa tavoitteet on saavutettu tai perhe siirtyy muun tuen piiriin. Neuvolan perhetyössä tuetaan perheitä heidän vahvuuksiaan tukemalla, keskustelujen avulla ja erilaisten menetelmien kautta, etsien perheestä vahvuuksia ja heikkouksia. Käytössä voi olla esimerkiksi vanhemmuuden roolikartta ja verkostokartta. (Neuvolan perhetyö 2009.)

Neuvolan perhetyössä perhetyöntekijät käyvät perheen kotona tarvittaessa. Kun työntekijä käy perheen kotona, hän pystyy näkemään perheen arkea. Hän näkee myös kokonaiskuvan perheen toiminnasta, käsityksistä ja miten lapsi perheessä voi. Perhetyöntekijän tulee rakentaa perheen ja itsensä välille luottamuksen ja vapaan vuorovaikutuksen. (Neuvolan perhetyö 2009.)

Neuvolan perhetyöhön kuuluu myös vertaisryhmätoiminta. Vertaisryhmästä saatava vertaistuki auttaa perheitä löytämään voimavaroja ja jaksamaan arjessa (Neuvolan perhetyö 2009.)

Moniammatillisuus kuuluu neuvolan perhetyöntekijän ammattitaitoon, sillä perheitä on ohjattava useisiin palveluihin ja työntekijällä pitää olla niistä tietoa. Perhetyöhön kuuluu myös palveluista ja asioista tiedottamista. Perheet voivat tarvittaessa tavata yhden kerran viikossa perhetyöntekijää varaamatta aikaa vastaanotolle. Perhetyöntekijältä muut työntekijät voivat kysyä tietoa yhteisistä perheistä. Näin tieto välittyy muil-

lekin sitä tarvitseville, ja tämä kannustaa monien eri tahojen yhteistyötä. Tämän avulla voidaan löytää perheelle sopivia tukimuotoja. (Neuvolan perhetyö 2009.)

Puhuttaessa perhekeskeisyydestä neuvolassa se tarkoittaa, että perheen kaikki jäsenet ovat neuvolan työssä mukana. Jokainen heistä on asiakkaana neuvolassa ja heidät huomioidaan omina persooninaan, ketkä tietävät oman elämänsä parhaiten. Neuvolassa perheen taustat, elämänvaihe, elinympäristö ja rutiinit tulee huomioida. Lapsilähtöisyyden toteutumisen lähtökohtana on kaikkien lapsien koko terveyden varmistaminen. Vanhempien on oltava mukana siinä, kun lapsen parasta ajatellaan. Kun perhe voi hyvin ja vanhemmuus sekä vanhempien parisuhde ovat kunnossa, voi lapsi silloin hyvin. Kohdatessa perheen on nostettava esille sen hetkinen tilanne perheessä, vanhempien kertomat murheet, mitä he haluaisivat ja pitää niitä keskustelun keskeisinä asioina. Perheen kertomia asioita kuunnellaan ensisijaisesti ja asiat selvitetään kiireettömästi. Työskentely perheestä käsin vaatii työntekijältä tietoa perheestä ja yhteistyötaitoa perheen kanssa toimimiseen. Perheellä on valta päättää asioistaan ja lailliset oikeudet siihen. (Haanpää, Kaalikoski, Mäkinen, Riikonen & Santanen 2009, 3.)

Työskenneltäessä lapsiperheiden kanssa neuvolan perhetyössä, tulee perhettä tukea kaikilla hyvinvoinnin alueilla. Perheen koko voi vaihdella ja perheeseen voi tulla lisää jäseniä, kuten äidin uusi aviomies. Perheiden erot voivat tuottaa vaikeuksia neuvola-perhetyölle ja niitä voi olla vaikea ymmärtää. (Haanpää ym. 2009, 3.) Erialaisia perheitä käsittelemme luvussa 2.1.3.

Leimaamisen ehkäisy ja sen huomioiminen perheissä on ennaltaehkäisevän työn tärkeä suuntautuminen. Perheiden tukeminen heitä vahvistamalla vähentää ja estää leimatuksi tulemisen syntyä. Perhetyöntekijän tulee ottaa huomioon perheen omat ennakkoluulot ja oikaista heitä, jotta perhe saisi ennaltaehkäisevästä perhetyöstä oikeanlaisen kuvan. Perheitä tulisi auttaa siinä, että he luottaisivat palvelujärjestelmään, joka tukee ja auttaa heitä ymmärtämään leimaamisen realiteetit ja sen kanssa selviytymisen eri elämäntilanteissa. (Noppi 2006, 15.)

Neuvolatoiminta on tärkeässä asemassa Suomessa, koska se peruspalveluna on perheiden aina tavoitettavissa. Toiminnan tarkoituksena on tukea perheitä vanhemmuudessa ja lapsia kehityksen ja hyvinvoinnin eri vaiheissa. Neuvolan työn tarkoituksena on varhainen ja ennaltaehkäisevä tuki, niin lapsille kuin perheillekin. Tuen kautta pystytään auttamaan perheitä ajoissa ja ennaltaehkäistä ongelmien syntymistä. On arvioi-

tu sosiaali- ja terveysministeriön mukaan, että lapsista ja perheistä erityistä tukea ei tarvitse 70 %, koska heidän hyvinvointinsa on hyvä eikä tukeen ole tarvetta, mutta 10–30 % perheistä tarvitsee tukea. (Laihonen 2009, 1.)

Perheen jaksamattomuuteen tavanomaisia syitä ovat kodin ulkopuolisten suhteiden väheneminen, ongelmat perheissä, työstä tulleet paineet, mielenterveyden ongelmat ja vanhempien päihteiden käyttö. Syrjäytymisen riski kasvaa, kun lapsella on lisääntyviä ongelmia ja vaikeaa elämässään. Jotta lastensuojeluun otettaisiin yhteyttä tai muihin tahoihin, kuten mielenterveys ja päihdehuoltoon, on lapsesta oltava tarpeeksi suuri huoli. Yleensä tällaisten perheiden lapsista huolen aihe ei ole vielä kovin vakava. Perhettä tulisi tukea neuvolassa, jossa perhe saa tukea asioiden ratkomisessa varhaisella puuttumisella tilanteeseen, ja myös kotona perheen kanssa keskustellen. Varhaisen tuen antajana neuvola on tärkeässä roolissa, mutta resurssien puute ja tämän hetkiset työmenetelmät eivät kykene antamaan perheille heidän muuttuviin henkisiin ongelmiinsa apua. (Laihonen 2009, 1.)

2.5 Lastensuojelun perhetyö ja sen erityisyys

2.5.1 Työn taustaa

Lastensuojelu alkoi siitä, kun sodat ja varattomuus ajoivat siihen, että lapsia jäi ilman huoltajiaan, jolloin kotia vailla olevista lapsista piti pitää huolta. Aikaisemmin lastensuojelu on nähty huonokäytöksisten ja huonosti hoidettujen lasten ja heidän vanhempiensa auttamiskeinona. Vaikka käsitykset lastensuojelun perheistä ovat olleet erilaisia, on kuitenkin pyritty siihen, että heitä on autettu eri vuosikymmenten tarjoamien mahdollisuuksien rajoissa. (Bardy 2013, 8–10.) Lapsen asemaa on vuosien saatossa parannettu ja siitä on tullut yhteiskunnalle tärkeä panostamisen kohde. Lasten syrjäytymistä tulevaisuudessa pyritään välttämään panostamalla lapsiin kasvun eri vaiheissa, jotta heistä tulisi yhteiskunnassa pärjääviä aikuisia. (Bardy 2013, 13.)

Lastensuojelun perhetyötä kutsutaan korjaavaksi työksi, koska lastensuojelun asiakkuus kuuluu siihen. Työ on perheen tukemista yhdessä yhteiseen päämäärään. Perhettä autetaan yhdessä suunnitelluissa tehtävissä. Työn tarkoituksena on auttaa perheitä ja heidän lapsiaan sekä avustaa perhettä heidän ongelmatilanteissaan eri vaiheissa elämää, joissa lapsen kokonaisvaltainen hyvinvointi on vaarassa. Perheen ollessa vaikeassa elämäntilanteessa korjaavaa perhetyötä annetaan intensiivisesti seurattuna. Las-

tensuojelusta voidaan perhettä määrätä perhetyöhön. Perheen kanssa yhdessä sovitaan perhetyön prosessin etenemisestä. Mukana päätösten tekemisessä on sosiaalityöntekijä ja perhetyöntekijä. (Lastensuojelun käsikirja 2012b.)

Lastensuojelun perhetyö kuuluu osaksi lastensuojelun palvelujärjestelmään. Lastensuojeluun kuuluvat lastensuojelutarpeen selvitys, perhetapaamiset, lasten kiireelliset sijoitukset, huostaanotot, sijaishuolto, jälkihuolto sekä sosiaalityöntekijän suosittelemat avohuollon tukitoimet. Tukitoimi voisi olla esimerkiksi perhekuntoutus. Edellä mainituissa lastensuojelun palvelujärjestelmään kuuluvista toimista on vastuussa sosiaalityöntekijä. Perheen lastensuojeluasias lähtee käyntiin, kun joku on tehnyt lastensuojeluilmoituksen lapsesta. Tällöin perheelle valittu sosiaalityöntekijä aloittaa perheen tilanteeseen perehtymisen. Lastensuojeluilmoitus ei kuitenkaan välttämättä tarkoita sitä, että aloitettaisiin lastensuojelun tukitoimet. (Vilén ym. 2010, 24.)

Lastensuojelun perhetyön taustalla on lastensuojelulaki. Lastensuojelulain 4. § mukaan lastensuojelun on edistettävä lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia. Lastensuojelun on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Lastensuojelun on pyrittävä ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä puuttumaan riittävän varhain havaittuihin ongelmiin. Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja lastensuojelua toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu. Lastensuojelussa on toimittava mahdollisimman hienovaraisesti ja käytettävä ensisijaisesti avohuollon tukitoimia, jollei lapsen etu muuta vaadi. Kun sijaishuolto on lapsen edun kannalta tarpeen, se on järjestettävä viivytyksettä. Sijaishuoltoa toteutettaessa on otettava lapsen edun mukaisella tavalla huomioon tavoite perheen jälleenyhdistämisestä.(Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 4. §.)

Lastensuojelullinen perhetyö sisältää perheen auttamista sekä lapsen parhaan toteuttamista. Perhetyötä voi olla perhetukityö, avopalvelutyö, perhekuntoutustyö, avohuollollinen perhetyö. Perustehtävä perhetyössä on taata, että lapset saavat hyvät edellytykset elämään. Perheessä perhetyöntekijä auttaa perheitä keskustelun avulla ja tukee perhettä heidän arkisissa asioissaan. Lastensuojelullinen perhetyö ei ole ainoastaan perheen konkreettinen apu, vaan työssä on mukana perheen jatkuva kontrolloimisen tarve. (Pahkala 2010, 2.)

Kun lastensuojelun perhetyötä annetaan lastensuojelun tukitoimena, se on vaativaa työtä perheen kanssa toimimisen kannalta. Tämän vuoksi tavoitteena on perhetyöntekijän ja perheen välille luoda toimivaa yhteistyötä. Lastensuojelun perhetyön alkaessa voi perhe kiistää olemassa olevat ongelmansa, koska perheen asioihin on puututtu lastensuojelun kautta. Tällöin on perhetyöntekijän otettava huomioon yhteistyön merkitys asioihin, jotka voivat myöhemmin luoda hyviä taitoja perheen sisällä sekä työntekijän kanssa. Lastensuojelun tukitoimena annettu lastensuojelun perhetyö voi olla tiivistä työtä perheen kanssa, jotta ei päädyttäisi huostaanottoon tai jos on tarvetta arvioida huostaanoton tarvetta. Työ voi olla myös lyhytaikaista, jolloin perheellä edellytykset toimia palautuvat hiljalleen. Lastensuojelun perhetyölle ei ole säädetty kuinka kauan se kestää, kuitenkin perheitä tulee arvioida lastensuojelun perhetyön aikana, tiettyin aikaväleihin. Arviointi tapahtuu perheestä sekä perhetyöntekijästä käsin. Tavoitteet lastensuojelun perhetyössä katsotaan arviointiajankohtina. Siinä paneudutaan työntekijän ja perheen erillisiin tavoitteisiin sekä niiden toteutumiseen ja kehittämiseen. Lastensuojelun perhetyö voi kestää kauan, mutta perhetyön aikana voi tulla muitakin perheenjäseniä mukaan työhön, jos on keskitytty vain yhteen perheenjäseneseen. Perhettä tavataan myös muualla kuin perheen kotona, esimerkiksi palavereissa sosiaalitoimistossa ja kahdenkeskisissä toiminnoissa työntekijän ja asiakkaan kanssa (Rönkkö & Rytönen 2010, 213.)

2.5.2 Toiminnan tarkoitus

Lastensuojelulain 1. § mukaan lain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 1. §.)

Lastensuojelun perhetyössä tarkoituksena on tukea lapsiperheitä ja kuntouttaa heitä silloin, kun he elävät vaikeassa elämäntilanteessa. Jotta perhe saisi lastensuojelun perhetyötä, heillä tulee olla lastensuojelun asiakkuus. Lastensuojelun perhetyön tarkoituksena on antaa tehostettua tukea perheille, joilla on jonkinlainen kriisi elämässään sillä hetkellä. Kun perheessä tehdään lastensuojelun perhetyötä, se on aina tavoitteellista ja suunnitelmallista toimintaa. Perheessä selvitetään tällöin perheen tilannetta, ja perheen tulee myös pyrkiä kohti yhdessä sovittua muutostavoitetta. Lastensuojelun perhetyön vastaanottaminen ei maksa asiakkaalle. (Vilén ym. 2010, 24.)

Lastensuojelun perhetyö voi olla muutokseen tähtäävää tai kuntouttavaa perhetyötä. Kuntouttavassa perhetyössä perheellä voi olla jokin äkillinen kriisi, jolloin tuki on lyhytaikaista tai kyse voi olla pitkään jatkuneesta kriisistä perheessä, jolloin perhe tarvitsee kuntouttamista. Muutokseen tähtäävästä perhetyöstä vastoin on kyse, jos perheessä on tarvetta esimerkiksi lapsen aseman, lapsen kasvattamisen tai perheen toimimisen muutokseen. Joskus lastensuojelun perhetyöstä tulee koko lapsen lapsuuden mittainen palvelu. Tällöin se on välttämätöntä, jotta lasta ei otettaisi huostaan. Näin tuetaan perheen arjessa selviytymistä, jotta lapsi pystyisi asumaan vanhempiensa luona. Joskus perheelle on parhaaksi antaa intensiiviperhetyötä. Tällöin voi mennä perhekuntoutusyksikköön, tai jos lapsen turvallisuudesta on kyse ympärivuorokautiseen perhekuntoutukseen, jossa voidaan seurata ja taata lapsen turvallisuus. (Heino 2008, 46.)

Perhekuntoutusta annetaan yleensä lastensuojelulaitosten piirissä tai avokuntoutuksena. Perhekuntoutukseen tullaan usein vasta sitten, kun perheellä on jo todella vaikea tilanne kotona. Usein perheillä voi olla vaikeita kommunikaatiovaikeuksia, miten puhua toisille perheen sisällä. Myös vanhemmilla on vaikeuksia huomioida lastaan ja vastata hänen tarpeisiinsa. Kun perhe tulee perhekuntoutukseen, olisi seuraava vaihtoehto usein jo lasten huostaanotto. Perhekuntoutukseen tulevilla vanhemmilla on usein taustalla mielenterveysongelmia, päihkeitä tai riippuvuuksia. Joissain perhekuntoutuspaikoissa ei oteta kuitenkaan vanhempia, joilla on akuutti päihde- tai mielenterveysongelma. Eri perhekuntoutuspaikoissa kuntoutusjaksoille tehdään erilaisia tavoitteita. Joissain yksiköissä kuntoutusjakso on ainoastaan kuntoutumisprosessin käynnistäjänä, jonka jälkeen perhe jatkaa kuntoutumistaan esimerkiksi lastensuojelun perhetyössä. (Heino 2008, 43.)

3 ASIAKAS PERHETYÖSSÄ

3.1 Isä ja äiti perhetyössä

Isän rooli on muuttunut lähi vuosikymmeninä. Isät eivät ole välttämättä nykyään elättäjän roolissa. Isyyteen liittyy nykypäivänä arjessa mukana olo, niin lapsen syntymässä, kuin työssä käymisen sovittamisessa arkeen. Isyyteen kuuluu nykyään myös vastuunottamisen lisääntyminen perheestä ja lapsista. Isänä olemisesta on tullut lapsilähtöistä ja lapsen kanssa kommunikoinnista on tullut luontevaa. Isyyteen kuuluu nykyään aktiivinen läsnäolo perheen arjessa ja siihen kuuluvissa vastuissa sekä tehtävissä.

Yleensä isät, jotka osallistuvat perhetyöhön, tulevat mukaan äitien pyynnöstä. Isät motivoituvat siitä, että perhe saisi ongelmiinsa ratkaisuja. Perhetyön toiminta on suunnattu myös isille ja lapsille. (Varhaista tukea lapsiperheille 2000, 58–59.)

Isät osallistuvat tänä päivänä äitiysneuvolan ja lastenneuvolan käynneille. Isän osallisuutta neuvola pyrkii toteuttamaan niin, että isä olisi mukana kokonaisvaltaisesti lasten elämässä ennen syntymää ja sen jälkeen. Isän roolia on korostettava varsinkin silloin, kun vanhemmille tulee ero, jotta isän ja lapsen välille jäisi vahva side. Usein vanhemmilla on erilaiset roolit vanhemmuuteen. Erilaiset vanhemmuuden tavat tulee hyväksyä. Isät ovat vanhempina maskuliinisempia ja toimivat innovatiivisesti. Isille on annettava mahdollisuus toimia omien tapojen ja käytäntöjen mukaan. Tällöin isä pystyy nauttimaan isyydestä. (Haanpää ym. 2009, 27.)

Perhetyöntekijän tulee tietää perhetyössä, milloin isää tulee kannustaa enemmän osallisuuteen työssä. Perhetyöntekijän tulee antaa keinoja isille, jotta he pääsisivät mukaan perhetyöhön helpommin. On nähty, että vastikään isäksi tulleet miehet perhetyössä ovat keskittyneet suureksi osaksi vastasyntyneeseen, kun he ovat saaneet osallistua toimintaan. Se puolestaan tukee isyyttä ja lisää perheen yhteenkuuluvuuden tunnetta. Jos isyyden tuomat muutokset mietityttävät, isät voivat keskustella niistä yhdessä. Jos isät kertovat kokemuksistaan toisilleen, on huomattu että he pystyvät ilmaisemaan tunteitaan helpommin puolisolleen ja lapselleen. (Varhaista tukea lapsiperheille 2000, 58–59.)

Isät ovat kiinnostuneet keskusteluissa muiden kanssa siitä, mitä mieltä muut isät ovat isyydestä ja sen tuomista haasteista. Osallisuus isien keskinäisiin ryhmiin on auttanut heitä saamaan itsevarmuutta omaan toimintaansa lapsen kanssa ja ajatteluunsa lapsesta. Työskentely isien kanssa on haasteellista, jos työntekijänä on varsinkin miespuolinen työntekijä. Puhuminen perheestä tuntuu olevan aluksi vaikeaa isille, mutta keskustelun alkaessa toisesta aiheesta, voi aihe vähitellen siirtyä perheeseen. (Varhaista tukea lapsiperheille 2000, 58–59.)

Neuvoloissa isät voivat keskustella työntekijöiden kanssa esimerkiksi seksuaalisuudesta, omasta tai äidin jaksamisesta, lapsen kehityksestä, kodin arjen erimielisyyksistä tai työssä uupumisesta. Niihin saadaan apua pelkästään jo keskustelujen avulla. (Haanpää ym. 2009, 28.)

Suurin osa perhetyöstä tehdään yksinhuoltajaäitien kanssa. Heillä on ongelmia yleensä perheiden roolien ottamisessa. Jos tällaisia tunteita on tullut, on perhetyö antanut keinoja niiden hoitamiseen. Pikkulapsiperheiden äidit ovat usein ajatelleet, että lapsien ollessa pieniä, ei voi ajatella itseään. Tämän vuoksi äiti ei huomioi omia tarpeitaan lasten ollessa pieniä. Jotta äiti huomaisi itsensä äitiyden ohella ja mitä hän tarvitsee, on äiti laitettu miettimään omia tarpeitaan, sekä mitä hän pitää tärkeänä. Kysymykset ovat kohdistuneet äitiyden ulkopuoliseen rooliin, suunnitelmiin ja mitä hän tarvitsee. Myös se, miten äiti kokee oman elämän ja miten omaa aikaa pystytään äidille perheessä järjestämään, ovat kysymyksiä, jotka tulevat usein esille. Äidit ovat kertoneet keskusteluissa saaneensa omaa aikaa perheen arjen organisoinnilla, kotitehtävien siirtämisellä ja lastenhoidon järjestämisellä. (Varhaista tukea lapsiperheille 2000, 57.)

Äitiys tuo vanhemmuudesta erilaisia ajatuksia. Tällöin puhuminen on tärkeässä roolissa, jotta äiti jaksaisi eteenpäin arjessaan. Perhetyö järjestää äitiryhmiä, joissa käsitellään tunteita ja epäilyksiä omasta riittämättömyydestä. Jos äiti ei sisäistä äitiyden roolia, hän joutuu hakemaan esimerkkiä muilta äitiydestä tietäviltä. Äidin roolia pidetään vahvana ja äitiä äitiyden asiantuntijana, vaikka tosiasiaissa äidit ovat usein huolissaan riittävätkö omat tiedot ja taidot. (Kekkonen 2004, 73–74.)

Äitien hoitaessa lapsiaan ja kotiaan, ovat äidit tunteneet sivussa oloa muista aikuista ja tuntevat itsensä erilaisiksi. Erilaisuus saattaa johtua siitä, että äidit tuntevat olonsa epävarmoiksi toisten aikuisten ollessa läsnä. Äideillä saattaa olla epävarmuutta itsestään, eivätkä he pidä itseään tärkeinä, ja henkilökohtaisten ajatusten sanominen saattaa olla hankalaa. Tällaiset asiat tulevat yleensä ilmi ryhmissä, joissa naiset voivat puhua asioista toisilleen. Lisäksi asiat voivat tulla ilmi toiminnallisissa tuokioissa, muistiinpanojen tai kotona tehtävien kirjallisten töiden kautta. Naiset ovat miettineet omaa osaamistaan ja sitä, missä asioissa he itse voisivat kehittyä. (Varhaista tukea lapsiperheille 2000, 57.)

Jos äiti ajattelee lapsen syntymästä asti, että isä on tärkeä lapselle, voidaan aavistaa lapsen saavan hyvän isän, varsinkin kun lapsi on pieni. Isän rooli muotoutuu sitä mukaa, kun lapsi kehittyy. Neuvolassa on tärkeää tukea isän roolia lapsen kehityksen eri vaiheissa. Neuvolassa voivat käydä myös isät ilman äitiä. Isänä voi kehittyä saatuaan neuvolalta siihen tukea ja ohjausta. (Haanpää ym. 2009, 27.)

Perhetyössä äidit puhuvat arjestaan ja siitä mitä he aikovat tehdä jatkossa. Äitejä mietityttää myös arkeen palaaminen, kun työ tai opiskelu alkaa. He pohtivat omaa rooliaan äitinä, kun ei olla enää kotona lasten kanssa. Äidit ajattelevat, millaisia rooleja heillä on yhteiskunnassa, kuten ovatko he kotiäitejä vai työssäkäyviä vanhempia. Monet myös miettivät kotiäitinä olemista ja sen ohella omien tärkeiden asioiden ajamista eteenpäin. Äidit ovat usein liittyneet moniin toimintoihin mukaan tämän vuoksi. Perhekäynneillä on tullut ilmi, että äidit tarvitsevat lähiverkoston itselleen ja sitä pidetään tärkeänä. Lähiverkostoa voi olla vähän tai paljon, ja äidit pohtivat sitä missä kunnossa se on ja miten siihen itse voi vaikuttaa. (Varhaista tukea lapsiperheille 2000, 57.)

3.2 Lapsi perhetyössä

Perhetyössä lapsesta saadaan selville hänen omat asiansa ja taustansa, vasta silloin kun on keskusteltu vanhempien kanssa hänestä ja perheestä. Perhetyöntekijä motivoi perhettä ottamaan lapsen aina mukaan, ja se olisi suotavaa. Perhetyön tapaamisissa on kuitenkin vanhemmilla päätäntä valta, kuka tapaamiseen tulee mukaan. Lapsen mukaan ottaminen keskusteluun riippuu perheen yhteisistä asioista ja siitä minkälainen perhe on sekä mistä asioista lapsen kuullen voidaan keskustella. (Varhaista tukea lapsiperheille 2000, 60.)

Lapsella on oikeus vanhempien huolenpitoon, mutta joskus voi käydä niin, että huolenpito puuttuu tai on puutteellinen. Perhetyön tulisi olla palvelu, johon lapsen tällaisissa tilanteissa tulisi voida luottaa. Pienten lasten kohdalla heidän eriyttäminen vanhemmistaan tai heidän tarpeisiinsa vastaaminen voi olla vaikea toteuttaa, sillä tarpeet ovat erilaisia pikkulasten ja vanhempien kesken. (Hurtig 2003, 37.)

Lapsi pystyy kertomaan itsestään vasta silloin, kun hänen taustansa on huomioitu. Omat asiat voivat tulla esille keskustelun, kädentaitojen ja kertomusten kautta. Perhetyöntekijä saa käsityksen lapsen taustoista silloin, kun hän pääsee käymään lapsen kotiin. Kotona käymisen kautta perhetyöntekijä näkee lapsen elämää ja siellä olevia asioita. Perhetyön kotikäynneillä lapsi saa itse päättää tuleeko hän mukaan keskusteluihin ja tekemiseen. Perheen kanssa yhdessä toimimisen kautta perhetyöntekijä pystyy kannustamaan ja tukemaan perhettä heidän positiivisissa asioissa. (Varhaista tukea lapsiperheille 2000, 60–61.)

Hurtigin (2003, 89) mukaan, jos perhetyössä autetaan vain joko vanhempia tai lasta, perhetyön hyöty ei tule kokonaisuudessaan esille. Jos autetaan vain vanhempia, lapsi odottaa perhetyön vaikutuksia perheessä tulevan esille ilman, että hän on siihen osallisena. Autettaessa ainoastaan lasta, voi vanhemmille jäädä samat ongelmat kuin ennen perhetyötä, jos ei vanhempia auteta niissä lapsen lisäksi.

Tarkkaavaisuus on lapsilla tärkeä ominaisuus, sillä he huomaavat tilanteita ja tunteita, sekä tiedostavat herkästi kenen puolella työntekijä on. Lapsi huomioidaan monin tavoin, vaikka hän ei osaisi puhua. Lapsen kanssa voi sen sijaan leikkiä tai keksiä toimintoja, joista lapsi tunnistaa perhetyöntekijän, kun he tapaavat. Vauvatkin voivat tulla mukaan omalla tavallaan, ja yhdessä perheen sekä perhetyöntekijän kanssa nautitaan vauvan toiminnasta. Tärkeää on huomioida lapsi myös silloin, kun perheen lisäksi on mukana useita muita aikuisia perhetyön tapaamisissa uudessa tapaamispaikassa. Työntekijän tavatessa vanhempia ja lapsia, on tärkeää, että lapsen mielipiteet ja ajatukset huomioidaan. Näin vanhemmat saavat myös uusia ideoita ja näkökulmia, miten erilaisia tilanteita ratkaistaisiin. Perheessä tehdyt yhteiset ratkaisut edesauttavat sitä, että niitä tulee paremmin noudatettua. Lapset pitävät mielellään siitä, että mietitään koko perhettä koskevia asioita, ja he ovat niissä innokkaasti mukana. (Varhaista tukea lapsiperheille 2000, 60–61.)

Kun käsitellään perhetyössä lasta koskevaa asiaa, lapsi voi asettaa itselleen tavoitteita, jos nähdään, että lapsi pystyy siihen. Apuna tavoitteiden asettelussa voi olla perhetyöntekijä. Ensisijaisesti tulee huomioiduksi vanhemman tarpeet silloin, kun perheen elämässä on ongelmia. Lapsi tulee huomioiduksi vasta sen jälkeen, kun aletaan miettiä perheen arkea ja siihen liittyviä toimintoja. Lapsen arkea aletaan miettiä vasta tuolloin kokonaisvaltaisesti, ja miten lapsi arjessa pärjää. Tuolloin esille tulee perheessä olevat ongelmat ja miten lapselle niistä kerrotaan. Vanhempien ei tarvitse olla huolestuneita lapsesta enää silloin, kun on puhuttu lapsesta ja hänen edustaan. (Varhaista tukea lapsiperheille 2000, 62.)

Perhettä tavatessa on tiedettävä, milloin lapsi saa osallistua keskusteluihin ja toimintaan. Lähtökohtana ovat keskusteltavat asiat, toiminta ja tarvitaanko lapsen osallistumista niihin sekä siitä, onko lapsella tarpeeksi ikää asioiden käsittelyssä. Perhetyöntekijä voi myös määrittellä sen, voiko lapsi osallistua keskusteluun tai toimintaan. Keskustelut ja toiminnat voivat olla myös sellaisia, joihin ei välttämättä tarvitse lapsen

osallistua, koska vanhempien kanssa keskusteltavat asiat ja toiminnot eivät ole lapselle tarpeellisia. Silloin kun keskustellaan ja toimitaan vanhempien kanssa, olisi hyvä, jos tuolloin olisi kaksi työntekijää. Toinen työntekijöistä voisi olla lapsen kanssa ja huomioda näin hänet, kun vanhempien kanssa toimitaan toisaalla. (Varhaista tukea lapsiperheille 2000, 62–63.)

Perhetyössä voidaan myös olla muuallakin kuin perheen kotona. Tämä auttaa varsinkin lasta, kun pyritään löytämään vuorovaikutussuhde työntekijän kanssa. Yhdessä työskentely auttaa lasta saavuttamaan perhetyössä sovitut päämäärät. Perhetyö on lapsille tärkeää, kun tehdään yhdessä asioita kodin ulkopuolella aikuisen kanssa, joka arvostaa häntä. (Varhaista tukea lapsiperheille 2000, 63.)

Heinon, Bergin & Hurtigin (2000, 35–36) mukaan perhetyössä lapsi voi jäädä kuitenkin taka-alalle perheen kanssa keskusteltaessa, vaikka perhetyöntekijät tiedostavat tämän ongelman. Vanhemmat ajattelevatkin keskusteluissa, että lapsi ymmärtää keskusteltavat asiat juuri niin kuin he. Asiat voivat olla kuitenkin lapselle vaikeita ymmärtää, ja se mitä asioilla tarkoitetaan. Tämän vuoksi lapselle on selvennettävä asiat, joista keskustellaan. Lapsen kanssa täytyy tilanteesta riippuen keskustella erikseen työntekijän kanssa keskustelujen alussa ja lopussa, jotta lapselle selkeytyisivät asiat. Lasten ongelmien kanssa työskentely on vanhemmille helpompaa perhetyössä, sillä taustalla on omien ongelmien välttäminen. Tästä voi kuitenkin syntyä lapsen kohdistaminen syyksi perheessä syntyviin ongelmiin. Työntekijän tulisikin huomioda, että lasta ei syytettäisi vanhempien ongelmista perhetyön keskusteluissa. Lapsi voi kuitenkin ajatella, että hänen mielipiteellä ei ole väliä, ja muutosta ei tapahdu perheessä, vaikka hän puhuisikin asioista perhetyöntekijälle.

4 ASIAKASLÄHTÖISYYS

4.1 Perhelähtöisyys perhetyössä

Perhekeskeisyydellä tarkoitetaan perheen olevan toiminnan keskiössä. Tätä voidaan verrata asiakaskeksisyyteen ja asiakaslähtöisyyteen. Asiakaskeksisyydellä ja asiakaslähtöisyydellä on pieni ero. Asiakaskeksisyydessä keskitytään asiakkaan tarpeisiin, mutta työntekijän näkökulman kautta. Asiakaslähtöisyydessä puolestaan asiakas itse kertoo, mitä hän tarvitsee ja toivoo. Asiakaslähtöisyydessä työntekijä ja asiakas toimivat yhdessä tasapuolisesti. Perhekeskeisyys ja perhelähtöisyys voidaan ymmärtää

samalla tavalla, kuin edellä mainitut asiakaskeskeisyys ja asiakaslähtöisyys. Yhtenä merkittävämpänä ajatuksena ovat asiakkaan omat näkemykset omista tarpeistaan työtä kohtaan. Työntekijältä vaaditaan asiakkaan kuuntelemista, koska asiakas on oman elämänsä ja tarpeidensa paras asiantuntija. Aina kun on kyseessä perhe, koskee työ myös perheen lapsia, joten lapsilähtöisyys on tärkeää. Perhetyön avulla tuetaan myös lasta, sillä jos perhettä autetaan, se ei riitä välttämättä lapsen ongelmien ratkomiseen. Perhekeskeisyys siis tarkoittaa tukea vanhemmille ja lapsille. (Vilén ym. 2010, 19.)

Perhetyö voidaan jakaa neljään eri toimintamalliin, joita ovat asiantuntijakeskeinen toimintamalli, perheliittoutunut toimintamalli, perheeseen kohdistuva toimintamalli ja perhekeskeinen toimintamalli. Asiantuntijakeskeisessä mallissa työntekijän tietämys on tärkeässä osassa. Siinä ajatellaan, että perhe on kykenemätön ratkaisemaan ongelmiaan ja perheen odotetaan tekevän niin kuin työntekijä on sanonut. Perheliittoutuneessa toimintamallissa työntekijä ohjaa perhettä niin, että hän toimii asiantuntijana, ja perhe toimii ohjeiden mukaisesti, vaikka perhe onkin jonkin verran toimiva. Perheeseen kohdistuvassa mallissa toiminta kohdistetaan lapseen ja hänen kehityksensä ongelmiin. Perhe toimii ja otetaan mukaan yhteisiin päätöksiin. Perhetyöntekijä on kuitenkin ammattilainen perhettä tukiessa ja perheen tulee myös toimia työntekijän ohjeiden mukaisesti. Näin saadaan perhe osallistumaan perhetyön toimintaan. Perhekeskeisessä mallissa perheen tarpeet määritellään laajasti. Perhetyöntekijä pystyy tekemään perheen tarpeista lähtevää työtä. Tarpeet vaihtelevat perhekohtaisesti ja niihin haetaan vastauksia yhdessä. Tietoa tässä mallissa on sekä asiakkaalla että perhetyöntekijällä. Perhekeskeisesti työskentelyssä on monta eri haastetta. Työntekijälle voi olla haastavaa työskennellä vanhempien kanssa, jos on aikaisemmin tottunut työskentelemään ensisijaisesti lasten kanssa. Haasteena voi olla myös tilan antaminen vanhemmille päätösten teossa, kun aikaisemmin on tottunut tekemään päätökset itsenäisesti. Vaikeuksia tuo myös, jos työpaikka on haluton muutoksiin, eikä perhekeskeisyyttä ole työssä toteutettu. Vaikka työntekijä haluaisikin muutoksia työhönsä, yksin on vaikea toteuttaa perhekeskeisyyttä. Lisäksi vaikeuksia tuottaa tietämättömyys, miten toimia työssä perhekeskeisesti. (Vilén ym. 2010, 19–21.)

Toimintamallit eivät välttämättä sulje toista toimintamallia pois, vaan samassa perheessä sama perhetyöntekijä voi käyttää useampaa mallia perheen kanssa työskennellessä. Esimerkiksi perhetyöntekijä on perheessä käyttänyt perhekeskeistä mallia, mutta

huomaa, että lapsen etu vaatii rankempaa puuttumista. (Rönkkö & Rytönen 2010, 36–37.)

Asiakslähtöisyys on tärkein asia, joka tulee perhetyössä huomioida. Asiakslähtöisyys on lähtökohtana siihen, miten työtä kehitetään ja työntekijöiden koulutus ja ammattitaito liittyvät olennaisesti siihen, miten työtä asiakkaiden kanssa tehdään. Perhetyöntekijöiden olennainen tehtävä on painottaa työssä asiakkaan omia vahvuuksia, joiden kautta pystytään parantamaan perheen hyvinvointia. Perhetyöntekijän on tärkeää huomioida asiakkaan omat voimavarat ja tukea niitä. Asiakastyötä ohjaavia asioita ovat muun muassa asiakkaan kunnioittaminen, rehellisyys, avoimuus, luottamuksellisuus ja henkilökohtainen suhde asiakkaaseen, päättämisen mahdollisuus sekä asiakkaan yksilöllinen huomioiminen. (Varhaista tukea lapsiperheille 2000, 45–46.)

Kun kunnioitetaan asiakkaan päätöksiä perhetyössä, pystytään asiakasta paremmin auttamaan ja rahalliset kustannuksetkin ovat sen myötä pienempiä. Asiakslähtöisesti työskennellessä tulee ottaa huomioon asiakkaan omat toiveet keskustelussa työntekijän kanssa. Asiakkaalle on tärkeää, että hän kokee tulevansa kuulluksi. Perhetyössä asiakas on keskiössä ja hänen toiveensa sekä mielipiteensä on työntekijän otettava huomioon, jotta voidaan saada muutoksia asiakkaan toivomilla elämän alueilla. Työntekijän pitäisi kyetä huomioimaan, että jokainen perhe on erilainen ja työssä mennä perheen ehdoilla. Asiakslähtöisyyden periaatteena on, että asiakas on aktiivinen toimija ympäristössään, jolloin työntekijä uskoo asiakkaan toimimiseen. Perhetyössä asiakas on vastuussa tekemisistään ja palvelusuunnitelma sitoo asiakasta työhön. Perhetyöntekijä tekee perheestä kokoajan arviota. Asiakkaalta saatu palaute ohjaa työntekijää työssä, asiakassuhteessa ja perhetyön kehittämisessä. (Varhaista tukea lapsiperheille 2000, 46–47.)

Luottamus perhetyöntekijän ja perheen välillä luo sen, että työntekijän on helppo tehdä yhteistyötä perheen kanssa, sillä he voivat rehellisesti sanoa asioita, jotka koskevat perhettä. Perheen kanssa toimiessa, tulee huomioida, että työtä ei suunnittele liian pitkälle. Silloin apu saattaa jäädä yksipuoliseksi ja perhe ei saa apua siihen mihin tarvitsee. Perhettä tulisi auttaa tavoitteiden ja suunnitelmien ulkopuolisissa asioissa, jotka ovat konkreettisesti esillä ja sivuuttaa siksi ajaksi suunnitteilla olevat tehtävät. Perhetyöntekijän tulee huomioida käyttäessään erilaisia menetelmiä, että kaikki menetelmät eivät sovi kaikille perheille. Asiakslähtöiseksi menetelmien valinnassa tulee se, että

osataan valita perheelle sopiva menetelmä heidän tarpeeseensa. Jotta perhetyö olisi asiakaslähtöistä, sen tulee olla sopeutuvaa erilaisiin työrytmeihin ja työympäristöihin. Asiakkailta on mahdollisuus saada palvelua myös viikonloppuisin, iltaisin ja muualla kuin perheen kotona. Pääsääntöisesti perhettä tavataan kotona. (Varhaista tukea lapsiperheille 2000, 48–49.)

Perhetyössä tiedetään, että perheen suhteet vaikuttavat toisiinsa merkittävästi ja näin myös perhetyöhön. Perheenjäsenten yksilöllisyys ja tarpeet näkyvät perhetyön palvelun antamisessa merkittävästi. Perhetyön tavoitteet voivat olla perheenjäsenten välillä erilaiset, ja työntekijän tulee perheen kanssa tehdä heidän kanssaan niistä yhteiset. Perhetyössä tulee huomioida myös ne perheenjäsenet, jotka eivät ole paikalla tai eivät kykene itseään ilmaisemaan. Tässä tilanteessa perhetyöntekijän kanssa perhe yhdessä miettii, mitä poissaolija tai lapsi voisi kertoa asiasta. (Varhaista tukea lapsiperheille 2000, 51–52.)

4.2 Lapsilähtöisyys perhetyössä

Työntekijän huoli lapsesta merkitsee sitä, että on otettava käyttöön lapsilähtöinen näkökulma perhetyössä. Samalla koko perhetyö kohdistuu perheeseen. Lapsilähtöisessä perhetyössä päämääränä on se, että työntekijän tulee neuvoa vanhempia löytämään julkisia palveluita, joita he voisivat käyttää lastensa edun mukaisesti tarpeeksi ajoissa. Tuen antaminen edistää perheiden ongelmien selvittelyä, ja ennen kaikkea sitä, että ongelmat pystytään ennakoimaan tarpeeksi ajoissa. (Rönkkö & Rytönen 2010, 36.)

Lapsilähtöisyys ei tarkoita samaa kuin perhelähtöisyys, vaikka perhelähtöisyys nimeä käytetäänkin samassa tarkoituksessa. Lapsikeskeisyys perhetyössä tarkoittaa lapsen kasvun eri osa-alueiden huomioimista ja tuomista esille perhetyössä. Tärkeää on myös katsoa, että lasta kuunnellaan monin eri tavoin. Lapsen tarpeet huomioidaan tiloissa, joissa lapsen kanssa keskustellaan. Kaikki tilanteet, joissa lapsen kanssa ollaan, ovat suunniteltu lasta varten. Keskustelussa huomioidaan lapsen ikä, ja keskustelu tapahtuu iän mukaan, jotta lapsi ymmärtää työntekijää. Tärkeää on muistaa, kun puhutaan lapsikeskeisyydestä ja perhekeskeisyydestä se, että lapsi ja perhe erotellaan toisistaan. Lapsi ei välttämättä tarvitse samoja asioita kuin perhe ja päinvastoin. Aikuisen tukea lapsi tarvitsee siihen, että pystyy sanomaan mitä haluaa. Lapsikeskeisyys tarkoittaa, että katsotaan, miten perhe toimii lapsen kanssa, ja että se olisi lapsen edun mukaista. Lapsen edun mukaista toimintaa on lapsen kehityksen huomioiminen iän mu-

kaan. Lapsi kasvaa ilman häiriötekijöitä perheessä. Palveluiden joita lapselle annetaan, pitää olla hänelle oikeita ja myös iän mukaan suunniteltu. (Rönkkö & Rytönen 2010, 30.)

Perhetyöntekijän on keskusteltava ensin vanhempien kanssa, ennen kuin hän keskustelee lapsen kanssa, jotta työntekijä tietää perheen tilanteen ja toimintatavat ennen lapsen kohtaamista. Työntekijän tulee lapsen puheesta erottaa, mikä on faktaa ja mikä fiktiota. Lapsen tuodessa esille omia kokemuksiaan, tulee huomioida keskustelutapa lapsen kanssa. Lapsen kanssa keskustelu muuttuu helpommaksi, kun siihen sisällytetään erilaisia toimintoja, kuten piirtämistä, maalaamista, leikkimistä ja tarinoita. Perhetyöntekijän tullessa perheen kotiin, lapsi tulee huomioida koko perhetyön käynnin aikana esimerkiksi lapsen mukaan ottaminen leikin, pelin tai muun toiminnan myötä. Lapsilta saadut ideat asioiden ratkaisuihin perheessä voivat olla perheelle ja perhetyölle hyvin merkittäviä. Sovituista asioista ja ideoista, joita lapsi on sanonut ja mistä on yhdessä keskusteltu ja sovittu, pidetään helpommin kiinni, kuin jos joku yksin on niistä päättänyt perheessä. (Varhaista tukea lapsiperheille 2000, 60–61.)

Perhetyöntekijä voi toimia myös lapsen kanssa kahden kesken ohjaten lasta hänen ongelmissaan niin, että lapselle annetaan mahdollisuus itse miettiä, kuinka hän ongelmatilanteessa toimisi. Vanhempia ei tarvitse tässä tilanteessa ottaa mukaan keskusteluun. Lapsen mukaan ottaminen ja huomioiminen riippuvat siitä mistä keskustellaan perheen kanssa, ja lapsen iästä sekä siitä miten perhetyöntekijä katsoo sen olevan tarpeellista. Joskus lapsilla voi olla odotuksia, milloin perhetyöntekijä tulee perheeseen, ja tällöin tulee antaa lapselle kahden keskistä aikaa työntekijän kanssa, vaikka se ei olisi ongelmien ratkaisemisessa merkittävää. Perhetyöntekijöiden työskennellessä pareittain on joskus hyvä toimia niin, että toinen työntekijöistä on vanhempien kanssa ja toinen lapsen kanssa. (Varhaista tukea lapsiperheille 2000, 62–63.)

Työn suunnittelu on tärkeää, jotta lapsi tulisi entistä enemmän työn keskiöön. Silloin, kun lapsi kertoo perhetyöntekijälle asioita, se on voinut selkeyttää työtä ja voinut tuoda esille uusia asioita perheestä, jotka eivät ole olleet perhetyöntekijän, eikä vanhempien tiedossa. Samoissa tilanteissa voi nousta esille asioita lapselta, joita perhetyöntekijä ei ole kuullut vanhemmilta ja huolestuu niistä. Kyseessä tuolloin voi olla lastensuojeluun liittyvä asia. Samanaikaisesti työntekijällä voi olla haasteena myös miten lapsen ottaa mukaan työhön sekä huomioida, jos lapsi haluaa olla osallistumatta. Las-

ten ollessa erilaisia, työntekijöiden tulee huomata lasten erilaisia osallistumisen tapoja ja sen, että onko lapsi valmis työskentelemään perhetyöntekijöiden kanssa. Jos työntekijä ei saa lasta puhumaan, voi hän kokea itsensä ammattitaidottomaksi. Tämä ei kuitenkaan johdu ammattitaidosta, vaan lapsesta itsestään ilmaista ja tuoda julki asioita sekä persoonallisuuksien erilaisuudesta. Lasta kuunnellessa on tärkeää huomioida, että lapselle välittyy tunne, että hänen asioistaan välitetään ja niihin reagoidaan oikealla tavalla. Työntekijän pitää olla läsnä kokoajan lapsen kanssa toimiessa, ja kykenevä kysymään lapselta asioista. Tähän vaikuttavat työntekijän henkilökohtaiset ja ammatilliset taidot, arvot sekä kulttuuri. (Möller 2005, 6–7.)

Syyt sille, jos lapsi on hiljaa keskustelussa perhetyöntekijän kanssa, voivat olla esimerkiksi jos lapsi on tottunut siihen, että hänen näkemyksillään ei ole merkitystä tai ne eivät ole kiinnostavia. Lapsi voi myös suojella tai ajatella suojelevansa perhetyöntekijää kuvitellessaan, että perhetyöntekijä ei kestä kuulla, mitä hän on kokenut. Tilanne voi olla myös sellainen, että lapsi voi ajatella vanhempiaan, ja kuinka tilanne vaikuttaisi heihin. Puhuminen voi olla raskasta, jos tilanne on vaikea perheessä tai jotkut kokemukset voivat olla niin vaikeita, että psyykkisellä tasolla ne ovat unohtuneet. Tilanteet ja asiat voivat olla vielä lapsella prosessoimatta, eikä tuolloin asiasta voi vielä avautua. (Möller 2005, 7.)

Suomessa perhetyössä kiinnitetään huomiota enemmän vanhempiin, joilla on ongelmia. Tässä tilanteessa tulisi kiinnittää huomioita lapsen tilanteeseen ongelmallisessa perheessä. Ongelmia ratkoessa unohtuu usein lapsen kokemus vanhempien ongelmista. Vanhempien tekemät muutokset arjessa eivät ole niin merkittäviä kuin se, että lapsen arki perheessä muuttuisi. (Möller 2005, 7–8.)

Perhetyössä päällimmäisenä ajatuksena on lapsen etu. Työ keskittyy pääosin lapsiperheisiin ja usein se tärkein asiakas on lapsi. Vanhempien kanssa tehdään työtä, vaikka he eroavatkin ja lapsella olisi kuitenkin silloin hyvät oltavat, vaikka toinen ei asuisi saman katon alla. (Nätkin & Vuori 2007, 3.)

5 PERHETYÖN TEHTÄVÄT ASIAKKAIDEN KANSSA

5.1 Neuvolan perhetyön tehtävät

Seuraavaksi käsittelemme Tornion kehittämää neuvolan perhetyön toimintakäsikirjaa. Toimintakäsikirja sisältää Torniossa olevan neuvolan perhetyön kokonaisuudessaan. Perhetyöntekijä työskentelee perheen kodissa ja auttaa perhettä kodin arjessa. Tällöin vaaditaan perheen paikalla oloa. Neuvolan perhetyön tarkoituksena ei ole ainoastaan kodinhoidolliset tehtävät. Työtä tehdään arkipäivisin yhteistyössä moniammatillisesti monien eri ammattilaisten ja heidän tarjoamiensa palveluiden kanssa. (Neuvolan perhetyön toimintakäsikirja 2012, 7–8.)

Tarkoituksena neuvolan perhetyöllä on asiakaskeskeisyys, tarkoituksenmukaisuus sekä päämääräisyys. Myös perheiden tukeminen heidän resursseissaan on yksi toiminnan ajatus, ja että perhe kykenisi toimimaan itsenäisesti arjessa. Perheen kanssa perhetyössä keskustellaan yhdessä asioista ja toiminta tapahtuu yhdessä tehden. Perheen kanssa keskustelussa viritetään sekä tuetaan heidän omaa innostusta. Työntekijöiden periaatteena ei ole löytää ongelmiin vastauksia, vaan perheen on itse ne löydettävä perhetyöntekijän antaman mahdollisuuden ja informaation kautta. Tästä perhe saa innostusta tehdä asioita ja lopulta tavoitteet saadaan täytetyksi helpommin. (Neuvolan perhetyön toimintakäsikirja 2013, 14.)

Perheet, jotka tarvitsevat neuvolan perhetyötä, ovat yleisimmin avun tarpeessa perheessä syntyneiden äkillisten ongelmien tai pulmien vuoksi. Kun perheen kanssa toimitaan ongelmatilanteissa, työ voi kestää tietyn ajanjakson, ja siihen voi liittyä perheenjäsenen asemasta tehtävää työtä. Tässä tilanteessa yritetään antaa apua perheelle, jotta vaikea ongelmatilanne pystyttäisiin hoitamaan yhdessä ja päästäisiin sen yli. Perheen päästessä ongelmista eroon, voi perhe taas toimia arkielämässä normaaliin tapaan samoin kuin ennen ongelmia. Jos perheelle ei tapahdu kuten edellä on mainittu, perhetyöntekijä tukee perhettä arjessa vielä ongelman yli uudessa tilanteessa tavoitteiden mukaisesti. Kun perheessä olevat olosuhteet ovat uudet, täytyy perheen oppia uusia keinoja ja sisäistää ne. Silloin kun perhetyö on lähtenyt alkuun vaikeista ongelmista, tarvitsee perhe eritavoin apua. Ongelmien ratkettua on perheen alettava elämään ilman apua erilaisena perheenä. Perhetyöntekijä tekee aluksi perheen puolesta asioita ja sitten ohjaa ja neuvoa heitä tekemään niitä omin avuin, sekä avustaa perhettä erilaisten palveluiden löytämiseksi. (Neuvolan perhetyön toimintakäsikirja 2012, 14.)

Neuvolan perhetyön ulkopuolisen avun löytäminen perheelle vaikeissa tilanteissa on tärkeä apu lisänä neuvolatyöhön perheen auttamiseksi. Tilanteen tullessa paremmaksi kriisin jälkeen perheessä on työntekijän ohjattava heidät uusiin palveluihin, joita he eivät ole ennen käyttäneet. Työntekijän tulee auttaa näiden palveluiden tiedottamisessa ja hakemisessa. Perheen ollessa tilanteessa, jossa arkipäivän rutiinit eivät suju eikä vanhempana olemisen onnistu ilman tukea, on perhetyö organisoitava tukemaan oma-toimisuuden vahvistamiseksi vaiheittain ja tukea saadaan myös normaaleista palveluista. (Neuvolan perhetyön toimintakäsikirja 2012, 14.)

5.1.1 Työn toteutus

Torniossa perhetyötä voidaan toteuttaa säännöllisesti perheissä. Perheiden luona käydään useimmiten kerran viikossa, ja perheen luona saatetaan olla muutamia tunteja tai koko perhetyöntekijän työpäivän. Perheen tilanteen vaatiessa voidaan perheessä olla tarvittaessa myös peräkkäisinä päivinä koko päivän kerrallaan. Neuvolan perhetyön tarkoituksena ei ole asiakkaan puolesta tekeminen, vaan asiakkaan arjessa tukeminen ja vaikeiden tilanteiden selvittäminen perheen kanssa. Perhe voi tarvita apua uusien taitojen opettelussa, jolloin perhetyöntekijä auttaa toimintojen harjoittelussa ja yhdessä perheen kanssa organisoii niiden toteuttamista sovitusti. Neuvolan perhetyö on suunniteltu lyhytkestoiseksi perhetyöksi, jota järjestetään aluksi kahden kuukauden ajan. Kuukauden palvelua saatuaan, tehdään perheen kanssa väliarviointi. Kun mietitään, mikä työmuoto sopisi perheelle, selvitetään onko perheellä tarvetta myös muuhun palveluun, joka antaisi tukea. Kun tehdään suunnitelmaa asiakkaiden kanssa, tulee siihen arviointiajankohdat, selkeät päämäärät, tavoitteet ja osatavoitteet. Jos palvelun pelätään tulevan asiakkaalle pitkäkestoiseksi, voidaan perheelle asettaa tarkat osatavoitteet. Näin yritetään estää asiakkaan jumiutumista perhetyön palveluihin. Kun suunnitellaan tavoitteet ja sisällöt tarpeeksi hyvin, päästään lopputavoitteeseen paremmin perheen ja työntekijän kanssa. (Neuvolan perhetyön toimintakäsikirja 2012, 8.)

Neuvolan perhetyötä voi saada myös räätälöitynä. Tällöin kyseessä voi perheessä olla jokin tietty tilanne tai muutos, johon tarvitaan perhetyöntekijän ohjausta ja neuvontaa, jotta perhe pystyy jatkamaan arkea itsenäisesti ongelman kanssa. Perhetyön tavoitteisiin merkitään, että perhetyötä jatketaan niin kauan, jotta perhe pärjää itsenäisesti ongelmansa kanssa. Kun perhetyöntekijä arvioi, että perhe hyötyisi räätälöidystä perhe-

työstä, neuvonnan ja ohjauksen arvioidaan kestävän aluksi vain muutamia viikkoja. Jakson jälkeen arvioidaan tarvitseeko perhe ongelmaansa lisää tukea, vai onko räättäilyä perhetyötä saatu riittävästi ja onko siitä saatu riittävä tukea. Sitä voidaan antaa yhdestä viiteen kertaan viikossa. Neuvolan räättälöidyn perhetyön lähtökohtana on, että tiedetään tarkasti mikä on perheen vaikeus, mitä he tarvitsevat ja avataan ongelmaa sekä tuen tarvetta. (Neuvolan perhetyön toimintakäsikirja 2012, 8–9.)

Asiakaslähtöisyys on yksi tärkeimmistä eettisistä tavoitteista. Palvelua perhe saa mahdollisuuksien rajoissa. Kaikki tavoitteet ja arvioinnit tehdään asiakasperheen kanssa yhteisymmärryksessä. Perheen kanssa neuvolan perhetyötä tehdään kotikäynnin ja yhdessä työskentelynä. Tarkoituksena neuvolan perhetyöllä on tukea perhettä arjessa, jos perhe ei itse selviydy siitä tarpeeksi hyvin, ja tukea sekä vahvistaa lapsiperheen arjessa selviytymistä. Apua tarvitaan neuvolan perhetyöltä yleensä tilanteissa, joissa perhe tarvitsee apua raskauteen tai vastasyntyneen kanssa. Perheessä voi olla myös muita ongelmia, joiden vuoksi apua tarvitaan. Näitä voi olla esimerkiksi perheenjäsenen sairastuminen, vanhemman jaksamattomuus arjessa sekä lasten kasvatuksessa ja hoidossa ilmenevät ongelmat. Jotta perhetyön asiakkaaksi tullaan, on siihen määrätty tietyt säädökset. Säädöksen täytyttyä asiakkaan kohdalla, voidaan perhetyö aloittaa. Kun terveydenhoitaja on huomannut, että perhe tarvitsisi neuvolan perhetyötä säädöksen perusteella, ja lapsiperhe on halukas ja suostuvainen lähtemään perhetyön asiakkaaksi, pystytään perhetyö aloittamaan. Yhteistyötä voivat tehdä terveydenhoitaja, perhetyöntekijä ja asiakasperheet muiden alan ammattilaisten kanssa. Neuvolaperhetyöhön voidaan liittää myös muut perhetyön muodot, kuten kotihoidon perhetyö, vauvaperhetyö tai lastensuojelun perhetyö. Perhetyöhön kytköksissä voivat olla myös päihdetyö ja mielenterveyshuollon palvelut. Neuvolan perhetyö lähtee siitä, että tuki on perhelähtöistä. Perhetyössä tehdään aina tavoitteet, jotka merkitään ylös yhdessä perheen kanssa. Tavoitteissa näkyvät arviot siitä, miten työ vaikuttaa ja toteutuu perheessä. (Neuvolan perhetyön toimintakäsikirja 2012, 10–11.)

Torniossa arviointiajankohdat tulee sopia etukäteen neuvolan perhetyössä. Kun perhetyö on arvioitu kestävän vähintään kaksi kuukautta, ensimmäinen väliarviointi suoritetaan kuukauden kuluttua neuvolan perhetyön alkamisesta. Perhetyön arviointi suunnataan siihen, että päästäisiin tavoitteisiin, suunnitelmat tulisivat selvitettyiksi ja perhe saisi mahdollisimman hyvän hyödyn. Työntekijän ja perheen kanssa pohditaan, miten heidän yhteinen työnsä on toiminut, ja kuinka eri palveluista on saatu apua. Aina kun

perhetyöntekijä ja perhe tapaavat, he yhdessä arvioivat, miten perhetyö on sujunut, mitä perhe on siitä saanut ja mitä he vielä tarvitsevat asiakkaan kannalta. Arviointi tapahtuu keskustellen ja asiakasta kannustamalla sekä motivoimalla. Työntekijän on tärkeää huomioida saatu negatiivinen palaute ja etsiä perheelle tilanteita, missä he voivat niistä kertoa, sekä vaikuttamaa tavoitteisiinsa ja niiden toteutumiseen. Suunniteltujen arviointipäivien kohdalla katsotaan, missä vaiheessa tavoitteita ollaan, tarvitaanko vielä perhetyötä sekä sovitaan ja merkitään ylös, milloin seuraavaksi tarvitaan arviointia. Arviointeihin olisi hyvä saada mukaan muita työntekijöitä, jotka työskentelevät perheen kanssa terveydenhoitajan lisäksi. (Neuvolan perhetyön toimintakäsikirja 2013, 15–16.)

Suomessa perheiden ei tarvitse maksaa neuvolan palveluista. Ammatillaiset neuvolan perhetyössä voivat auttaa perhettä motivoivan keskustelun avulla, helpottaen perhettä asettamaan sellaiset tavoitteet, että he pystyisivät itse selviytymään arjesta. Maksuttomassa perhetyössä on tavoitteellista toimia niin, että perhe osallistuu aktiivisesti toimintaan silloin kun perhetyöntekijä on heidän kotonaan. Ennen perheeseen tuloa on tavoitteiden oltava perheen kannalta helpompia, jotta heidän osallistumisensa perhetyöhön olisi motivoituneempaa. (Neuvolan perhetyön toimintakäsikirja 2012, 16–17.)

5.1.2 Asiakkaana neuvolanperhetyössä

Asiakkaaksi neuvolan perhetyöhön tullaan oman asuinalueen terveydenhoitajan kautta. Muutkin sosiaali- ja terveystieteiden ihmiset, jotka huomaavat perhetyön tarpeen perheessä, voivat ottaa yhteyttä kyseiseen terveydenhoitajaan ja terveydenhoitaja voi näin ohjata perheen perhetyöhön. Terveydenhoitaja kuitenkin noudattaa säädöksiä asiakkaan tarpeesta perhetyöhön ja katsoo, että perhekin on halukas yhteistyöhön perhetyön kanssa sekä ovat aktiivisia ottamaan perhetyötä vastaan. Voi olla myös tilanteita, jolloin alussa jo huomataan, ettei perhe tarvitsekaan neuvolan perhetyötä, vaan ongelma ratkeaa kotipalvelun avun myötä. Terveydenhoitaja ottaa tällöin yhteyttä kotipalveluun ja näin varmistaa, että perhe löytää oikean palvelumuodon. Perheellä voi olla myös tilanne, jolloin lastensuojelun perhetyöstä olisi apua heille. Terveydenhoitaja ottaa tällöin yhteyttä lastensuojelun työntekijöihin. Jos perheessä on pikkulapsia ja terveydenhoitaja katsoo, että he tarvitsevat kohdennettua apua, kuin mitä neuvolan perhetyö voi tarjota, hän ottaa yhteyttä vauvaperhetyöntekijään. (Neuvolan perhetyön toimintakäsikirja 2012, 11.)

Uuden asiakasperheen tullessa neuvolan perhetyöhön terveydenhoitaja ja neuvolan perhetyöntekijä yhdessä käyvät perheen kotona. Perheen kanssa keskustellaan ja sovietaan, kuinka usein perhetyöntekijä käy perheessä ja mitkä ovat perheen tavoitteet. Silloin myös nähdään, tarvitaanko perheeseen muutakin tukea kuin perhetyöntekijän käynnejä. Terveydenhoitaja on yhteydessä tahoon, joka on katsottu perheelle hyödylliseksi neuvolan perhetyön lisäksi. Tällöin eri tahot sopivat keskenään yhteiset linjat asiakkaiden tarpeiden hoitamiseksi. Yleensä muihin palveluihin otetaan yhteyttä yhteisymmärryksessä perheen kanssa, mutta yhteisymmärryksen edelle menee aina lapsen etu. Kun on työskennelty asiakkaan kanssa ja on huomattu, että perhe tarvitsee lisätukea neuvolan perhetyön ohella, neuvolan perhetyöntekijä keskustelee terveydenhoitajan kanssa muista tukimuodoista ja niiden säädöksistä sekä on yhteydessä tarvittavan palvelun työntekijöihin. Perhetyöntekijä voi tarvittaessa ottaa yhteyttä muihin alan ammattilaisiin kysyäkseen neuvoa perheen tilanteeseen liittyen. Kun on katsottu toteen, että perhe ei enää tarvitse neuvolan perhetyötä tavoitteiden täytyttyä, tai perhe siirtyy muun palvelun piiriin, voidaan perhetyö päättää. (Neuvolan perhetyön toimintakäsikirja 2012, 12–13.)

Suunniteltaessa neuvolan perhetyötä, tehdään suunnitelma kirjallisena perheen ollessa mukana. Tätä ennen on käyty perheen luona kartoituskäynnillä, jonka on tehnyt terveydenhoitaja ja perhetyöntekijä. Suunnitelma neuvolan perhetyöstä voidaan tehdä kartoituskäynnillä tai siihen sovitaan erikseen toinen ajankohta ja paikka. Mukaan neuvolan perhetyön suunnitteluun voi tulla muitakin alan ammattilaisia, jos perhetyöntekijä ja terveydenhoitaja katsovat sen olevan tärkeää varsinkin silloin, kun perhe käyttää muita palveluja perhetyön lisäksi. Näin saadaan yhteiset palvelut asiakkaille ja mitkä ovat perhettä tukevia. Perheiden tavoitteita ja suunnitelmia tehtäessä tulee työntekijän ottaa huomioon asiakaskeskeisyys, joten asiakasperhettä tulee informoida ja tukea erilaisten tukien mahdollisuuksista. Kun työntekijä osaa kannustaa ja tukea asiakasta, saa hän näin asiakkaan motivoitukseksi, löytämään tavoitteet ja miten niihin päästään. (Neuvolan perhetyön toimintakäsikirja 2012, 13.)

5.2 Kotipalvelun perhetyön tehtävät

5.2.1 Asiakkaiden kanssa tehtävä työ

Kotipalvelu ei ole ilmaista asiakkaille. Maksu kotipalvelusta voi olla kuukausittainen tai kerralla maksettava. Hinta katsotaan sen mukaan, millaista palvelua on saanut,

kuinka paljon, miten asiakas pystyy sitä maksamaan ja kuinka suuri perhe on. Kotipalvelun asiakkaan kanssa täytetään hoito- ja palvelusuunnitelma. Maksu on kunnan päätettävissä ja tilapäisen kotipalvelun työstä maksetaan kerralla. (Isomäki 2005, 23.)

Kotipalvelun perhetyö nähdään todella merkittävänä perheen auttajana. Ennaltaehkäisevätyö ja asiakkaiden kanssa tiiviisti yhdessä työskentely on tuottanut tulosta. Kotipalvelun perhetyöhön pitäisi satsata ja sitä pitäisi kehittää. Viranomaisyhteistyö tulisi olla sujuvaa ja luontevaa. On toivottavaa, että tehtäisiin enemmän yhdessä työtä lastensuojelun perhetyön ja kotipalvelun perhetyön välillä, kun kyseessä ovat yhteiset perheet. Tässä on kuitenkin huomioitava, että työtä tehdään samoihin päämääriin. (Isomäki 2005, 27.)

Pääasiassa asiakkaat kotipalvelun perhetyössä ovat pikkulapsiperheet ja yksinhuoltajaperheet. Mielenterveysongelmat ovat keskeisimpiä asioita palveluun hakeutumisen taustalla. Hakeutumisen syynä voivat olla myös avioerot ja niistä syntyvät ongelmat sekä ennalta arvaamattomat tilanteet. (Isomäki 2005, 25.)

Työtä tehdään perheen kanssa suunnitelmien ja tavoitteiden mukaan sekä yhteistyössä eri tahojen kanssa, jotta voitaisiin mahdollisimman hyvin tukea perheitä heidän arjensa. Pää tavoitteena on tukea perheiden voimavaroja ja käytännössä tukeminen tapahtuu kodinhoidossa ja lastenhoidossa. (Kasvunkumppanit 2013.)

Perhetyöntekijä tietää perheestä eniten, sillä hän näkee perheen arkea työskennellessään perheen kanssa konkreettisesti kotona. Vaikka perheen kanssa työskentelee muita viranomaisia tai muita työntekijöitä, he eivät tiedä niin paljoa perheen arjesta. (Suominen & Vuorinen 1999, 30.)

Kotipalvelun perhetyötä annetaan harkinnanvaraisesti ja tarve katsotaan joka perheen kohdalla erikseen. Kun perhe ottaa yhteyttä kotipalveluun, perheen kanssa puhutaan millaisia tarpeita perheellä on, sekä arvioidaan onko kotipalvelun perhetyö oikea auttava taho. (Reijonen 2013, 12.)

Kotipalvelun prosessi alkaa siitä, kun terveydenhuollosta tai sosiaalipalveluista otetaan yhteyttä kotipalveluun. Asiakas voi itse myös hakeutua kotipalvelun piiriin. Ensimmäisessä kotikäynnissä on mukana kotipalvelun ohjaaja, työntekijä, joka on työskennellyt aikaisemmin perheen kanssa ja tilaajataho. Siellä otetaan selvää, millainen

tilanne perheellä on. Tämän jälkeen selvitetään, minkälaista perhetyötä perhe tarvitsisi ja voisiko perhe tulla tueksi muiden palveluiden avulla. Kotipalvelun alettua yhdessä päätetään, kuinka usein kotipalvelun perhetyöntekijä käy perheessä, yleensä hän käy kodeissa muutamia viikkoja perhetyön alussa. Kun kartoitus on tehty perheelle, kotipalvelun perhetyöntekijät yhdessä miettivät, mikä olisi parasta perheelle. (Isomäki 2005, 25.)

Työntekijän tehtävät perheessä riippuvat siitä, onko kyseessä perhetyön pitkäaikainen tai lyhytaikainen asiakasperhe. Jos asiakas suhde on pitkäaikainen, yhdessä asiakas ja työntekijä miettivät tavoitteet ja miten niihin tavoitteisiin päästään. Se, millaista apua perhetyöntekijä antaa riippuu siitä, minkälaiset tarpeet perheellä on. Perhetyöntekijä voi auttaa vanhempia esimerkiksi jos vanhempi on väsynyt ja hän voi hoitaa lapsia sillä välin, kun vanhempi ottaa aikaa itselleen. Perhetyöntekijän käyntien vuoksi vanhempi voi saada tarvittaessa myös nukuttua päivällä. Apua perhe voi tarvita kotipalvelulta, jos vanhempi sairastuu tai lapsi on pitkäaikaisesti sairas. (Huttunen 2004, 17–19.)

5.2.2 Perhetyöntekijän haasteet

Perhetyössä tulee kotipalvelussa huomioida perheen aktiivisuus, jolloin kotipalvelun alkaessa myös itse perheellä olisi näkemys siitä, mitä perhetyö voisi antaa. Työskentely pikkulapsiperheiden kanssa vaatii, että työ on positiivista ja pääasia on perheissä vanhemmuuden tukeminen. Perheessä ei tule keskittyä ongelmiin, vaan vanhempien jaksamisen tukemiseen. Lapsen edun huomioiminen on toinen merkittävimmistä asioista työssä. Kun perhe tarvitsee apua lasten kasvatuksessa ja niiden ongelmissa sekä arjessa toimimisessa, tarkoittaa se sitä, että työntekijän työssään ajattelee lapsen etua. Ohjaamalla ja neuvomalla vanhempia kasvatuskysymyksissä, saavat vanhemmat tukea, jotta he pystyisivät kasvattamaan lapsia heidän etunsa mukaisesti. Perhetyössä tulisi palvelumalleja kokoajan kehittää, jotta pystytään huomioimaan perheiden erilaiset palvelun tarpeet. Tietotekniikkaan tulisi myös perehtyä paremmin, jotta saadaan selville olemassa olevia keinoja, joiden avulla pystytään perheitä paremmin auttamaan (Pietilä-Hella 2006, 10.)

Työntekijän tehtäviin kuuluu kotipalvelussa perheiden tukeminen heidän arjessaan. Kotipalvelun työntekijälle saattaa kuulua myös lastenhoitoa, arjen toimintojen organisoimista sekä tukea vanhempia kodin arjessa. Perhe saa mallioppimisen avulla työnte-

kijältä keinoja selviytyä arjesta. Työtehtäviin voi kuulua myös perheen kodin hoitamista silloin, kun vanhemmat eivät siihen pysty. Tärkeää työntekijällä on toimia perheen kanssa hyvässä vuorovaikutussuhteessa ja kykyä ottaa puheeksi perheessä olevia vaikeita asioita. Työntekijän on ymmärrettävä, että edistys perheessä ei tapahdu hetkessä, vaan se vaatii aikaa. Työntekijän on osattava järjestää työnsä niin, ettei perhe jää sivuun ja hänen on muistettava, että perhe on työn keskipiste. Työ on raskasta kotipalvelun perhetyössä, sillä asiat perheissä ovat vaikeita ja tuen antaminen on henkisesti suuri painolasti. Tämän vuoksi työntekijän on saatava keinoja voidakseen hyvin. Keinoja voivat olla esimerkiksi työnohjaus tai työskentely pareittain. (Isomäki 2005, 25–26.)

Asiakkailta puuttuu usein tukiverkosto ja ainoa tuki on perhetyön antama tuki. Silloin perhetyön tehtävänä on auttaa perheitä näkemään vaikeuksien läpi positiivisia asioita. Vaikka asiat menevätkin huonosti, löytyy aina uusia mahdollisuuksia eteenpäin jatkamisessa ja perhetyöntekijä antaa keinoja mahdollisuuksien löytämiseen. Perheen ongelmat eivät välttämättä näy ulospäin muille ihmisille eikä perhe niistä puhu, joten työntekijä ei pysty ongelmiin puuttumaan, ennen kuin asiat tulevat julki. (Suominen & Vuorinen 1999, 30.)

Työntekijästä riippuen perheessä käsiteltävät asiat voivat olla työntekijälle vaikeita, jonka vuoksi perhettä ei pystytä auttamaan parhaalla mahdollisella tavalla. Tällöin työntekijän on hyvä tunnistaa omat voimavaransa. Silloin työntekijän on vaihdettava perhettä, ja löytää uusi työntekijä tilalle. Työntekijä ei kuitenkaan voi asiakkaan välityksellä hoitaa omia ongelmiaan, vaan silloin on pelkästään hoidettava asiakasperhettä, ei itseään. (Suominen & Vuorinen 1999, 31–32.)

Perheiden leimaamista ongelmaperheeksi voitaisiin ehkäistä järjestämällä kotipalvelun perhetyötä ennaltaehkäisevien palveluiden kautta. Perheen ei tarvitse näin ollen hakea palvelua, jota tarvitsee, vaan ennaltaehkäisevissä palveluissa sitä olisi saatavilla jo ehkäisevästä näkökulmasta. Jokaisessa perheessä on omia ongelmatilanteita, jotka tulevat jossain vaiheessa esille. Olisi hyvä, jos olisi olemassa perheiden avun tarpeeseen lasten ja vanhempien kanssa työskentelevillä sosiaalipalveluista tietoa ja materiaalia auttaakseen perheitä löytämään oikeita tukimuotoja hankaliin tilanteisiin. Esimerkiksi päivähoido, neuvola, seurakunta ja eri yhdistykset voivat tehdä yhteistyötä kartoittaakseen yhteisiä palveluita. Suunnitteluun tulisi ottaa mukaan myös perhetyö, kuten koti-

palvelu ja muut perhetyön alueet ja niiden saatavuus. Näin myös perhetyöstä saataisiin myönteinen käsitys ja perhetyöstä tulisi käsitys perheille, että se antaa lisää voimavaroja vanhemmille. (Pietilä-Hella 2006, 10–11.)

Työntekijöiden tulee saada paljon tukea työssään, koska työ on kuormittavaa. Tämän vuoksi työntekijät ovat palaverissa, joissa keskustellaan yhdessä muiden työntekijöiden kanssa perheistä, jotka ovat heidän asiakkaitaan. Työnohjausta ja koulutusta työntekijöiden on mahdollisuus saada. Jotta kotipalvelun työntekijät jaksaisivat työssään, kun työ muuttuu kokoajan, tarvitaan siihen tukea työyhteisöltä ja työpaikalta sekä mahdollisuus kehittää itseään esimerkiksi koulutuksen kautta. (Isomäki 2005, 27–28.)

5.3 Lastensuojelun perhetyön tehtävät

5.3.1 Perhetyöntekijän antama apu

Lastensuojelun perhetyöhön kuuluu arvioimista ja tutkimista, ohjaamista ja tukemista sekä kuntouttamista ja hoitamista. Perheessä tehtävä lastensuojelun perhetyö voi painottua vain johonkin edellä mainituista asioista, mutta usein siihen liittyvät kaikki edellä mainitut, sillä ne liittyvät toisiinsa. (Heino 2008, 46.)

Lastensuojelun prosessi alkaa, kun perheestä tehdään lastensuojeluilmoitus tai lastensuojelun tarpeen arviointipyyntö. Tällöin lastensuojeluasia tulee vireille. Sosiaalityöntekijä voi päätyä siihen, että lastensuojelun asiakkuutta ei tarvita tai hän päätyy tekemään tarkempaa selvitystyötä lastensuojelun avohuollossa. Hän voi kuulla asiasta myös muita perheenjäseniä tai perheen kanssa työskenteleviä. Sosiaalityöntekijä voi myös tehdä päätöksen kiireellisestä sijoituksesta. Tällöin lapsi sijoitetaan esimerkiksi perhetukikeskukseen, jossa lapsen tilannetta arvioidaan. Lapsen ja perheen selvitystyön jälkeen, sosiaalityöntekijä voi todeta, että lastensuojelun asiakkuuteen ei ole tarvetta. Tällöin voidaan suositella kuitenkin ennaltaehkäiseviä tukitoimia. Selvityksessä voidaan myös todeta, että perhe tarvitsee lastensuojelun avohuollon tukitoimia, jolloin esimerkiksi lastensuojelun perhetyö voisi tulla ajankohtaiseksi. Vakavimmassa tapauksessa sosiaalityöntekijä päättää, että lapsi tulee ottaa huostaan. Päätöksen huostaanotosta tekee hallinto-oikeus. Jos hallinto-oikeus päättää, ettei huostaanottoa tehdä, palaa lapsi huoltajansa luo ja lastensuojelun tarvetta arvioidaan uudelleen. (Vilén ym. 2010, 26.)

Kun palveluun hakeudutaan, perheen isä ja äiti ovat joskus väsyneitä. Tällöin apu voi olla tietyissä perheissä rahallinen apu, arkinen apu ja tukeminen vanhemmuudessa. On tutkittu, että lastensuojeluun tullaan usein vasta kun lapsi on teini-iässä. Tällöin myös huostaanottojen osuus on suuri. Heillä voi olla opiskeluinto laskenut ja muilla nuorille suunnatuilla palveluilla vaihtoehdot ovat vähissä. (Heino 2013, 18–19.)

Perhetyöntekijällä ja vanhemmilla voi olla erimielisyyksiä lasten kasvatuksesta. Ongelmana voi olla se, milloin puuttua kasvatuskysymyksiin. Kuitenkin tätä on katsottava siitä näkökulmasta, mikä on lapsen edun mukaista. Perhetyöntekijän tulee nähdä, jos vanhemmat eivät hallitse lasten kasvatusta ja tällöin puuttua tilanteeseen, jotta lapsesta tulisi tasapainoinen ihminen tulevaisuudessa. Silloin kun puututaan tilanteeseen, se edesauttaa henkilön tervettä kasvua aikuisuuteen. Vanhemmuutta tulisi tukea niin paljon kuin mahdollista, jotta lastensuojeluun ei tarvitsisi ryhtyä järeämpiin toimenpiteisiin, kuten huostaanottoon. Jos perheiden tukeminen ei auta, ei sitä kannata jatkaa loputtomiin. Perheet tarvitsevat useimmiten kotipalvelulta tukea myös muihin elämässä oleviin ongelmiin. (Suominen & Vuorinen 1999, 29–30.)

Lastensuojelussa perhetyö on ottanut paikkansa ja levittäytynyt monella alueella. On tärkeää, että perheet saavat perhetyötä, ja että he tietäisivät, mitä palveluun kuuluu. Yhteiskunnassamme perhetyötä olisi hyvä tuoda enemmän esille, jotta kaikki perhetyötä tarvitsevat tietäisivät siitä enemmän. (Heino 2013, 17.)

Ennaltaehkäisevää työtä on perhetyössä parannettu niin, että työssä on otettu enemmän huomioon varhain asioihin puuttuminen ja tukeminen. Perheen tarvitessa apua ennen kuin he ovat lastensuojelun asiakkaita, asiakkuutta ei pidetä lastensuojelun avoimuuden tukitoimena. Perheellä tai lapsella pitää olla lastensuojelun asiakkuus, jotta he saisivat perhetyötä avoimuuden tukitoimena. Asiakkailla eri palvelut voivat olla erilaisiin tarpeisiin. Vertaisryhmissä voi saada ennaltaehkäisevää tai lastensuojelun avoimuuden tukea. Tämä kuitenkin tulee näkyä kirjallisena asiakassuunnitelmassa. (Lastensuojelun käsikirja 2012c.)

Kotipalvelua voidaan antaa myös ehkäisevänä lastensuojeluna perheille. Lasten ja vanhempien kanssa työskennellessä huoltajia tulee tukea kasvatuksellisissa asioissa ja apua tulee tarjota tarpeeksi ajoissa, jotta ongelmat eivät kasvaisi perheessä. Ehkäisevän lastensuojelun kotipalvelu kuuluu myös kunnan muihin palveluihin, joissa annetaan vanhemmille tukea. Työ on ehkäisevää silloin, kun perhe ei ole lastensuojelun

asiakkaana. Kotipalvelun perhetyöntekijän tulee tehdä lastensuojeluilmoitus, jos hän katsoo perheen tilanteen vaativan sitä. (Kasvunkumppanit 2013.)

Perhetyössä työskennellessä lapsen kanssa on siihen myös asetettava tavoitteet, niin kuin muuhunkin perhetyöhön. Lastensuojelun perhetyössä tulee vastaan tilanteita, jolloin lapsella on parasta olla oma työntekijä ja häntä voidaan tavata ilman vanhempia. Lastensuojelun tekemä työ on perheen kanssa tehtävää työtä ja idea työllä on se, että nimenomaan autetaan lasta perheessä. Kun työparina on sosiaalityöntekijä ja perhetyöntekijä, työtä helpottavat, kun he tuovat esille omia näkemyksiään ja voivat näin muodostaa yhteisen näkemyksen perheestä. Työtä helpottavat myös työntekijöiden tiivis yhteistyö sosiaalityön ja perhetyön välillä, jotta kumpikin osapuoli saisivat tietoa perheestä. (Möller 2005, 3–6.)

Lastensuojelun perhetyön alussa perhetyöntekijältä odotetaan, että hän tekisi perheestä ja perheen tilanteesta tarkemman selvityksen, sekä ottaisi selvää perheen tuen tarpeesta. Ongelmana tässä on se, että usein vasta paljon myöhemmin perheenjäsenet uskaltavat kertoa tarpeistaan. Lapsi usein haluaa ensin tutustua työntekijään pitkään ja koetteleekin työntekijää. Koko perheen tilanne selviää perhetyöntekijälle usein vasta myöhemmin, kun aikaa on kulunut enemmän. Silloin vasta usein tulevat ilmi vanhempien tarpeet ja epävarmuudet. (Heino 2008, 46.)

5.3.2 Yhteiskunta ja lastensuojelu

Lastensuojelussa päätarkoituksena on turvata lapsen kehitys ja terveys sekä niitä heikentävien asioiden syrjään siirtäminen. Lastensuojelua tehdään lapsikeskeisesti perhelähtöisyys huomioiden. Asiakaslähtöisyydestä ja -keskeisyydestä kerromme luvussa 4. Jos perhe on jatkuvasti kriisitilassa, lastensuojelun tarve voi siirtyä sukupolvelta toiselle. Vanhempien mielenterveysongelmat, päihteiden käyttö ja parisuhdeväkivalta ovat yhteydessä lapsen laiminlyönnin, pahoinpitelyn ja turvattomuuden tunteen kanssa. (Bardy 2013, 25.)

Lastensuojelutyössä on tärkeää verkostoitua ja tehdä yhteistyötä muiden kanssa. Sosiaalityöntekijä ei pysty toimimaan viemällä lapsen asiaa eteenpäin ilman muita viranomaistahoja. Eri viranomaiset ovat yleensä mukana kattavasti lasten asioiden hoitamisessa. Lasten läheiset eivät ole läheskään yhtä paljon mukana siinä. Olisi tärkeää, että työntekijät ottaisivat käyttöönsä menetelmiä, joiden avulla lapselle etsitään tärkeät lä-

heiset ja tuetaan hänen ympärillään olevaa verkostoa. Tulevaisuudessa tuleekin keskittyä siihen, että ennaltaehkäiseviin palveluihin asiakkaat hakeutuisivat ajoissa. (Heino 2013, 19.)

6 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET JA KÄYTÄNNÖT

6.1 Tutkimukset perhetyöstä

Perhetyöstä on tehty erilaisia tutkimuksia, joista seuraavaksi kerromme. Johanna Hurtig on tehnyt vuonna 2003 Lapin yliopistossa tutkimuksen Lasta suojelemassa – etnografia lasten paikan rakentumisesta lastensuojelun perhetyön käytännöissä. Tutkimuksessa tutkitaan lastensuojelun perhetyössä olevaa lasten paikkaa, millainen se on ja mitä se tuo lapsille sekä miten sitä voi selittää. Tutkimuksessa on käynyt ilmi, miten työntekijät näkevät lasten ja perheiden tilanteet, millaisissa ympäristöissä työtä tehdään, miten työntekijät huomioivat lapsen omassa työssään ja miten hän näkee työnsä lapsiin, perheisiin ja muihin ammattilaisiin nähden. (Hurtig 2003, 3.)

Annina Myllärniemi on tehnyt vuonna 2007 tutkimuksen Lastensuojelun avohuollon perhetyö ammattikäytäntönä – Jäsennyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa. Tutkimus on tehty Heikki Waris – instituutissa. Tavoitteena on ollut tutkia perheen kanssa tehtävää sosiaalityötä, sekä tuottaa tietoa lastensuojelun avohuollon perhetyön ammattikäytännöistä ja mitä se merkitsee lastensuojelun työkentässä. Toimintatutkimuksen avulla selvitettiin, mitkä olivat vaikutukset ja merkitykset asiakkaille perhetyöstä sekä minkälaista tietoa he siitä saavat. Tarkoituksena tutkimuksella oli saada käytännönlähtöistä tietoa ja selkeyttää perhetyön asemaa lastensuojelun avohuollossa. (Myllärniemi 2007, 4.)

Mirja Korkiakangas on tehnyt tutkimuksen vuonna 2005, Perheen voimavaroja etsimässä – Tapaustutkimus asiakaslähtöisistä työorientaatioista lastensuojelun perhetyössä. Tutkimuksessa tuotiin esille miten lastensuojelun avohuollon perhetyössä puututaan perheiden tilanteisiin. Tutkimuksessa käy ilmi interventioden tapahtumajankohdat, puututaanko ajoissa vanhempien ja lasten näkökulmat huomioiden. Tutkimuksessa otetaan myös huomioon työntekijöiden tehtävät interventiossa sekä niiden haastavuus. (Korkiakangas 2005, 4.)

6.2 Imatran kaupungin ennaltaehkäisevät palvelut

Imatralla vuonna 2012 saatiin säästöä kaupungille, kun ennaltaehkäisevillä palveluilla saatiin kustannukset pieniksi lastensuojelussa. Kaupungilla tehtiin uusi perhepalvelumalli, jonka kautta palveluita ja käytäntöjä muutettiin uudenaikaisiksi. Perhetyöntekijän paikkoja tuli lisää, ja äitiysneuvolasta siirryttiin hyvinvointineuvolaksi. Ennaltaehkäisevä työ näkyy siinä, että perhetyötä tehdään jokaisen ensiperheen luona perhettä tukevan uuden lapsen kanssa. Työ on monipuolista ja perhetyöntekijöillä ei ole työmuotona pelkästään keskustelu, vaan itse perheen kanssa toimiminen käytännössä. Työntekijöinä Imatralla perhetyössä toimivat sosionomit ja sairaanhoitajat. Perhetyössä nähtiin, että perheen arjessa konkreettisesti toimiminen ja vaikeuksien esille ottaminen auttaa enemmän perheitä ongelmissa, kuin pelkästään keskustelut. (Kähkönen 2013, 1–2.)

Ennaltaehkäisevän perhepalvelumallin kautta on syntynyt, että korjaavaa työtä ei ole enää tarvittu. Tällä mallilla on säästetty taloudellisesti lastensuojelussa. Tässä nähdäänkin, että on todella tärkeää alkaa investoida työhön, joka on ennaltaehkäisevää. Ennaltaehkäisevä työ on tärkeää, jotta huomataan ongelmat aikaisin ja niihin pystytään puuttumaan helpommin. (Kähkönen 2013, 1–2.)

6.3 Ennalta ehkäisevän kotikäyntityön malli ensiperheille

Projekti on nimeltään Ensiperheiden tukityö ja on lähtöisin Muotialan asuin- ja toimintakeskus ry:ltä ja Nääsville ry:ltä. Projekti oli kehittämistä ja sen rahoitti Raha-automaaatti yhdistys. Ennalta ehkäisevää kotikäyntityön mallia on kehitetty Tampereen hyvinvointineuvoloissa. Kotikäyntityön malli on suunnattu vanhemmille ja yksihuoltajäidille, jotka odottavat ensimmäistä lastaan. Tarkoituksena on antaa apua perheelle siinä, että lapsi ja vanhempi saisivat vaarattoman vuorovaikutuksen ja kiintymyssuhteen välilleen. (Joutsiluoma, Murtojärvi & Talvitie 2010, 3.)

Projektiin osallistuneiden neuvoloiden kanssa toimiminen on ollut onnistunutta. Projektissa kotikäyntityössä on saatu tuloksia aikaan. Eritoten projektissa kotikäynneillä on huomattu ja pystytty näkemään, miten vanhemmat ja pieni lapsi voivat. Perheen arkea on pystytty tukemaan, sekä lapsen ja vanhemman välistä suhdetta. Käytännössä huomattiin perheiden kanssa työskennellessä, että kotikäynnit perheeseen olisi hyvä aloittaa, kun perhe odottaa ensimmäistä lastaan. Näin pystytään parantamaan syntymättömän lapsen ja vanhempien välistä suhdetta. Työntekijät ovat olleet tukena van-

hemmuuden tulemisen kynnyksellä. Toimintamuodot ovat edistäneet kotikäynneillä, esimerkiksi isän ja äidin suhdetta, vanhempien seksielämää, sekä isäksi tulemisessa auttamista. Itse perheiltä on tullut kehittämisen ideoita kotikäynneille. Esille on nous-
sut isän rooli ensiperheessä, seksielämän parantamisen keinoja, äidin tukeminen imet-
tämässä ja sen vaikutus vuorovaikutuksen luomisessa sekä perheen toimeentulon
kontrollin haasteet. Projektissa huomattiin, että lasta odottavan perheen ja ensiperheen
ongelmat ovat keskenään toisenlaisia. Tästä johtuen konseptia lasta odottavan perheen
ja ensiperheen välillä tulisi muuttaa ja kehittää. Kun lapsi on syntynyt ja tarvitaan per-
hetyötä, siirtyminen ensiperheiden toimintaan olisi hyvä olla perheelle oikeanlaista.
(Joutsiluoma ym. 2010, 58.)

Tällä hetkellä maassamme painotetaan enemmän perhetyössä voimavaroja lastensuo-
jeluun. Rahallisesti edullisempaa olisi tehdä enemmän ennaltaehkäisevää perhetyötä,
koska tämän avulla tarve ja menot korjaavaan perhetyöhön olisi pienemmät. Tämä nä-
kyy vasta monien vuosien päästä. Projektin avulla perheiden kanssa, joilla on ensim-
mäinen lapsi, saadaan perheelle tietoa miten lapsen kanssa voidaan toimia ja luoda
vuorovaikutusta lapsen ja vanhemman välille. Tästä voi olla perheelle tulevaisuudessa
apua, silloin kun perheeseen tulee lisää lapsia. Projektissa on pyritty saamaan ennalta-
ehkäisevän kotikäyntityön mallia ensiperheille liitetyksi perhepalveluihin jatkuvaksi.
Tulevaisuudessa olisikin hyvä, että ensiperheiden tukityö liittyisi kokonaisuudessaan
osaksi hyvinvointineuvolan palveluita. (Joutsiluoma ym. 2010, 58.)

6.4 Lahden-malli ennaltaehkäisevästä perhetyöstä

Lahdessa pyrittiin 2004 kehittämään lasten- ja äitiysneuvolaa. Työntekijät ovat olleet
koulutuksissa, jotka sisälsivät tietoa, miten toimitaan yhteisten linjojen mukaan var-
memmin. Työn kehittäminen tapahtui myös osallistumalla sosiaali- ja terveydenhuol-
lon koulutuksiin varhaisen vuorovaikutuksen tukemiseen. Päijät-Hämeen hyvinvointi-
neuvola- hankkeeseen osallistuminen kuului osana kehittämistä. Hankkeeseen osallis-
tuminen edesauttoi, että saatiin tietoa muista tahoista, jotka tekevät lapsiperheiden
kanssa työtä. Koulutuksien kautta, joita hanke on mahdollistanut eri työn alueilla
työskenteleville, ovat liittyneet korjaavaan työhön, lakiin ja salassapitoon. Työntekijät
ovat saaneet myös vertaistukea toisista työntekijöistä koulutuksien kautta. (Borg &
Roininen 2008, 6–7.)

Lahden kaupungilla muuttuivat kotihoidon perhetyö lapsiperheiden kotipalveluksi. Näin saatiin myös tiimityöskentelyä lapsiperheiden kotipalveluun. Tiimien tilat ovat neuvolan yhteydessä ja tämä auttoi, että molempiin palveluihin saatiin uudistuksia. Näin perheitä pystyttiin paremmin auttamaan. Tukipalveluita on lisätty perheille, joilla on pieniä lapsia tukikäynneillä. Kotipalveluun on tullut uusia toimintoja, kuten ryhmämuotoinen toiminta. Työntekijät ovat kotipalvelussa saaneet koulutusta perheiden kanssa työskentelyyn perheen jaksamisesta lähtöisin. Perhetyöntekijä kuuluu yhdessä kotipalvelunohjaajan kanssa erilliseen ryhmään neuvolassa. Ryhmässä mietitään miten toimintoja suunnitellaan. Yhteistyössä perhetyöntekijöiden ja terveydenhoitajien kanssa on kehitetty asioita. (Borg & Roininen 2008, 6–7.)

Projektin hankkeen Päijät-Hämeen Hyvinvointineuvolan avulla ennalta ehkäisevää perhetyötä aloitettiin Sysmässä. Perhetyöntekijä sosiaalitoimesta ja neuvolan terveydenhoitaja alkoivat tehdä yhdessä työtä. Heidän yhteiset toiminnot ovat valmennukset perheille, tällöin luodaan yhteistyötä perheisiin, joille on tulossa uusi lapsi. Tämän jälkeen he yhdessä käyvät perheen luona, kun lapsi syntyy. Kun yhteinen käynti on tehty muutamien viikkojen kuluttua, perhetyöntekijä saattaa palata useimpiin perheisiin uudelle käynnille, joissa hän on käynyt kotikäynnillä terveydenhoitajan kanssa. Tästä voi alkaa perheillä neuvolan perhetyö. Perhetyötä voidaan tehdä yksin tai erikseen riippuen tilanteesta. Tehtävän työn päämääränä on auttaa perheitä arjessa, keskustelemalla tai ohjaamalla käytännössä vaikeissa tilanteissa ja perheen kanssa yhdessä tilanteita ratkoen. (Borg & Roininen 2008, 6–7.)

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

7.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimusongelmat

Empiirisessä tutkimuksessa on tarkoituksena hankkia tietoa asioista, jotka koskevat yhteiskunnassa tapahtuvia ilmiöitä. Tietoa tutkimuksessa haetaan erilaisien menetelmien avulla järjestelmällisesti sitä keräten. Tutkimus voidaan eriyttää tutkimusongelman mukaan erilaisiin tutkimustyyliin. (Uusitalo 1991, 60–61.) Opinnäytetyö on empiirinen tutkimus asiakkaiden perhetyölle antamista merkityksistä.

Tutkimuksen tarkoituksena oli saada selville haastattelujen ja sähköisen kyselytutkimuksen avulla ennaltaehkäisevän ja korjaavan perhetyön asiakkailta sitä, mitä perhetyö on merkinnyt heille. Tutkimuskysymyksillä selvitettiin, miten asiakkaat ovat ko-

keneet saamansa perhetyön palvelut. Opinnäytetyössä selvitettiin, miten neuvolan, kotipalvelun sekä lastensuojelun perhetyön asiakkaat näkevät saamansa palvelun merkityksen. Tutkimuskysymyksiksi muodostuivat seuraavanlaiset kysymykset:

Mikä merkitys perhetyöllä on ollut asiakkaille?

Miten asiakkaat ovat kokeneet perhetyön?

Ovatko perhetyön asiakkaat tyytyväisiä saamaansa palveluun?

Kyselyyn ja haastatteluun vastaajat olivat Kouvolan neuvolan, kotipalvelun ja lastensuojelun perhetyön asiakkaita. Kysely lähetettiin noin 170 perhetyön asiakkaalle. Pyrimme tekemään ryhmähaastattelun jokaista asiakasryhmää kohden.

7.2 Tutkimusmenetelmät ja tiedonhankinnan keinot

Tutkimuksemme on osaltaan laadullinen eli kvalitatiivinen. Laadullista tutkimuksesamme on haastatteluaineisto sekä sähköisen kyselyn avoimet kysymykset. Määrällistä eli kvantitatiivista tutkimuksesamme on sähköisen kyselyn suljetut kysymykset.

Kvalitatiiviset ja kvantitatiiviset tutkimukset eroavat toisistaan siinä, että analyysit ovat kvalitatiivisessa kirjoitetussa – ja kvantitatiivisessa numero muodossa. Kvalitatiivinen tutkimus on analysoiva, niin sanotusti syvällisen tiedon hankkimiseen ja asioiden merkityksen hakemiseen mahdollisesti parempi vaihtoehto, kuin kvantitatiivinen tutkimus. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa havainnoidaan mitä ihmiset sanovat tai tekevät, kun taas kvantitatiivisessa ollaan tekemisessä määrien ja mitattavien asioiden kanssa. (Eskola & Suoranta 1998, 13; Anderson 2006, 3.)

Alkuperäisenä tarkoituksenamme oli tehdä BIKVA-menetelmän mukaiset haastattelut sekä asiakkaille, että työntekijöille. BIKVA-menetelmää käytetään yleensä asiakas tyytyväisyys tiedon hankkimisessa. Ajatuksena menetelmällä on saada tietoa asiakailta päättäjille, työntekijöiden ja heidän esimiestensä kautta ryhmähaastattelun keinoin. (Krogstrup 2004, 7,11,15.)

Käytimme tutkimuksesamme puolistrukturoitua haastattelua. Puolistrukturoitua haastattelua nimitetään yleensä teemahaastatteluksi, sillä sitä käytetään tilanteissa, joissa

keskusteltavat asiat ovat arkaluontoisia. (Laadullisen tutkimuksen käsikirja 2006, 4.) Puolistrukturoidussa haastattelussa kysyttävät kysymykset ovat kaikille samoja ja jokainen saa vastata niihin omin sanoin. Kysymyksiin haastattelussa ei ole vastausvaihtoehtoja. (Eskola 2001, 86.)

Kyselytutkimuksen tarkoituksena on kerätä tietoa kiinnostavasta aiheesta esimerkiksi kyselylomakkeen kautta. Kyselylomake on oltava selkeä ja kattava, sillä haastattelijaa ei ole, joten hankittava tieto tulee ainoastaan lomakkeen välityksellä. Kyselytutkimus on pääasiassa määrällistä tutkimusta, mutta siihen voidaan ottaa myös laadullinen lähestymistapa mukaan. (Vehkalahti 2008, 11–13.) Aineiston keräämiseen käytimme sähköistä kyselylomaketta, joka on kyselytutkimuksen mittausväline.

7.3 Tutkimuksen käytännön toteutus

Saimme opinnäytetyön aiheen ehdotuksen keväällä 2012 alamme opettajalta. Hän oli saanut tietoonsa, että Varpu Kovero, ylemmän ammattikorkeakoulun opiskelija tarvitsee opinnäytetyöhönsä haastattelihoita. Haastattelujen pohjalta saimme tehdä myös omat opinnäytetyömme saadusta materiaalista. Kovero on myös Kouvolan lapsiperhepalveluiden kotipalvelun vastaava ohjaaja, eli näin ollen meidän opinnäytetyömme tilaajataho. Tarkoituksena oli tehdä kaksi opinnäytetyötä toinen korjaavasta ja toinen ennaltaehkäisevästä perhetyöstä. Aineistoa kerätessämme huomasimme, että korjaavan perhetyön asiakkaita oli todella vaikea saada vastaamaan kyselyihin ja osallistumaan haastatteluihin. Tämän vuoksi päädyimme tekemään koko perhetyöstä yhteisen opinnäytetyön, sillä korjaavasta perhetyöstä ei olisi tullut kattava.

Ensin tapasimme Koveron ja sovimme aikataulut ryhmähaastatteluiden toteutukseen neuvolan, kotipalvelun ja lastensuojelun perhetyön asiakkaiden ja työntekijöiden haastatteluun lokakuun alkuun. Kovero ei kuitenkaan pystynyt järjestämään haastatteluja lokakuun alkuun, sillä tutkimusluvan saaminen viivästyi lomien vuoksi. Opinnäytetyömme jatko oli epävarmaa, sillä Kovero siirtyi vuoden alusta esimiestehtäviin Kouvolan lapsiperhepalveluissa. Hän mietti, olisiko eettisesti oikein tutkia esimiesasemassa perhetyötä. Tämän vuoksi haastattelut olisi pitänyt tehdä 2012 vuoden puolella. Meille tämä ei sopinut, sillä työharjoittelumme oli esteenä haastatteluiden toteuttamiselle kyseisenä ajankohtana. Kovero kuitenkin keskusteli asiasta opettajan kanssa, ja he tulivat siihen tulokseen, että opinnäytetöitä jatketaan normaalisti ja asiakkaiden haastattelut oli tarkoitus tehdä tammikuussa kahdessa erässä, koska neuvolan ja koti-

palvelun perhetyöt yhdistyivät. Päädyimme myöhemmin kuitenkin siihen tulokseen, ettei ryhmiä kannata yhdistää, vaan suunnittelimme kuitenkin haastattelut kolmeen eri ryhmään Varpu Koveron esimiehen toiveesta.

Varpu Kovero teki omaan työhönsä liittyen omat kysymyksensä, ja kysymyslomakkeeseen saimme lisätä omaa työtämme koskevat kysymykset. Kysymykset koskivat perhetyön merkitystä ja tyytyväisyyttä siihen. Tässä vaiheessa meillä oli vielä kaksi oppinäytetyötä. Kysymysten muokkauksen ja yhteensovittamisen jälkeen Koveron kanssa syntyi haastattelulomake, jota käytimme haastattelun tukena. Haastattelut järjesti Kovero Kouvolan perheneuvolassa. Haastatteluun oli myös haastateltaville järjestetty kahvitus. Valmistauduimme haastatteluihin hankkimalla nauhurit ja kirjoitusvälineet haastattelun tueksi. Ensimmäiseen haastatteluun tuli vain yksi asiakas ennaltaehkäisevästä perhetyöstä. Päätimme kuitenkin haastatella asiakkaan, vaikka kyseessä ei ollutkaan enää ryhmähaastattelu. Haastattelimme asiakkaan yksilöhaastatteluna. Seuraaviin haastattelu päiviin ei tullut asiakkaita, joten päätimme suorittaa tutkimuksen tiedonkeruun kyselylomakkeen avulla kyselytutkimuksena. Jotta tutkimuksesta olisi tullut BIKVA-menetelmän mukainen, olisi asiakkaiden pitänyt saapua ryhmähaastatteluihin. Koska näin ei tapahtunut, päätimme jättää työntekijähaastattelut väliin.

Yksilöhaastattelun litteroimme ja lähetimme sen Koverolle, jotta hän sai käyttää sitä omassa työssään. Kovero päätyi nopeaan ratkaisuun, jotta työmme etenisi aikataulussa. Hän päätyi tekemään kyselylomakkeen perhetyönasiakkaille yhdessä muokattujen kysymysiemme pohjalta. Lomake syötettiin Kouvolan lapsiperhepalveluiden asiakastietokantaan, jonka kautta asiakkaat saivat kyselyn sähköisesti täytettäväksi. Kyseessä oli Webropol-kysely, joka on sähköisesti tehtävä kysely. Kyselyiden täyttämiseen oli varattu noin kolme viikkoa aikaa. Saimme tulokset Koverolta viikon kuluttua vastaustajan jälkeen.

7.4 Tutkimusaineiston analyysi

Analyysimenetelmänä haastattelussa oli tapausanalyysi ja siihen kuuluva haastattelun analyysi, joihin päästäksemme käytimme apuna litterointia. Haastattelun analyysiin liittyy monta vaihetta, jotka kaikki ovat tärkeitä, jotta saataisiin syvällistä tietoa haastattelusta. Aineiston keräämisen jälkeen aineistoon tulee tutustua huolellisesti. Aineisto järjestetään ja rajataan koskemaan valittuja tutkimuskysymyksiä. Haastattelusta etsitään ilmiöitä, jotka nousevat esille. Ilmiöitä vertaillaan keskenään ja aineiston tulkit-

semiseen etsitään tutkimukseen sopiva sääntö. Tapausanalyysiä tehdessä voidaan käyttää aineiston analyysiin haastattelun analyysiä. Haastattelua voidaan analysoida haastattelun kokonaiskuvan hahmottamisella tai pieniin yksityiskohtiin keskittymisellä. (Ruusuvaori, Nikander & Hyvärinen 2010, 12, 22–23 .)

Käytimme tapausanalyysiä haastattelun analysoimiseen. Haastattelusta saimme tapausanalyysin avulla tietoomme haastateltavan ajatuksia esille. Etsimme litteroidusta haastattelusta aihealueita, jotka vastasivat tutkimuskysymyksiin ja joita haastateltava toi esille. Haastateltavan esille nostamien aiheiden mukaan teimme yhdenmukaisen koonnin aihealueittain.

Sähköisessä kyselytutkimuksessa kyselylomakkeen avoimet kysymykset analysoitiin sisällönanalyysillä ja suljetut kysymykset tilastollisin menetelmin, jossa näkyi prosentit ja keskiarvot. Kyselylomakkeen vastaukset selostettiin myös kirjallisessa muodossa.

Litterointi on nauhurilta saatua tietoa, joka on kirjoitettu sanatarkasti ylös (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 217). Litteroinnissa on hyvä muistaa käyttää koodeja, jotta tietää kuka tekstissä on sanonut tietyn asian. Koodauksessa voi käyttää numerointia, kirjaimia tai kuvioita. Koodaukset erottavat haastattelussa olevat henkilöt toisistaan. Tämä auttaa litteroijaa myöhemmin analyysivaiheessa tekstin ymmärtämisessä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006.) Aineisto litteroitiin saadun haastattelun jälkeen, jolloin kirjattiin haastattelu nauhurilta sanasta sanaan kirjoitettuun muotoon.

Sisällönanalyysin tarkoituksena on löytää aineistosta merkittäviä asioita. Analyysin ideana on tuoda esille ihmisten kokemuksia ja sitä kautta saada ymmärrystä tutkittavasta asiasta. Tulkittavat asiat ja ajatukset ovat pelkästään ihmisten omia mielipiteitä, eivät välttämättä faktatietoa. Sisällönanalyysin analyysi voidaan toteuttaa aineiston pelkistämällä, ryhmittelyllä ja käsitteiden yhdistämällä. Näiden avulla saadaan kysymyksiin vastauksia. Tässä analyysimenetelmässä vastaukset saadaan tulkinnan ja päättelyn avulla. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 104, 108, 112.) Kun analysoimme kyselyn avoimia vastauksia sisällönanalyysin avulla, jaoteltiin vastaukset tutkimuskysymysten mukaisesti. Näin selvisi, mistä vastauksista tuli ilmi perhetyön merkitystä, tyytyväisyyttä tai asiakkaiden kokemuksia. Tämän jälkeen luokittelimme aiheet esille nousseista perhetyön merkityksistä, tyytyväisyydestä ja kokemuksista.

Teemoittelua käytetään laadullisen tutkimusaineiston analysointitapana. Teemoittelun periaatteena on ottaa esille tutkimusongelmiin liittyvät aihe-alueet ja ne jaetaan omiin ryhmiin. Tämän kautta pystytään näkemään miten aineistossa eri aiheet nousevat esille vastaajien kesken ja siten niitä pystytään vertailemaan. (Eskola & Suoranta 1998, 175–176.) Kyselytutkimuksen avoimet kysymykset käsiteltiin teemoittelun avulla. Sisällönanalyysin avulla saadut aihealueet teemoiteltiin tutkimuskysymysten mukaan omiin ryhmiinsä. Tämän kautta saatiin avoimiin kysymyksiin vastanneiden mielipiteet tarkemmin esille, koska vastaajat ovat saaneet itse kertoa omin sanoin mielipiteitään.

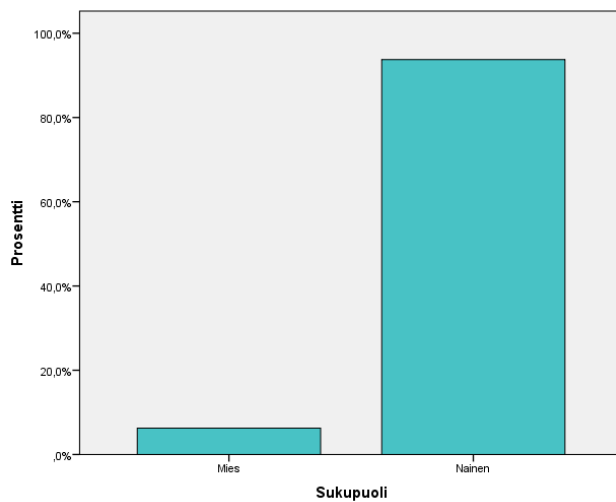
8 TUTKIMUKSEN TULOKSET

8.1 Sähköisen kyselytutkimuksen tulokset

Sähköisen kyselytutkimukseen vastanneita oli 32. Kyselyssä oli sekä avoimia että suljettuja kysymyksiä. Avoimiin kysymyksiin vastaajat vastasivat itse kirjoittamalla haluamansa vastauksen, kun taas suljetuissa kysymyksissä oli valmiit vastausvaihtoehdot. Osassa suljetuissa kysymyksissä oli mielipidevaihtoehdot, kuten täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä ja täysin eri mieltä. Mielipidevastausvaihtoehdot olivat numeroitu numeroin yhdestä viiteen. Vastausten pohjalta tehtiin taulukot SPSS-ohjelmaa käyttäen. Ohjelman kautta on saatu tietoja asiakkaiden vastauksista kysymyksiin ja näin ollen pystytty analysoimaan asiakkaiden mielipiteitä perhetyöstä.

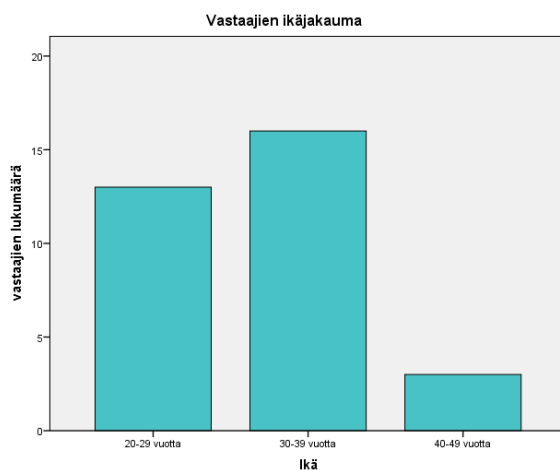
8.1.1 Kyselyyn osallistuneiden taustatiedot

Vastaajien asuinpaikoista ei tehty diagrammia, emmekä kerro prosentteina, mistä kukin on. Tämä johtuu siitä, että kyselyssä jäi epäselväksi, mistä vastaajat ovat kotoisin. Vastauksista ei selviä, miltä asuinalueelta ovat vastanneet, jotka ovat ilmoittaneet Kouvolan asuinpaikakseen.



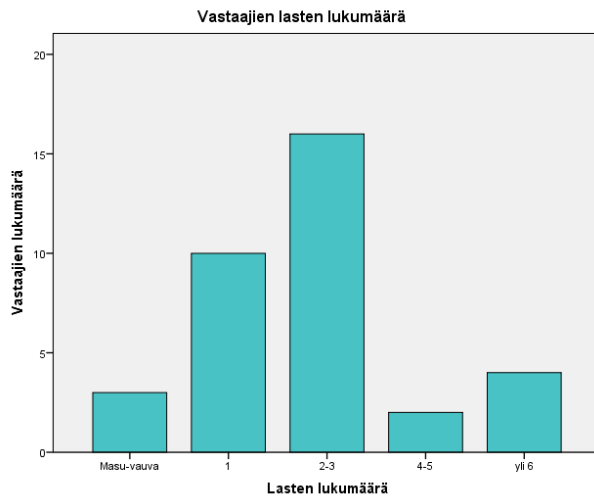
Kuva 1. Vastaajien sukupuolijakauma prosentteina (N= 32)

Vastanneista naisia oli 93,8 % ja miehiä 6,2 %. Kysymykseen vastasivat kaikki kyselyyn osallistuneet. (Kuva 1.)



Kuva 2. Vastaajien ikäjakauma (N= 32)

Kaikki kyselyyn osallistuneet vastasivat kysymykseen. Vastanneista 20–29-vuotiaita oli 13, 30–39-vuotiaita oli 16 ja 40–49-vuotiaita oli kolme. Yli 50-vuotiasta vastaajaa ei kyselyyn vastannut, eikä myöskään alle 20-vuotiaita. Suurin osa vastaajista oli 20–39-vuotiaita. (Kuva 2.)

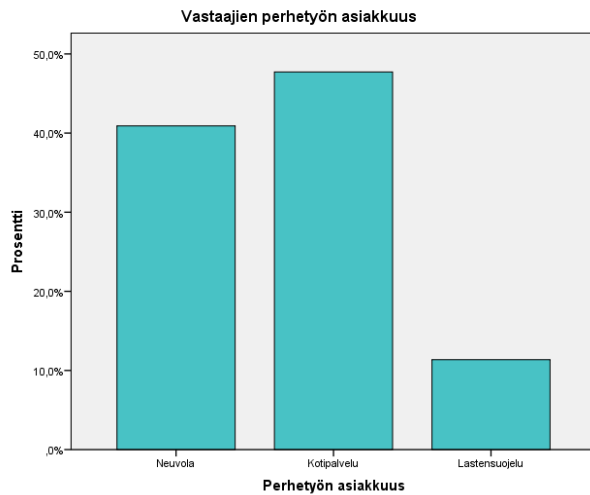


Kuva 3. Vastaajien lasten lukumäärä (N= 32)

Kaikki 32 kyselyyn osallistunutta vastasivat kysymykseen. Vastaajista 16 oli vastannut, että heillä oli kaksi tai kolme lasta. Se oli myös useimmiten vastattu vastausvaihtoehto. 10 vastasi, että heillä oli yksi lapsi. Yli kuusi lasta oli neljällä vastaajista. Vielä syntymätön lapsi oli kolmella vastaajista. Kahdella vastaajista oli neljä tai viisi lasta. Osalla vastaajista on jo lapsia, sekä perheeseen on tulossa perheenisäystä. Suurimalla osalla on kolme lasta tai vähemmän. (Kuva 3.)

8.1.2 Perhetyön asiakkuus

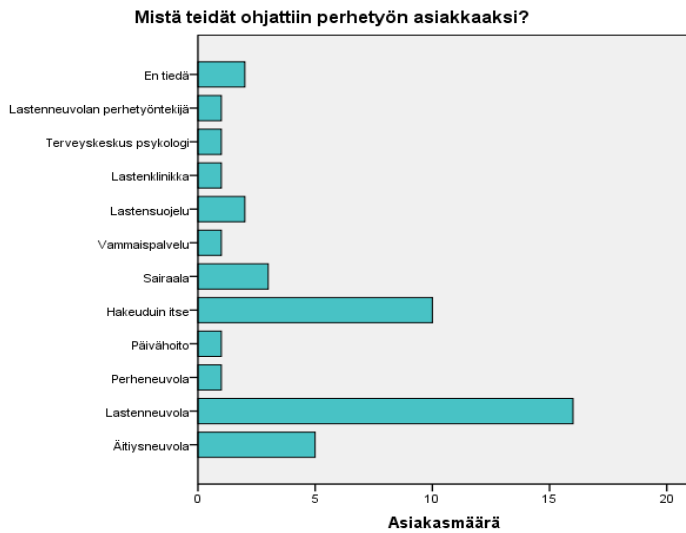
Kyselyyn osallistujista kaikki vastasivat tähän kysymykseen. Neuvolan asiakkaita oli 40,9 %, Kotipalvelun asiakkaita oli 47,7 % ja Lastensuojelun asiakkaita 11,4 %. Eniten asiakkaita oli kotipalvelussa ja vähiten lastensuojelussa. Vastaajista moni voi olla asiakkaana monella eri perhetyön alueella, joten vastauksien määrä on suurempi kuin vastaajien määrä. (Kuva 4.)



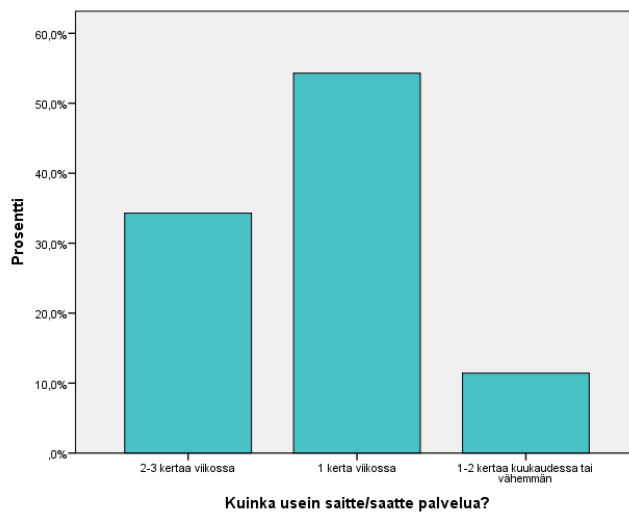
Kuva 4. Vastaajien perhetyön asiakkuus prosentteina (N= 32)

8.1.3 Ohjaus perhetyöhön

Kaikki kyselyyn osallistuneet vastasivat tähän kysymykseen. Eniten asiakkaita oli ohjattu lastenneuvolasta perhetyön piiriin. Vastanneista 16 oli ohjattu lastenneuvolasta palvelupiiriin. Vastanneista 10 oli hakeutunut itse perhetyöhön. Vastanneista viisi oli hakeutunut perhetyöhön äitiysneuvolan kautta. Sairaalan kautta oli hakeutunut kolme asiakasta perhetyöhön. Lastensuojelun kautta oli ohjattu kaksi asiakasta perhetyöhön. Vammaispalvelun kautta oli ohjattu yksi asiakas. Päivähoidon kautta perhetyöhön oli ohjattu yksi asiakas, perheneuvolasta yksi asiakas, lastenlinikalta yksi asiakas, terveyskeskuspsykologilta yksi asiakas ja lastenneuvolan perhetyöntekijän kautta yksi asiakas. Kaksi perhetyön asiakasta ei tiennyt mistä heidät oli ohjattu perhetyöhön. Aikuis-sosiaalityöstä eikä maahanmuuttoyksiköstä ei ollut ohjattu yhtäkään kyselyyn vastaajaa perhetyöhön. Lasten neuvolasta oli ohjattu eniten asiakkaita perhetyöhön. Vastauksia kuvassa oli enemmän kuin vastaajia kysymykseen, koska osa asiakkaista oli voitu ohjata perhetyön piiriin monesta eri paikasta. (Kuva 5.)



Kuva 5. Perhetyöhön ohjaavan tahon asiakkaiden osuus (N= 32)

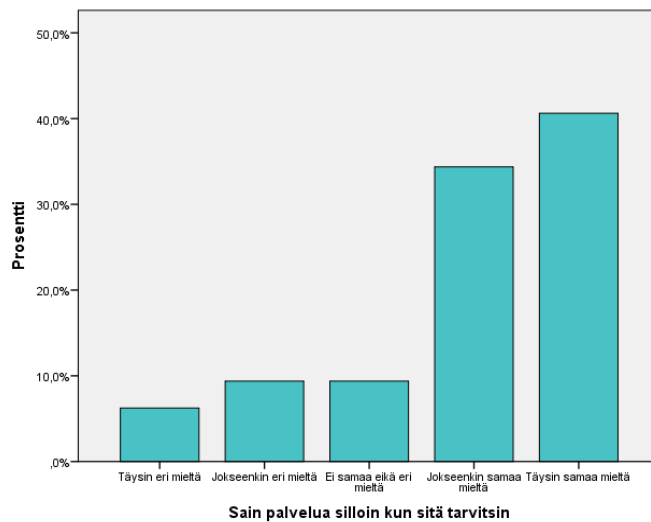


Kuva 6. Vastaajien palvelun saannin tiheys (N= 32)

Kyselyyn osallistuneista kaikki vastasivat tähän kysymykseen. Kysymykseen vastanneista 34,3 % vastasi saavansa palvelua kaksi tai kolme kertaa viikossa. 54,3 % vastanneista vastasi saavansa palvelua kerran viikossa. 11,4 % vastanneista vastasi saavansa palvelua yksi tai kaksi kertaa kuukaudessa tai vähemmän. Yksikään vastanneista ei vastannut saavansa palvelua kolme kertaa viikossa tai useammin. Vastauksia on enemmän kuin vastanneita, sillä osa asiakkaista on vastannut kysymyksiin useammin kuin kerran. Suurin osa vastanneista saa palvelua kerran viikossa. (Kuva 6.)

8.1.4 Perhetyön saatavuus

Kyselyyn osallistuneista kaikki vastasivat kysymykseen. 6,3 % vastanneista oli täysin eri mieltä palvelun saamisesta silloin kun sitä tarvitsi. 9,4 % vastanneista oli jokseenkin eri mieltä palvelun saamisesta silloin kuin sitä tarvitsi. 9,4 % vastanneista ei ollut samaa eikä eri mieltä palvelun saamisesta silloin kuin sitä tarvitsi. 34,4 % vastanneista oli jokseenkin samaa mieltä palvelun saamisesta silloin kun sitä tarvitsi. 40,6 % vastanneista oli täysin samaa mieltä palvelun saamisesta silloin kun sitä tarvitsi. Vastausvaihtoehdot ”täysin samaa mieltä” ja ”jokseenkin samaa mieltä” saivat 75 % vastauksista. (Kuva 7.)



Kuva 7. Perhetyön palveluiden saatavuus asiakkaan tarpeeseen prosentteina (N= 32)

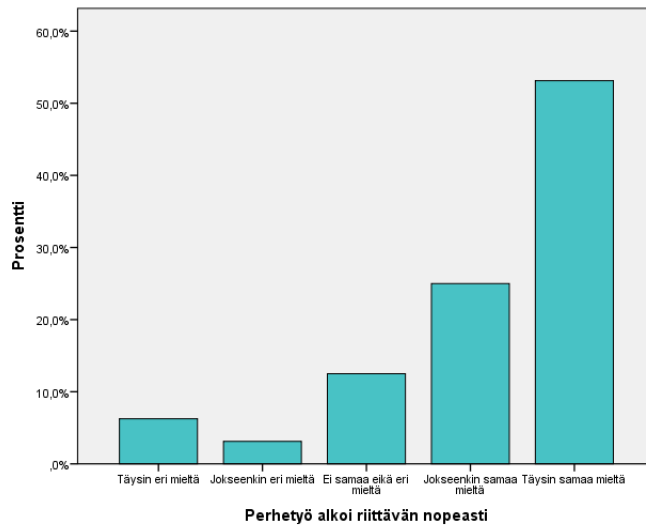
Vastauksen keskiarvo

| | N | Keskiarvo |
|------------------------------------------|----|-----------|
| Sain palvelua silloin kun sitä tarvitsin | 32 | 3,94 |

Kuva 8. Keskiarvo asiakkaiden tarpeen mukaisten palveluiden saatavuudesta

Vastauksien keskiarvo on otettu mielipidevastausvaihtoehtojen perusteella. Keskiarvoksi tuli 3,94. Kolme tässä kysymyksessä tarkoittaa, että asiakas ei ole ollut samaa eikä eri mieltä väitteen kanssa. Neljä puolestaan tarkoittaa jokseenkin samaa mieltä

mielipidevaihtoehdon kanssa. Keskiarvon perusteella voi kertoa, että keskimääräisesti vastaajat olivat jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa. (Kuva 8.)



Kuva 9. Vastaajien mielestä perhetyön riittävän nopea alkaminen prosentteina (N= 32)

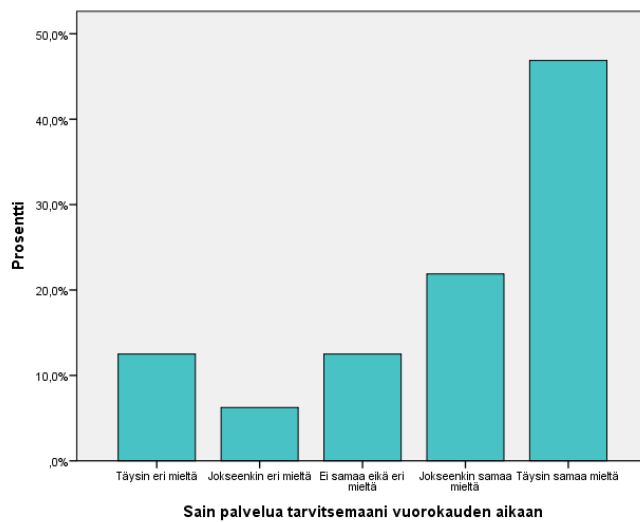
Kyselyyn osallistuneista kaikki vastasivat tähän kysymykseen. 6,3 % vastanneista oli täysin eri mieltä perhetyön alkamisesta riittävän nopeasti. 3,1 % vastanneista oli jokseenkin eri mieltä perhetyön alkamisesta riittävän nopeasti. 12,5 % vastanneista ei ollut samaa eikä eri mieltä väitteen kanssa siitä, että perhetyö alkoi riittävän nopeasti. 25 % vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä siitä, että perhetyö alkoi riittävän nopeasti. 53,1 % vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että perhetyö alkoi riittävän nopeasti. Suurin osan vastaajista oli samaa mieltä väitteen kanssa. (Kuva 9.)

Vastauksien keskiarvo

| | N | Keskiarvo |
|-----------------------------------|----|-----------|
| Perhetyö alkoi riittävän nopeasti | 32 | 4,16 |

Kuva 10. Keskiarvo perhetyön riittävän nopeasta alkamisesta asiakkaiden mielestä

Vastauksien keskiarvo on otettu mielipidevastausvaihtoehtojen perusteella. Keskiarvoksi tuli 4,16. Tässä väitteessä vastausvaihtoehto neljä tarkoittaa, että asiakas on ollut joko samaa mieltä väitteen kanssa. Viisi puolestaan kertoo, että asiakas on ollut täysin samaa mieltä väitteen kanssa. Keskiarvosta voidaan päätellä, että keskimääräisesti asiakkaat ovat olleet jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa. (Kuva 10.)



Kuva 11. Palvelun saatavuus tarvittavaan vuorokauden aikaan prosentteina (N= 32)

Kyselyyn osallistuneista kaikki vastasivat tähän kysymykseen. 12,5 % vastanneista oli täysin eri mieltä siitä, että he saivat palvelua tarvitsemaansa vuorokauden aikaan. 6,3 % vastanneista oli jokseenkin eri mieltä siitä, että he saivat palvelua tarvitsemaansa vuorokauden aikaan. 12,5 % vastanneista ei ollut samaa eikä eri mieltä siitä, että he saivat palvelua tarvitsemaansa vuorokauden aikaan. 21,9 % vastanneista oli jokseenkin samaa mieltä siitä, että he saivat palvelua tarvitsemaansa vuorokauden aikaan. 46,9 % vastanneista oli täysin samaa mieltä siitä, että he saivat palvelua tarvitsemaansa vuorokauden aikaan. Eniten vastattiin kohtaan ”täysin samaa mieltä”. (Kuva 11.)

Vastauksien keskiarvo

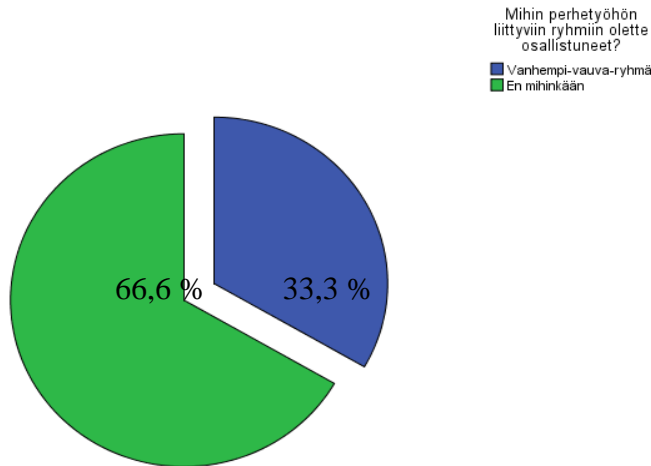
| | N | Keskiarvo |
|------------------------------------------------|----|-----------|
| Sain palvelua tarvitsemaani vuorokauden aikaan | 32 | 3,84 |

Kuva 12. Keskiarvo palvelun saamisesta tarvittuun vuorokauden aikaan

Vastauksien keskiarvo on otettu mielipidevastausvaihtoehtojen perusteella. Keskiarvoksi tuli 3,84. Tässä väitteessä vastausvaihtoehto kolme tarkoittaa ”ei samaa eikä eri mieltä”. Vastausvaihtoehto neljä tarkoittaa ”jokseenkin samaa mieltä”. Keskiarvosta voidaan päätellä, että keskimääräisesti vastaajat ovat olleet jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa. (Kuva 12.)

8.1.5 Osallistuminen perhetyön järjestämiin ryhmiin

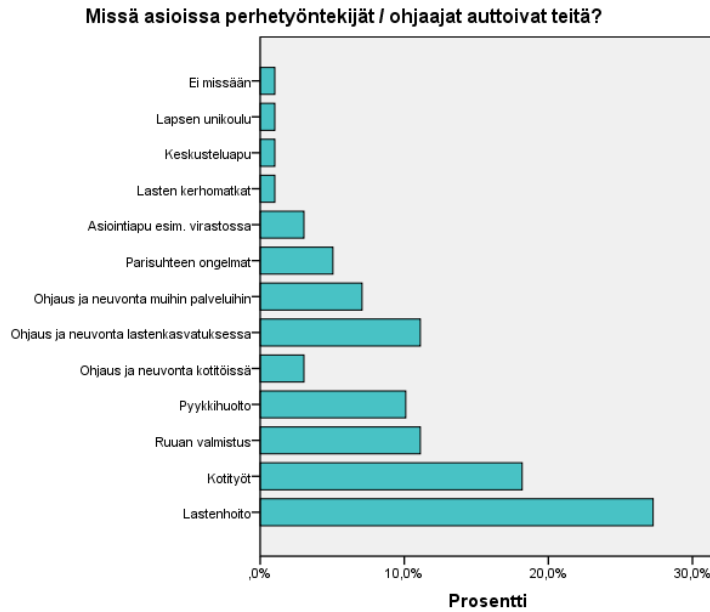
Vastaajista 66,6 % ei ole osallistunut mihinkään perhetyön järjestämään ryhmään. Vuorostaan 33,3 % vastaajista on osallistunut vanhempi-vauva-ryhmään. Vastanneita kysymykseen oli 12. (Kuva 13.)



Kuva 13. Perhetyön ryhmiin osallistuminen prosentteina (N= 12)

8.1.6 Perhetyöntekijän tuen kohdistaminen perheessä

Kyselyyn osallistuneista kaikki vastasivat tähän kysymykseen. 27,3 % vastanneista oli saanut lastenhoitoon apua perhetyössä. 18,2 % vastanneista oli saanut kotitöihin apua. 11,1 % vastanneista oli saanut perhetyössä ruoan valmistukseen apua. 10,1 % oli saanut pyykkihuollossa apua. 3,0 % vastanneista oli saanut ohjausta ja neuvontaa kotitöissä. 11,1 % vastanneista oli saanut ohjausta ja neuvontaa lasten kasvatuksessa. 7,1 % vastanneista oli saanut ohjausta ja neuvontaa muihin palveluihin. 5,1 % vastanneista oli saanut apua parisuhteen ongelmiin. 3,0 % vastanneista oli saanut asiointi apua esimerkiksi virastoissa asioimiseen. 1 % vastanneista oli saanut keskustelu apua, 1 % apua lasten kerhomatkoihin, 1 % lapsen unikouluun ja 1 % ei mihinkään. Eniten perhetyöntekijät olivat auttaneet lastenhoidossa ja kotitöissä. Vastauksia kysymykseen tuli 99 kappaletta ja vastaajia oli ainoastaan 32. Vastaajat olivat merkinneet useamman kuin yhden vastausvaihtoehdon, missä perhetyöntekijät olivat heitä auttaneet. (Kuva 14.)



Kuva 14. Vastaukset prosentteina, kysymykseen missä vastaajia autettiin perhetyössä (N= 32)

8.1.7 Positiivista ja negatiivista perhetyössä

Apua arkeen

Kyselyyn vastanneet kokivat positiivisena asiana palvelusta saadun avun arkeen perhetyön kautta. Tärkeinä tekijöinä perhetyössä olivat asiakkaiden mielestä apu kotitöihin, helpotusta perheen arkeen ja lasten hoitoapu. Arkisiin asioihin asiakkaat kokivat saavansa apua myös neuvonnan ja ohjauksen keinoin:

”Sain tarvitsemani avun lastenhoidossa, myös keskustelua/pohdintaa, mitä tehdä itkuisen ja huonosti nukkuvan lapsen kanssa, kun itseltä loppui keinot.”

Perhetyöntekijän ammatillisuus

Asiakkailla nousi esille perhetyössä positiivisena asiana työntekijöiden hyvä ammattitaito. Asiakkaiden mielestä hyvä ammattitaito näkyi asiakaslähtöisyytenä ja siinä, että työntekijät huomasivat asiakkaan tuen tarpeet perheessä ja tukivat niitä. Ammattitaito työntekijöillä näkyi asiakkaan näkökulmasta palvelualttiina toimintana ja joustavuutena. Lisäksi työntekijöillä oli hyvä tilannetaju ja työtä tehtiin perheen ehdoin. Oma-

aloitteisuutta pidettiin merkittävänä asiana työntekijöillä perhetyössä. Perhetyöntekijät osasivat olla yhteistyökykyisiä työssään ja huomioivat asiakkaiden henkilökohtaisia tarpeita:

”Palvelussa on paljon hyvää. Saa helpotusta kotityö taakkaan, sekä pienen lepo hetken/avun lapsen hoidossa. Samalla perhetyönhenkilö on toiminut erittäin hyvänä kuuntelijana, mikäli joku asia on askarruttanut.”

Näkemyserot palvelun hyödyllisyydestä työntekijän ja asiakkaan välillä

Suurin osa asiakkaista oli tyytyväisiä palveluun, mutta kuitenkin nousi muutamia negatiivisia asioita esille. Osa asiakkaista oli sitä mieltä, että perhetyöntekijät eivät tehneet mitään hyödyllisiä asioita. Asiakkaat toivoisivat mahdollisuutta myös omaan aikaan perheen ulkopuolella. Perhetyöntekijöiden tulisi asiakkaiden mielestä tuntea asiakkaansa ja heidän tarpeensa jo etukäteen ennen perhetyön alkamista:

”Ehdot, mitä periaatteessa sai tehdä, kun perhetyöntekijä oli lasten kanssa. Tarvitsi aikaa liikkumiseen, mutta sanottiin, että periaatteessa ei saisi mennä kuntosalille harrastamaan. Minusta tällaiset säännöt ja säännöstelyt ovat älyttömiä. Jos äiti tarvitsee hetken aikaa itselleen oman kuntonsa hoitoon ynnä muuta sellaista. Minusta sen hetken kun saa hoitajan kotiin saa tehdä ihan just mitä haluaa.”

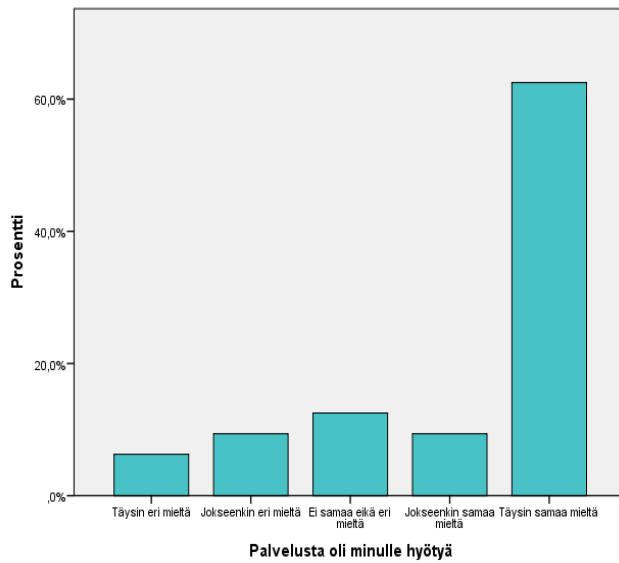
Resurssipula työntekijöistä

Asiakkaiden mielestä perhetyöntekijöiden työajat ovat huonot asiakkaiden auttamiseen. Pienellä varoitusajalla ei saa työntekijää apuun ja työntekijät eivät ole usein samoja yhdellä asiakkaalla. Asiakkaat toivovatkin perhetyöntekijän pysyvyyttä samassa perheessä. Kotikäyntiaikoja asiakkaat saivat vain sattumanvaraisesti. Apua tarvitsevia on paljon ja työntekijöitä vähän, ja se näkyy asiakkaiden vastauksissa. Perhetyötä on asiakkaiden mielestä saatavilla vähän ja siitä pitää maksaa pieni osuus:

”Apua tarvitsevia paljon, tekijöitä vähän”

8.1.8 Perhetyön hyödyllisyys

Kyselyyn osallistuneista kaikki vastasivat tähän kysymykseen. 6,3 % vastanneista oli täysin eri mieltä siitä, että palvelusta olisi ollut heille mitään hyötyä. 9,4 % vastanneista oli jokseenkin eri mieltä siitä, että palvelusta olisi ollut mitään hyötyä. 12,5 % vastanneista ei ollut samaa eikä eri mieltä siitä oliko palvelusta mitään hyötyä. 9,8 % vastanneista oli jokseenkin samaa mieltä, että palvelusta oli ollut hyötyä. 62,5 % vastanneista oli täysin samaa mieltä siitä, että palvelusta oli ollut hyötyä. Suurin osa vastanneista oli täysin samaa mieltä väitteen kanssa. (Kuva 15.)



Kuva 15. Palvelun hyöty asiakkaille prosentteina (N= 32)

Vastauksien keskiarvo

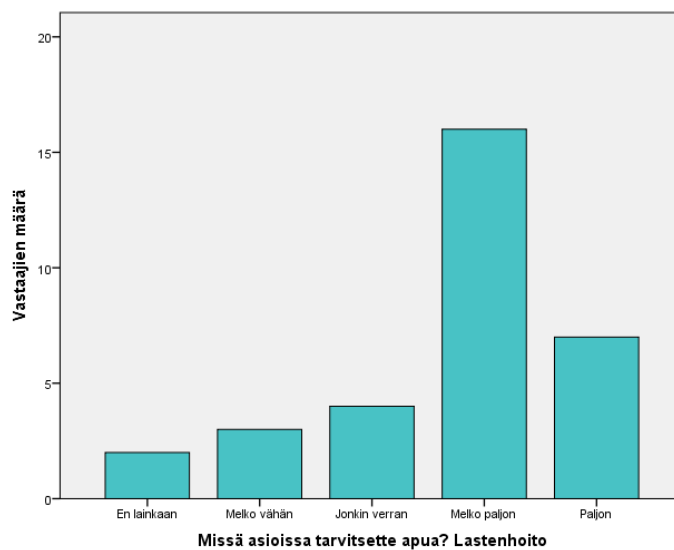
| | N | Keskiarvo |
|-------------------------------|----|-----------|
| Palvelusta oli minulle hyötyä | 32 | 4,13 |

Kuva 16. Palvelun hyödyn keskiarvo

Vastauksien keskiarvo on otettu mielipidevastausvaihtoehtojen perusteella. Keskiarvoksi tuli 4,13. Tässä väitteessä vastausvaihtoehto neljä tarkoittaa ”jokseenkin samaa mieltä” ja vastausvaihtoehto viisi tarkoittaa ”täysin samaa mieltä”. Keskiarvosta voidaan todeta, että keskimääräisesti vastaajat ovat jokseenkin samaa mieltä siitä, että palvelusta on ollut heille hyötyä. (Kuva 16.)

8.1.9 Perhetyön asiakkaiden tarpeet

Kysymykseen olivat vastanneet kaikki kyselyyn osallistuneet. Kaksi vastaajaa ei tarvinnut lainkaan apua lastenhoidossa. Kolme vastaajaa tarvitsi melko vähän lastenhoidossa apua. Neljä vastaajaa tarvitsi jonkin verran apua lastenhoidossa. 16 vastaajaa tarvitsi melko paljon apua lastenhoidossa. Seitsemän vastaajaa tarvitsi paljon apua lastenhoidossa. Kohtaan ”melko paljon” vastanneita oli yhtä paljon, kuin kaikkiin muihin vastanneita yhteensä. (Kuva 17.)



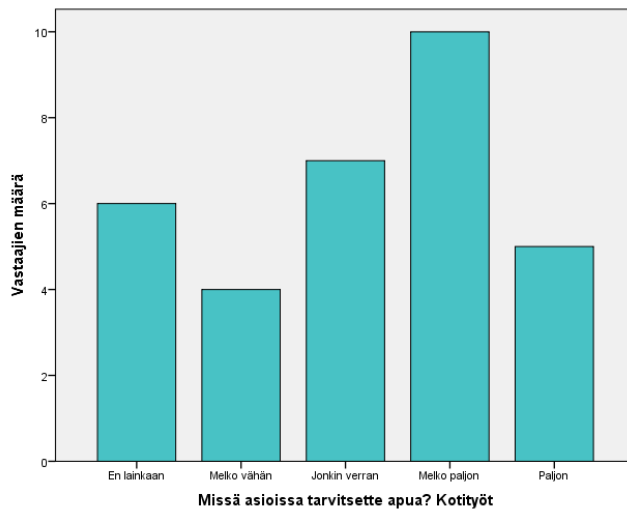
Kuva 17. Avun tarve lastenhoidossa (N= 32)

Vastauksien keskiarvo

| | N | Keskiarvo |
|----------------------------------------------|----|-----------|
| Missä asioissa tarvitsette apua? Lastenhoito | 32 | 3,72 |

Kuva 18. Keskiarvo tarpeesta lastenhoitoapuun

Vastauksien keskiarvo on otettu mielipidevastausvaihtoehtojen perusteella. Keskiarvoksi tuli 3,72. Tässä väitteessä kolme tarkoittaa ”jonkin verran” ja neljä ”melko paljon”. Keskiarvosta voidaan päätellä, että keskimääräisesti vastanneet tarvitsevat melko paljon apua lastenhoidossa. (Kuva 18.)



Kuva 19. Avun tarve kotitöissä (N= 32)

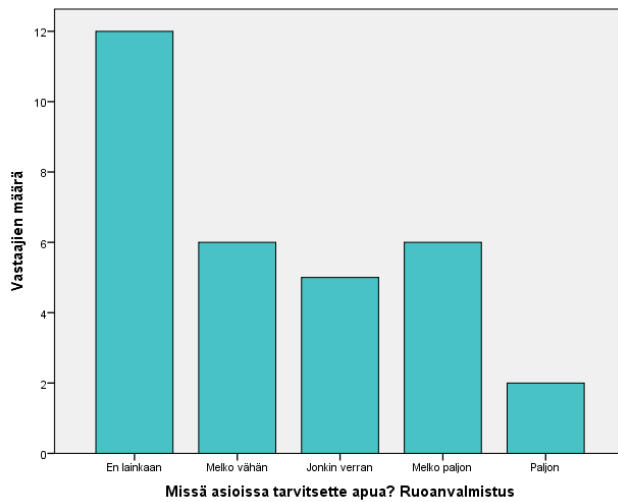
Kysymykseen olivat vastanneet kaikki kyselyyn osallistuneet. Kuusi vastaajaa ei tarvitse lainkaan apua kotitöissä. Neljä vastaajaa tarvitsee melko vähän apua kotitöissä. Seitsemän vastaajaa tarvitsee jonkin verran apua kotitöissä. Kymmenen vastaajaa tarvitsee melko paljon apua kotitöissä. Viisi vastaajaa tarvitsee apua paljon kotitöissä. Eniten vastattiin kohtaan ”melko paljon”. (Kuva 19.)

Vastauksien keskiarvo

| | N | Keskiarvo |
|-------------------------------------------|----|-----------|
| Missä asioissa tarvitsette apua? Kotityöt | 32 | 3,13 |

Kuva 20. Keskiarvo kotitöiden avun tarpeesta

Vastauksien keskiarvo on otettu mielipidevastausvaihtoehtojen perusteella. Keskiarvoksi tuli 3,13. Tässä väitteessä kolme tarkoittaa ”jonkin verran” ja neljä ”melko paljon”. Keskiarvosta voidaan todeta, että keksimääräisesti apua tarvitaan kotitöissä jonkin verran. (Kuva 20.)



Kuva 21. Avun tarve ruoanvalmistuksessa (N= 31)

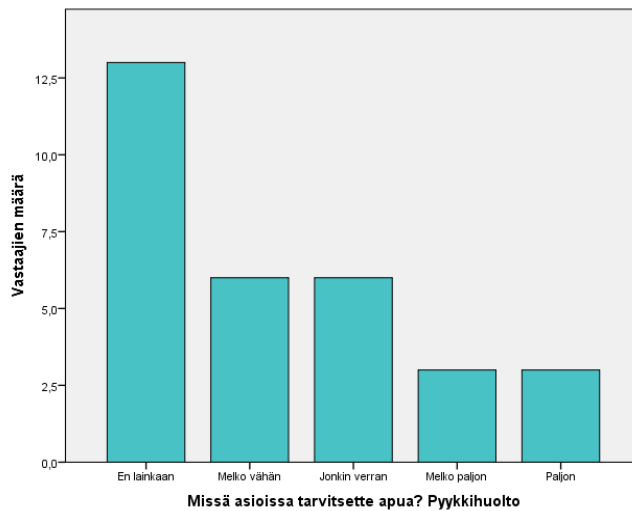
Kyselyyn osallistuneista 31 on vastannut tähän kysymykseen. 12 vastaaja ei tarvitse lainkaan ruoanvalmistukseen apua. Kuusi vastaajaa tarvitsee melko vähän apua ruoanvalmistukseen. Viisi vastaajaa tarvitsee jonkin verran apua ruoanvalmistukseen. Kuusi vastaajaa tarvitsee melko paljon apua ruoan valmistukseen. Kaksi vastaajaa tarvitsee paljon apua ruoan valmistukseen. Eniten vastattiin kohtaan ”en lainkaan”. (Kuva 21.)

Vastauksien keskiarvo

| | N | Keskiarvo |
|-------------------------------------------------|----|-----------|
| Missä asioissa tarvitsette apua? Ruoanvalmistus | 31 | 2,35 |

Kuva 22. Keskiarvo avun tarpeesta ruoan valmistuksessa

Vastauksien keskiarvo on otettu mielipidevastausvaihtoehtojen perusteella. Keskiarvoksi tuli 2,35. Tässä väitteessä kaksi tarkoittaa ”melko vähän” ja kolme tarkoittaa ”jonkin verran”. Keskiarvosta voidaan todeta, että keskimääräisesti apua ruoan valmistukseen tarvitaan melko vähän. (Kuva 22.)



Kuva 23. Avun tarve pyykkihuollossa (N= 31)

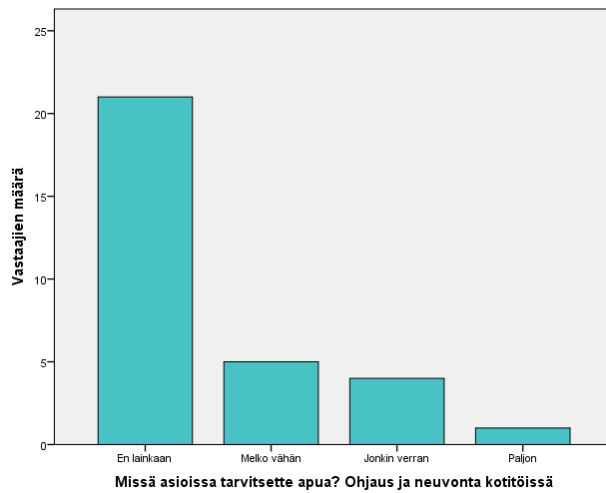
Kyselyyn osallistuneista 31 vastasi tähän kysymykseen. 13 vastaajaa ei tarvinnut lainkaan apua pyykkihuollossa. Kuusi vastaajaa tarvitsi apua melko vähän pyykkihuollossa. Kuusi vastaajaa tarvitsi jonkin verran apua pyykkihuollossa. Kolme vastaajaa tarvitsi melko paljon apua pyykkihuollossa. Kolme vastaajaa tarvitsi paljon apua pyykkihuollossa. Eniten vastattiin kohtaan ”en lainkaan”. (Kuva 23.)

Vastauksien keskiarvo

| | N | Keskiarvo |
|-----------------------------------------------|----|-----------|
| Missä asioissa tarvitsette apua? Pyykkihuolto | 31 | 2,26 |

Kuva 24. Keskiarvo avun tarpeesta pyykkihuollossa

Vastauksien keskiarvo on otettu mielipidevastausvaihtoehtojen perusteella. Keskiarvoksi tuli 2,26. Tässä kysymyksessä kaksi tarkoittaa ”melko vähän” ja kolme ”jonkin verran”. Keskiarvosta voidaan todeta, että keskimääräisesti pyykkihuoltoon tarvitaan apua melko vähän. (Kuva 24.)



Kuva 25. Avun tarve kotitöiden ohjauksessa ja neuvonnassa (N= 31)

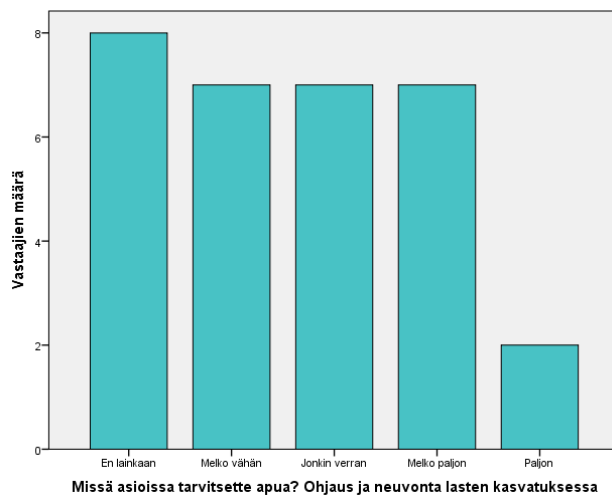
Kyselyyn osallistuneista 31 oli vastannut tähän kysymykseen. 21 vastaajaa ei lainkaan tarvinnut ohjausta ja neuvontaa kotitöissä. Viisi vastaajaa tarvitsi melko vähän ohjausta ja neuvontaa kotitöissä. Neljä vastaajaa tarvitsi jonkin verran ohjausta ja neuvontaa kotitöissä. Kukaan vastaajista ei vastannut, että tarvitsisi melko paljon ohjausta ja neuvontaa kotitöissä. Yksi vastaaja tarvitsi paljon ohjausta ja neuvontaa kotitöissä. Suurin osa vastaajista ei tarvinnut lainkaan ohjausta ja neuvontaa kotitöissä. (Kuva 25.)

Vastauksien keskiarvo

| | N | Keskiarvo |
|----------------------------------------------------------------|----|-----------|
| Missä asioissa tarvitsette apua? Ohjaus ja neuvonta kotitöissä | 31 | 1,55 |

Kuva 26. Keskiarvo kotitöiden ohjauksessa ja neuvonnassa

Vastauksien keskiarvo on otettu mielipidevastausvaihtoehtojen perusteella. Keskiarvoksi tuli 1,55. Tässä kysymyksessä yksi tarkoittaa ”en lainkaan” ja kaksi tarkoittaa ”melko vähän”. Keskiarvosta voidaan todeta, että keskimääräisesti ohjausta ja neuvontaa kotitöissä tarvitaan melko vähän. (Kuva 26.)



Kuva 27. Avun tarve lasten kasvatuksessa ohjauksen ja neuvonnan keinoin (N= 31)

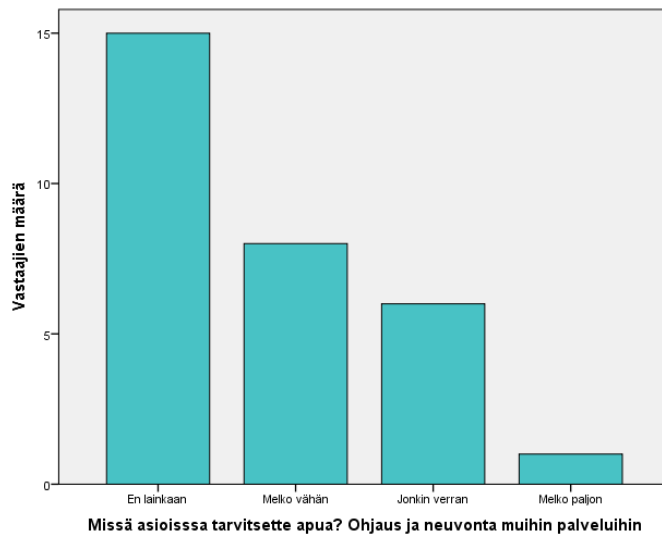
Kyselyyn osallistuneista 31 oli vastannut tähän kysymykseen. Kahdeksan vastaajaa ei tarvinnut lainkaan ohjausta ja neuvontaa lasten kasvatuksessa. Seitsemän vastaajaa tarvitsi melko vähän ohjausta ja neuvontaa lasten kasvatuksessa. Ohjausta ja neuvontaa lasten kasvatuksessa seitsemän vastaajaa tarvitsi jonkin verran. Seitsemän vastaajaa tarvitsi melko paljon ohjausta ja neuvontaa lasten kasvatuksessa. Kaksi vastaajaa tarvitsi paljon ohjausta ja neuvontaa lasten kasvatuksessa. Eniten vastattiin kohtaan ”en lainkaan”, mutta ”paljon” vastanneita oli huomattavasti vähemmän kuin mitään muuta vastanneita. (Kuva 27.)

Vastauksien keskiarvo

| | N | Keskiarvo |
|--------------------------------------------------------------------------|----|-----------|
| Missä asioissa tarvitsette apua? Ohjaus ja neuvonta lasten kasvatuksessa | 31 | 2,61 |

Kuva 28. Keskiarvo apu lasten kasvatuksessa ohjauksen ja neuvonnan keinoin

Vastauksien keskiarvo on otettu mielipidevastausvaihtoehtojen perusteella. Keskiarvoksi tuli 2,61. Tässä kysymyksessä kaksi tarkoittaa ”melko vähän” ja kolme ”jonkin verran”. Keskiarvosta voidaan todeta, että keskimääräisesti ohjausta ja neuvontaa lasten kasvatuksessa tarvitaan jonkin verran. (Kuva 28.)



Kuva 29. Avun tarve ohjaukseen ja neuvontaan muihin palveluihin (N= 30)

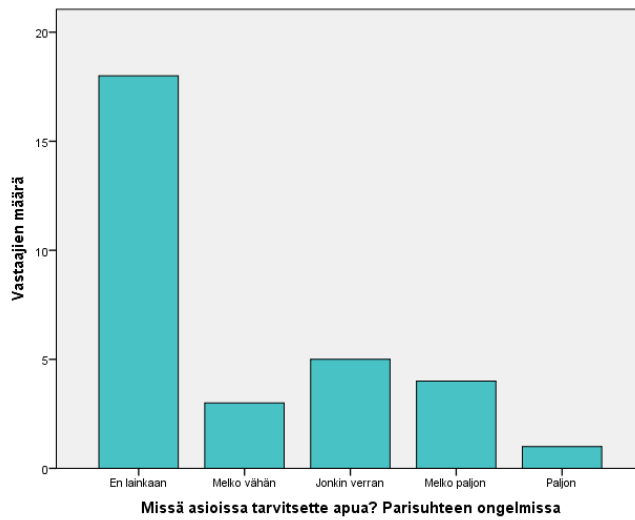
Kyselyyn osallistuneista 30 on vastannut tähän kysymykseen. 15 vastaajaa ei tarvinnut lainkaan ohjausta ja neuvontaa muihin palveluihin. Kahdeksan vastaajaa tarvitsi melko vähän ohjausta ja neuvontaa muihin palveluihin. Kuusi vastaajaa tarvitsi jonkin verran ohjausta ja neuvontaa muihin palveluihin. Yksi vastaaja tarvitsi melko paljon ohjausta ja neuvontaa muihin palveluihin. Kukaan vastaajista ei tarvinnut paljon ohjausta ja neuvontaa muihin palveluihin. Eniten vastattiin kohtaan ”en lainkaan”. (Kuva 29.)

Vastauksien keskiarvo

| | N | Keskiarvo |
|------------------------------------------------------------------------|----|-----------|
| Missä asioissa tarvitsette apua? Ohjaus ja neuvonta muihin palveluihin | 30 | 1,77 |

Kuva 30. Keskiarvo tarpeesta apuun muihin palveluihin ohjaukseen ja neuvontaan

Vastauksien keskiarvo on otettu mielipidevastausvaihtoehtojen perusteella. Keskiarvoksi tuli 1,77. Tässä kysymyksessä yksi tarkoittaa ”en lainkaan” ja kaksi tarkoittaa ”melko vähän” Keskiarvosta voidaan todeta, että keskimääräisesti tarvitaan melko vähän ohjausta ja neuvontaa muihin palveluihin. (Kuva 30.)



Kuva 31. Avun tarve parisuhteen ongelmassa (N= 31)

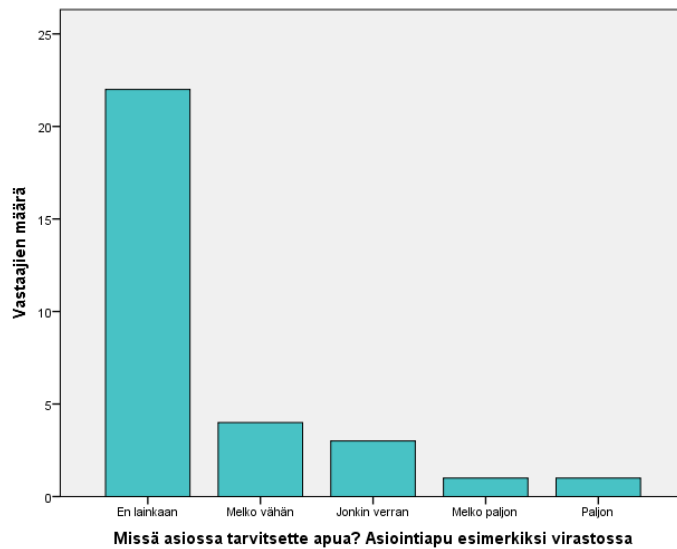
Kyselyyn osallistuneista 31 vastasi tähän kysymyksen. 18 vastaajaa ei tarvinnut lainkaan apua parisuhteen ongelmassa. Kolme vastaajaa tarvitsi melko vähän apua parisuhteen ongelmassa. Viisi vastaajaa tarvitsi jonkin verran apua parisuhteen ongelmassa. Neljä vastaajaa tarvitsi melko paljon apua parisuhteen ongelmassa. Yksi vastaaja tarvitsi paljon apua parisuhteen ongelmassa. Eniten vastattiin kohtaan ”en lainkaan”. (Kuva 31.)

Vastauksien keskiarvo

| | N | Keskiarvo |
|---------------------------------------------------------|----|-----------|
| Missä asioissa tarvitsette apua? Parisuhteen ongelmassa | 31 | 1,94 |

Kuva 32. Keskiarvo avun tarpeesta parisuhteen ongelmassa

Vastauksien keskiarvo on otettu mielipidevastausvaihtoehtojen perusteella. Keskiarvoksi tuli 1,94. Tässä kysymyksessä yksi tarkoittaa ”en lainkaan” ja kaksi ”melko vähän”. Keskiarvon perusteella voidaan todeta, että keskimääräisesti tarvitaan melko vähän apua parisuhteen ongelmassa. (Kuva 32.)



Kuva 34. Avun tarve asiointi avussa esimerkiksi virastossa (N= 31)

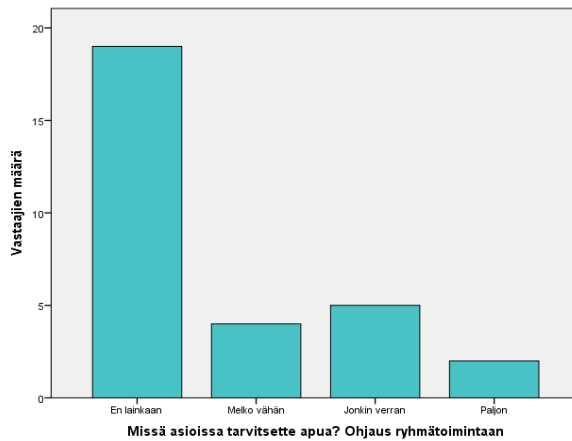
Kyselyyn osallistuneista 31 vastasi tähän kysymykseen. 22 vastaajaa ei tarvinnut lainkaan asiointiapua esimerkiksi virastoissa käymiseen. Asiointiapua esimerkiksi virastossa käymiseen neljä vastaajaa tarvitsi melko vähän. Kolme vastaajaa tarvitsi jonkin verran asiointiapua esimerkiksi virastossa käymiseen. Esimerkiksi virastossa käymiseen yksi vastaaja tarvitsi melko paljon asiointiapua. Yksi vastaaja tarvitsi paljon asiointiapua esimerkiksi virastossa käymiseen. Suurin osa vastaajista ei tarvinnut lainkaan asiointiapua esimerkiksi virastossa käymiseen. (Kuva 34.)

Vastauksien keskiarvo

| | N | Keskiarvo |
|---------------------------------------------------------------------|----|-----------|
| Missä asioissa tarvitsette apua? Asiointiapu esimerkiksi virastossa | 31 | 1,55 |

Kuva 35. Keskiarvo avun tarpeesta asiointi avussa esimerkiksi virastossa

Vastauksien keskiarvo on otettu mielipidevastausvaihtoehtojen perusteella. Keskiarvoksi tuli 1,55. Tässä kysymyksessä yksi tarkoittaa ”en lainkaan” ja kaksi tarkoittaa ”melko vähän”. Keskiarvosta voidaan todeta, että keskimääräisesti vastaajat tarvitsevat melko vähän asiointiapua esimerkiksi virastossa käymiseen. (Kuva 35.)



Kuva 36. Avun tarve ryhmätoimintaan ohjautumisessa (N= 30)

Kyselyyn osallistuneista 30 vastasi tähän kysymykseen. 19 vastaajaa ei tarvinnut lainkaan ohjausta ryhmätoimintaan. Neljä vastaajaa tarvitsi melko vähän ohjausta ryhmätoimintaan. Viisi vastaajaa tarvitsi jonkin verran ohjausta ryhmätoimintaan. Kukaan vastaajista ei vastannut tarvitsevänsä melko paljon ohjausta ryhmätoimintaan. Kaksi vastaajista tarvitsi paljon ohjausta ryhmätoimintaan. Suurin osa vastaajista ei tarvinnut lainkaan ohjausta ryhmätoimintaan. (Kuva 36.)

Vastauksien keskiarvo

| | N | Keskiarvo |
|---------------------------------------------------------|----|-----------|
| Missä asioissa tarvitsette apua? Ohjaus ryhmätoimintaan | 30 | 1,73 |

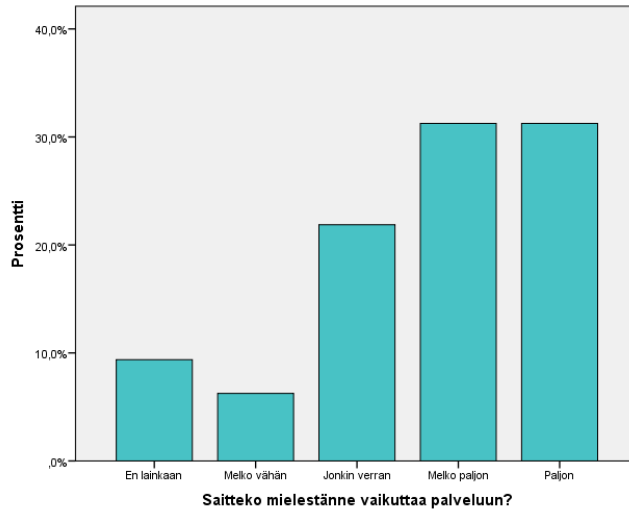
Kuva 37. Keskiarvo avun tarpeesta ryhmätoimintaan ohjautumiseen

Vastauksien keskiarvo on otettu mielipidevastausvaihtoehtojen perusteella. Keskiarvoksi tuli 1,73. Tässä kysymyksessä yksi on ”en lainkaan” ja kaksi ”melko vähän”. Keskiarvosta voidaan todeta, että keskimääräisesti vastaajat tarvitsevat melko vähän ohjausta ryhmätoimintaan. (Kuva 37.)

8.1.10 Asiakkaan vaikutusmahdollisuudet perhetyössä

Kyselyyn osallistuneista kaikki vastasivat tähän kysymykseen. Kolme vastaajaa eivät olleet mielestään saaneet vaikuttaa palveluun. Kaksi vastaajaa oli saanut mielestään vaikuttaa melko vähän palveluun. Seitsemän vastaajaa oli saanut mielestään vaikuttaa jonkin verran palveluun. Kymmenen vastaajaa oli saanut mielestään vaikuttaa melko

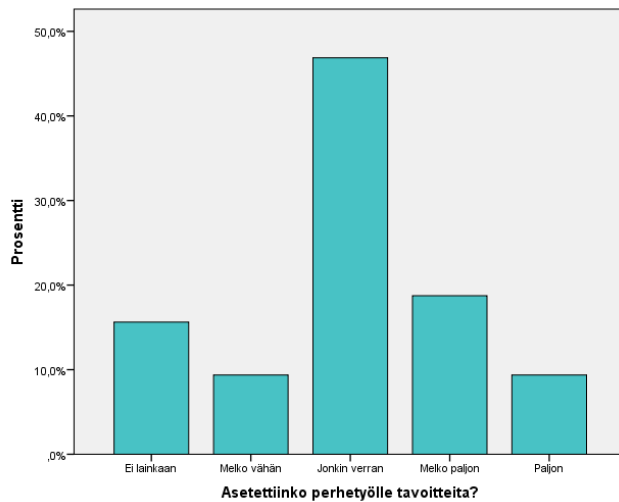
paljon palveluun. Kymmenen vastaajaa oli saanut mielestään vaikuttaa paljon palveluun. Suurin osa vastaajista oli saanut mielestään vaikuttaa melko paljon tai paljon palveluun. (Kuva 38.)



Kuva 38. Asiakkaiden vaikutusmahdollisuudet palveluun prosentteina (N= 32)

8.1.11 Perhetyön tavoitteiden asettaminen

Kyselyyn osallistuneista kaikki vastasivat tähän kysymykseen. 15,6 % vastanneista oli sitä mieltä, että perhetyölle ei asetettu lainkaan tavoitteita. Perhetyölle asetettiin tavoitteita melko vähän 9,4 % mukaan. 46,9 % vastanneista oli sitä mieltä, että jonkin verran tavoitteita perhetyölle asetettiin. 18,8 % vastanneista oli sitä mieltä, että melko paljon tavoitteita asetettiin. Vastanneista 9,4 % oli sitä mieltä, että perhetyölle asetettiin paljon tavoitteita. Eniten vastattiin kohtaan ”jonkin verran”. (Kuva 39.)



Kuva 39. Asetettiinko asiakkaiden mielestä perhetyölle tavoitteita, vastaukset prosentteina (N= 32)

Vastauksien keskiarvo

| | N | Keskiarvo |
|---------------------------------------|----|-----------|
| Asetettiinko perhetyölle tavoitteita? | 32 | 2,97 |

Kuva 40. Keskiarvo perhetyön tavoitteiden asettamisesta asiakkaiden mielestä

Vastauksien keskiarvo on otettu mielipidevastausvaihtoehtojen perusteella. Keskiarvoksi tuli 2,97. Tässä kysymyksessä kaksi tarkoittaa ”melko vähän” ja kolme ”jonkin verran”. Keskiarvosta voidaan todeta, että keskimääräisesti vastaajat olivat sitä mieltä, että perhetyölle asetettiin jonkin verran tavoitteita. (Kuva 40.)

Koko perheen tukeminen arjessa

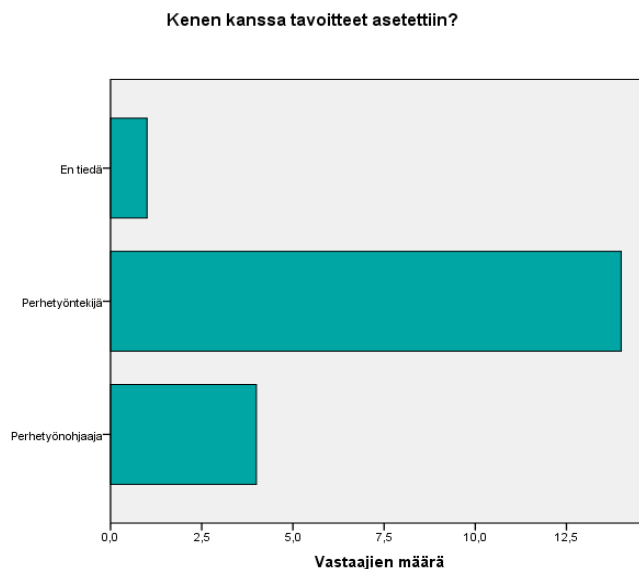
Tavoitteita perhetyölle asiakkaiden mukaan tehtiin arjessa pärjäämiseen ja jaksamiseen. Tärkeänä pidettiin myös lasten hyvinvoinnin tukemista ja parisuhteen tukemiseen liittyviä asioita. Tavoitteena koettiin tärkeäksi järjestää lapsille erilaisia hyvinvoinnin edistämiseen liittyviä asioita. Työntekijät osasivat myös organisoida työtä ja asiakkaat olivat vastauksissa siihen tyytyväisiä. Osa vastaajista oli epätietoisia omista tavoitteistaan perhetyölle tai he eivät niitä muistaneet. Perhetyön tavoitteita tehtäessä työntekijöillä oli eri mielipiteet tuen tarpeesta kuin asiakkaiden:

”Mietittiin mikä on käyntien tavoite, kuinka monta kertaa, jotta meidän perhe hyötyy siitä.”

Tietämättömyys

Tavoitteiden asettelusta ei ollut osalla asiakkaista tietoa. Vastauksissa näkyy, että osalla vastaajista ei ollut konkreettista tietoa, mitkä ovat olleet heidän tavoitteensa perhetyölle. Ne on selitetty huonosti tai he eivät ole niitä ymmärtäneet ja vastauksissa arvuutellaan mikä olisi tavoite perhetyöstä:

”En muista. Ehkä tavoitteena oli se, että äitinä jaksaisin paremmin. Ennaltaehkäisevää työtä.”



Kuva 41. Henkilöt joiden kanssa asetettiin tavoitteet (N= 17)

Kyselyyn osallistuneista 17 vastasi tähän kysymykseen. Neljä vastasi, että tavoitteet asetettiin perhetyönohjaajan kanssa. 15 vastasi, että tavoitteet asetettiin perhetyöntekijän kanssa. Yksi vastasi, että ei tiedä kenen kanssa tavoitteet on asetettu. Vastauksia on enemmän kuin vastanneita, sillä tavoitteet on voitu asettaa useamman henkilön kanssa. (Kuva 41.)

Perhetyöntekijän toiminnan mahdollisuudet

Suurin osa asiakkaista koki, että heitä oli palvelua suunniteltaessa kuunneltu. Asiakkaiden mielestä resurssipulan vuoksi on otettava se aika, jota tarjotaan, sillä ajat ovat va-

rattu pitkän ajan päähän. Aikoja perhetyöhön ei ole mahdollisuutta saada vuorokauden ympäri. Perhetyöntekijän tehtävät ovat rajoittuneet lastenhoitoon, kun apua asiakkaiden mielestä tarvittiin myös kodinhoitoon. Perhetyöntekijän työn kuormittavuuden vuoksi asiakkaat kokivat, että asiakaskäynnillä työntekijä tekee muutakin työtä kuin itse kotikäyntiin liittyvää työtä. Asiakkaiden mukaan kotikäynnit ovat vähentyneet ajan kuluessa, sillä asiakkaiden määrä on lisääntynyt:

”Tehtävät on rajoitettu aikalailta lasten hoitoon, kotiapua olisi mukava saada ujutettua vähän mukaan esimerkiksi tuttipullojen tiskausta tai muuta sellaista.”

Palveluiden suunnittelussa on kuunneltu asiakkaita

Suurin osa asiakkaista oli sitä mieltä, että heitä oli kuunneltu palvelua suunnitellessa. Palvelua on suunniteltu asiakkaiden mielestä asiakasperheiden tarpeiden mukaisesti. Perhetyön palvelun ajoista asiakkaita on kuunneltu, mutta ne eivät ole usein toteutuneet. Osallisuutta tuettiin ja arvostettiin asiakkaiden mielestä. Suunnittelussa huomioitiin koko perhetyön asiakkuuden ajankohdat. Asiakkaan kanssa työntekijät ovat suunnitelleet palvelua hyvin asiakaslähtöisesti:

”Kyllä kuunneltiin ja arvostettiin myös omaa osallistumistani.”

8.1.12 Asiakkaiden mielipiteet perhetyöstä

Enemmän apua perheen kodinhoitoon

Asiakkaat toivovat apua enemmän kodinhoitoon, koska he tarvitsivat apua kodinhoidollisissa tehtävissä väsymyksen vuoksi. Asiakkaat olivat myös sitä mieltä, että kotihoito olisi verrattavissa päivähoitoon ja näin ollen tulisi edullisemmaksi asiakkaalle:

”Olisi mahtava saada apua entisaikojen kodinhoitajien tapaan. He tekivät kodinhoidollisia hommia ihan pyytämättä eikä heillä ollut rajoitteita mitä he saavat tehdä.”

Toivotaan pidempikestoista perhetyötä

Asiakkaat toivovat jatkoa saamalleen perhetyölle ja työntekijöitä lisää perhetyöhön, koska työ on arvokasta ja tärkeää. Palvelu on asiakkaiden mielestä myös hyödyllistä, jota tulisi jatkaa edelleen. Asiakkaat arvelevat, että on muitakin perheitä, jotka tarvitsivat perhetyötä, mutta eivät ole vielä löytäneet palvelun piiriin. He myös toivovat, että palvelu laajenisi, jotta sitä voisi saada helpommin ennen kuin asiat vaikeutuvat perheessä:

”Äkillisiin menoihin on ollut vaikeaa saada hoitajaa, hyvä kun kaupunki on pystynyt näissä monesti auttamaan. Toivottavasti jatkossakin.”

8.2 Haastattelun tulokset

Haastattelussa nousi esille asioita, jotka koskevat asiakkaan toiveita perhetyöntekijää ja perhetyötä kohtaan. Perhetyön positiiviset asiat sekä ongelmakohdat haastateltava nosti esille. Haastateltava nosti myös esille asioita, joita perhetyössä ei ole osattu huomioida. Asiakas koki, että hän on saanut perhetyöstä apua, mutta apu ei ole kuitenkaan kohdennettu hänen tarpeisiinsa tarpeeksi, kuten aikatauluissa. Hänen mielestään perhetyötä on ollut vaikea saada silloin, kun sitä eniten olisi tarvinnut. Palveluita asiakas on kokenut saavansa vain resurssien rajoissa. Ajat hänelle on annettu valmiiksi, eikä hän niihin ole pystynyt vaikuttamaan. Asiakas kokee tarvitsevansa apua juuri tiettyyn aikaan päivästä, mutta sitä ei ole mahdollista saada. Asiakas kertoi, että välttämättömiin menoihin olisi tärkeää saada lastenhoitoapua. Välttämätön apu oli asiakkaan mukaan esimerkiksi lääkäriin meno. Perhetyöntekijän apu auttaa perheen arjessa asiakkaan mielestä ja positiivisia vaikutuksia perhetyöstä on nähty myös lapsissa.

Haastateltava kertoi, että perhetyöntekijän olisi tärkeä kertoa, mitä perhetyö konkreettisesti on ja myös se, mikä perhetyöntekijän rooli on perheessä. Työntekijän tulisi haastateltavan mukaan kertoa asiakkaalle, mitkä ovat työntekijän ja mitkä asiakkaan tehtäviä asiakkaan kotona, kun perhetyöntekijä on käymässä. Haastattelussa asiakas ei tiennyt, millaisia tavoitteita perhetyölle on asetettu hänen perheessään, eikä hän tiennyt, millaisia ovat perhetyön alueiden prosessit. Tavoitteet perhetyön eri aloilla asiakkaan mukaan kerrottiin ja sovittiin eritavoin. Asiakkaan mukaan jossain perhetyön alueilla tavoitteista ei ole keskusteltu. Haastateltavan perheessä käy useita perhetyön-

tekijöitä. Asiakkaalla tulisi olla tiedossa haastateltavan mukaan, kuka perhetyöntekijä minäkin päivänä on tulossa.

Lapsiin vaikuttaa työntekijöiden vaihtelevuus ja se, että asiakkaat ovat tietämättömiä, kuka perhetyöntekijä tulee kotiin. Näin lapsilla ei ole perhetyön pysyvyyden tunnetta, asiakas kertoi. Asiakas pohti haastattelussa, mitkä ovat neuvolan ja kotipalvelun perhetöiden erot. Hän kertoi myös, että hänellä on ollut ennakkoluuloja perhetyöstä ja sen tekijöistä.

Asiakkaan mielestä perhetyöntekijän tulisi olla oma-aloitteinen ja aktiivinen. Työntekijän ei tulisi asiakkaan mukaan valita töitään vaan tehdä kaikkea asiakkaan kotona, mikä näyttäisi tarpeelliselta. Asiakas kertoi toivovansa, että työntekijä kertoisi asiakkaan kotiin tullessaan, mitä hän voisi tehdä, kun perhetyöntekijä on paikalla. Asiakkaan mukaan perhetyöntekijän tulisi osoittaa kiinnostusta asiakkaan elämää kohtaan paremmin. Asiakas kertoo myös toivovansa, että työntekijä osaisi lukea myös rivien välistä eli nähdä asiakkaan tarpeet, kun asiakas kertoo huolistaan. Asiakas kokee, että työntekijät ovat erilaisia ja he toimivat eri tavoin perheessä. Toiset ovat aktiivisia ja toiset passiivisempia. Keskusteluapua koki asiakas saavansa, mutta hänen mielestään avun pitäisi olla muutakin, ja keskustelutilanteet tulisi olla rauhoitettuja työntekijän ja asiakkaan välillä, jotta keskusteluista olisi hyötyä. Asiakasta tulisi kuulla enemmän keskustelutilanteissa, asiakas kommentoi. Koska asiakkaan tarpeet ovat erilaisia, työntekijän tulisi nähdä, mitä apua kukin asiakas tarvitsee. Myös erilaiset asiakkaat kaipaavat erityyylillä tapahtuvaa ohjausta. Asiakkaalla tulisi olla haastateltavan mielestä mahdollisuus vaikuttaa ja kertoa perhetyöntekijälle, millaista apua hän tarvitsee.

Haastateltavan mukaan vanhempien mielipiteitä perheen rutiineissa tulisi ottaa paremmin huomioon. Esimerkiksi perhetyöntekijän tulisi ottaa huomioon lasten nukkumaanmenoajat suunnitellessaan lähtöä perheen kotoa. Perhetyöntekijä voisi auttaa lasten nukkumaanmenossa ja helpottaa äidin iltaa kertoi haastateltava. Asiakas kertoi, että hänellä on suuria paineita perhetyöntekijän tullessa siitä, saako hän tehtyä tarpeeksi kotitöitä sillä välin, kun perhetyöntekijä on paikalla. Perhetyöntekijällä asiakkaan mielestä tulisi olla taitoa nähdä ohjauksen ja neuvonnan tarpeet perheessä. Asiakas kertoi kaipaavansa apua ja keinoja kasvatukseen esimerkiksi uusien asioiden opettamisessa lapsille.

Asiakkaan mukaan perhetyöntekijän tulisi tavata koko perhe perhetyön aikana, jotta kukaan perheenjäsen ei jäisi ulkopuolelle, ja tunnistaisi työntekijän, joka käy perheessä. Perhetyön vaikutukset ovat asiakkaan mielestä suuria. Hän uskoo perhetyön vaikuttavan myös tulevaisuuteen. Asiakkaan mielestä apu on tullut varhaisessa vaiheessa ennaltaehkäisevästi. Asiakas kokee, että perhetyöhön osataan ohjata muilta tahoilta hyvin. Perhetyöntekijän käynnit ovat asiakkaan mielestä liian lyhyitä, koska aika ei riitä moneen asiaan kerralla. Asiakas kertoi, että liian pitkät välit perhetyöntekijöiden käynneille vaikuttavat työntekijöiden väliseen informaation kulkuun. Useiden työntekijöiden vuoksi perheestä välittyvä tieto pitää kertoa eteenpäin usealle työntekijälle, jotka käyvät perheessä. Asiakas kokee perhetyöntekijöillä olevan informaatiokatkoksia perheessä tehdystä työstä.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Johtopäätöksissä vertaamme tutkimustuloksia tutkimuskysymyksiin. Johtopäätöksissä avataan tutkimuskysymyksiä perhetyön asiakkaiden mielipiteiden perusteella. Tässä luvussa yritetään saada selville perhetyön merkitystä asiakkaille sitä, miten asiakkaat ovat kokeneet perhetyön ja sitä, ovatko perhetyön asiakkaat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Vastausten vähyyden vuoksi tutkimustuloksia ei voi yleistää koskemaan koko perhetyötä ja asiakkaita. Tutkimuksen vastaukset ovat ainoastaan juuri näiden perhetyön asiakkaiden kokemuksia ja mielipiteitä. Johtopäätöksillä pyritään saamaan perhetyölle tietoa asiakkaiden mielipiteistä ja merkityksistä saamaansa palvelua kohtaan.

Tutkimukseen vastanneet perhetyön asiakkaat olivat suurimmaksi osaksi naisia, iältään he olivat 20–39-vuotiaita ja he olivat enimmäkseen keskisuuren perheen vanhempia. Keskisuureen perheeseen kuului kaksi tai kolme lasta ja ennaltaehkäisevästä eli kotipalvelun ja neuvolan perhetyöstä vastaajia oli eniten. Korjaavasta eli lastensuojelullisesta perhetyöstä vastaajia oli vähiten, koska perhetyössä heitä koskevat asiat ovat luultavasti arkaluontoisempia ja niistä on vaikeampi kertoa kuin ennaltaehkäisevän perhetyön asiakkaille. Haluttomuus vastata kyselyyn tai haastatteluun voi johtua lastensuojelun perhetyön asiakkailta myös siitä, että lastensuojelullinen perhetyö ei ole asiakkaille vapaaehtoista, sillä perheen lapsesta on tehty jo lastensuojeluilmoitus. (Heino ym. 2000, 32–35.) Ennaltaehkäisevä perhetyö on vapaaehtoista ja perheet voivat sinne itse hakeutua (Lastensuojelun käsikirja 2012c).

Suurin osa on ohjattu perhetyöhön lastenneuvolasta, mutta palveluun on myös itse hauduttu melko paljon. Monesta muusta eri paikasta on myös ohjattu perhetyöhön. Perhetyötä useimmat asiakkaat ovat saaneet kerran viikossa ja perhetyötä asiakkaat kokevat saaneensa tarpeeseen. Perhetyö koetaan tarpeesta lähteväksi palveluksi. Vastauksissa näkyi, että suurin osa on tyytyväisiä saamaansa palveluun. Tutkimuksessa kävi ilmi, että perhetyöntekijän käynneillä on positiivisia vaikutuksia. Vanhemmat olivat toivoneet, että heitä autettaisiin lastenhoidossa. Vanhemmat kokivat, että perhetyöntekijän apu lastenhoidossa on näkynyt positiivisena vaikutuksena lapsessa. Asiakkaat kokivat saavansa riittävän nopeasti palvelua ja sitä saatiin vuorokauden aikaan silloin, kun sitä tarvittiin. Perhetyöntekijät auttoivat asiakkaita eniten lastenhoidossa ja kotitöissä. Arjessa oleviin asioihin kuten lastenhoitoon, kotitöihin ja lastenkasvatuksessa ohjaamiseen asiakkaat ovat kokeneet tarvitsevansa melko paljon apua. Vastauksista näkyy, että erityisesti lastenkasvatuksessa ohjaamisen avun tarve vaihtelee vastaajien kesken, sillä avuntarve jakautuu eri ihmisten välillä eri tavoin. Tutkimuksen tuloksissa näkyi, että ruuan valmistukseen, pyykkihuoltoon, kotitöissä neuvontaan, muihin palveluihin ohjaamiseen, apua parisuhteen ongelmiin ja virastoissa asioimiseen sekä ryhmätoimintaan ohjaukseen ei tarvita apua. Asiakkaat kokevat, että perhetyöntekijät ovat ammattitaitoisia, koska heillä on tilannetajua ja toimivat perheen ehdoilla henkilökohtaiset tarpeet huomioiden. Perhetyöntekijät auttavat monessa asiassa, mikä näkyy vastauksissa. Apua asiakkaat saivat arkeen, kotitöihin ja eniten koettiin saatavan lastenhoitoapua.

Avun tarve vaihtelee riippuen siitä, onko kyse ohjauksesta vai konkreettisesta avusta. Asiakkaat kokivat tarvitsevansa kodinhoitoon apua ja erityisesti konkreettista apua. Asiakkaiden kokemukset kodinhoidon apuun perustuu siihen, että he toivovat enemmän aikaa omien lastensa kanssa olemiseen, sen sijaan että tekisivät kotitöitä. Perhetyöntekijän antama apu kodinhoidossa antaisi enemmän aikaa asiakkaiden mielestä lasten kanssa olemiseen.

Merkittävinä asioina on pidetty pikkulapsiperheissä lapsille uusien asioiden opettelemista, sillä vanhemmat ovat kokeneet ylimääräisen avun tärkeäksi, kun perheessä on pieniä lapsia. Näin ollen pystytään tukemaan vanhempaa ja antamaan hänelle keinoja lapsen sen hetkisen kehitysvaiheen tukemiseksi. Asiakkaat kokivat saavansa perhetyön palvelua ennaltaehkäisevästi, ennen kuin ongelmista on tullut liian suuria. Tästä voisikin päätellä, että tahot, jotka ovat ohjanneet asiakkaat ennaltaehkäisevään perhe-

työhön, ovat onnistuneet huomioimaan asiakkaiden tarpeet ennalta. Asiakkaiden vastauksista näkyikin, että he ovat saaneet ennaltaehkäisevää perhetyötä ja tietävät ennaltaehkäisevän työn tarkoituksen.

Asiakkaat eivät tiedä perhetyön toimenkuvaa. Vastauksissa kävi ilmi, että asiakkaat toivovat enemmän entisajan kodinhoitajan toimenkuvaan liittyviä töitä. Joistakin vastauksista voidaan päätellä, että asiakkaat pitävät perhetyöntekijää kodinhoitajana, joka tulee tekemään asioita asiakkaan puolesta, eikä neuvomaan ja ohjaamaan, miten toimitaan ja tehdään eri tilanteissa. Useassa vastauksessa perhetyöntekijän nimeksi onkin annettu ”hoitaja”. Vastauksista kävi ilmi, että osa vastaajista oli sitä mieltä, että perhetyö on verrattavissa lapsen päiväkodissa käymiseen. Tästä huomaa sen, ettei osa asiakkaista ole sisäistänyt perhetyön tarkoitusta tai siitä ei ole heille kerrottu. Perhetyöstä on vastausten mukaan ennakkoluuloja, eli asiakkailla on vääränlainen käsitys siitä, mitä perhetyö on, ennen kuin perhetyö on edes alkanut. Asiakkaat ovat kuitenkin kokeneet, että perhetyö on hyödyllistä ja siitä saadaan apua moniin arkipäiväisiin ongelmiin. Sen vuoksi he toivovatkin siitä pidempikestoista.

Asiakkaat ovat kokeneet saavansa vaikuttaa palveluun melko paljon, mutta asiakkaan toiveet eivät usein toteudu, koska työntekijöitä on liian vähän asiakasmäärään verrattuna. Resurssipula nähdään asiakkaiden näkökulmasta siinä, että toiveisiin ei pystytty vastaamaan. Vastauksissa kävi ilmi, että asiakkaiden mielestä perhetyöntekijöillä on liikaa töitä, minkä vuoksi kotikäynnit kärsivät. Työntekijät eivät asiakkaiden mukaan pysty ainoastaan keskittymään heihin asiakaskäynneillä, vaan he joutuvat tekemään myös muita perhetyöhön liittyviä töitä samanaikaisesti. Asiakkaat kokivat, että työntekijöiden resurssipulan vuoksi asiakkaat saavat huonoja perhetyöntekijän tapaamisaikoja, ja apua ei saa lyhyellä varoitusajalla. Ajat perhetyöntekijän käynneille annetaan mahdollisuuksien rajoissa, eivätkä ne ole perheen kannalta välttämättä parhaita mahdollisia aikoja. Asiakkaat kertoivat, että perheessä käy useita eri työntekijöitä. Työntekijöiden jatkuva vaihtuvuus vaikutti lapsen käyttäytymiseen negatiivisesti. Asiakkaat kokevat, että informaatiokatkoksia näkyy tämän vuoksi työntekijöiden tietämyksessä asiakkaan ajankohtaisesta tilanteesta.

Vastauksissa näkyy, että syynä voivat myös olla asiakkaan ja työntekijän väliset näkemuserot siitä, millainen palvelu olisi hyödyllistä perheen kannalta. Vastauksissa nähtiin, että asiakkaat olivat kokeneet näkemuseroja työntekijän ja asiakkaan välillä.

Näkemyserot johtuivat heidän mielestään siitä, mitä kotona pitäisi kenenkin tehdä ja mitä perhetyöntekijän työtehtävät ovat.

Vastauksissa näkyi, että asiakkaat ajattelevat, että tavoitteet on asetettu yleisesti arjessa jaksamiseen ja tukemiseen sekä lasten hyvinvointiin liittyviin asioihin. Yleisesti ottaen asiakkaat kokevat, että heitä on kuunneltu omista toiveistaan. Vastauksista näkyi epävarmuutta, siinä oliko tavoitteita asetettu. Vastauksessa ”onko tavoitteita asetettu” näkyi epäselvästi, onko tavoitteet asetettu niin, että asiakas on ne ymmärtänyt. Asiakkaat toivovat, että työntekijöillä olisi taitoa lukea rivien välistä, mitä asiakas tarvitsee ja mitä kotona pitäisi tehdä. Tästä näkeekin sen, että työntekijöissä on eroja. Asiakkaiden mielestä passiivisuus ja aktiivisuus näkyvät työntekijöiden työotteessa. Tutkimuksessa saatiin selville, että asiakkaat haluaisivat kertoa perhetyöntekijälle, mitä he tarvitsevat. Kuitenkaan vastauksista ei näy, että perhetyöntekijöille olisi kerrottu omista avun tarpeista. Osa asiakkaista koki, että perhetyöntekijän tullessa kotiin asiakkaat kokevat ylimääräistä stressiä siitä, ehtivätkö he itse tekemään tarpeeksi hyödyllisiä asioita kotona. Tämä johtuu siitä, että tarpeelliset työt, kuten kodinhoitotyöt, vaativat perhetyöntekijän läsnäoloa, ja asiakkaat tämän vuoksi joutuvat ajoittamaan työt perhetyöntekijän läsnäolon ajaksi.

Asiakkaat toivovat, että heidän asioihinsa perehdyttäisiin paremmin ennen palvelun alkamista, jotta aikaa jäisi enemmän perheen kanssa toimimiseen. Asiakkaiden mielipiteistä näkyi, että he toivoivat enemmän myös omaa aikaa irti kodinarjesta, ja perhetyöntekijä huolehtisi lapsista vanhemman ottaessa omaa aikaa. Asiakkaat kertoivat vastauksissaan ja kokivat, että asiakkaita olisi varmasti enemmän, jos he löytäisivät palvelun piiriin. Asiakkaiden toiveista näkyi, että perhetyöntekijöiden olisi hyvä muuttaa ohjaustaan asiakkaan luonteeseen sopivaksi. Asiakkaat toivat esille, että työntekijöiden työssä tulisi huomioida asiakkaan omat arkirutiinit ja soveltaa työtä niihin.

10 POHDINTA

Opinnäytetyön prosessimme on ollut pitkä ja monivaiheinen. Se ei ole sujunut suunnitelmien mukaan, vaan olemme joutuneet muuttamaan menetelmiä tutkimuksen kattavuuden vuoksi. Olemme kuitenkin pystyneet rakentamaan työtämme saatujen aineistojen pohjalta. Olemme opinnäytetyön aikana oppineet perhetyöstä laajasti, sillä olemme perehtyneet työssämme ennaltaehkäisevään ja korjaavaan perhetyöhön. Vaikka tutkimuksessamme otos ei ole ollut suuri, olemme pystyneet aineistosta nostamaan

esille asiakkaalle merkitseviä asioita sekä tuomaan asiakaslähtöisyyttä työssämme esille. Koska työssämme tutkimusosa ei ole kovin laaja, olemme perehtyneet teoriaosuudessa myös perhetyön ongelmakohtiin. Työssämme päätimme pitää lastensuojelun perhetyön osuuden pienempänä kuin ennaltaehkäisevän perhetyön, koska tutkimukseen osallistuneet asiakkaat olivat suurimmaksi osaksi ennaltaehkäisevästä perhetyöstä. Tutkimusta tehdessämme huomasimme, että olisi tärkeää painottaa perhetyötä ennaltaehkäisevään työhön enemmän, jotta ongelmat saataisiin kuriin ennen kuin niistä tulee suuria.

Tehdessämme tutkimusta saimme selville perhetyön käytännön asioita, joita asiakkaat ovat pohtineet ja tuoneet esille haastattelussa ja kyselyssä. Perhetyöntekijän ja asiakkaan välillä voivat nämä asiat olla ristiriidassa tai epäselviä, esimerkiksi perhetyön tarkoitus, merkitys ja perhetyöntekijän rooli voivat osoittautua eritavoin ymmärrettäviksi asioiksi. Tämän vuoksi olisi tärkeää selvittää asiakkaalle jo asiakkuuden alussa, mitä perhetyö konkreettisesti on, ja mitkä ovat perhetyöntekijän tehtävät. Toisaalta perhetyötä antavan tahon on kiinnitettävä huomiota myös siihen, mitkä ovat asiakkaan toiveet perhetyötä kohtaan. Onnistuimme tutkimuksessa tuomaan esille asiakkaan näkökulmaa niin, että perhetyöntekijät pystyisivät työssään huomioimaan asiakkaitaan ja heidän tarpeitaan sekä parantamaan työtään, jotta se olisi enemmän asiakaslähtöistä. Tutkimuksessa yhtenä tärkeänä yksityiskohtana nousi perhetyöntekijöiden resurssipula asiakkaan näkökulmasta. Vaikka työntekijöistä olisikin resurssipulaa, asiakkaiden toiveisiin vastaaminen ei riipu yksin työntekijöistä, vaan kaupungin perhetyö määrittelee työntekijöiden määrät. Työssämme olemme saaneet poimittua aineistosta perhetyön merkittävyyteen liittyviä tekijöitä asiakkaan näkökulmasta.

Asiakkaiden vastauksissa näkyi, että he ovat kokeneet kantavansa huolta perhetyöntekijöistä ja ymmärtävät miksi palvelua on joskus vaikea saada. Esille nousivat resurssipula ja työntekijöiden vähyys. Tämän vuoksi työntekijöitä ei saa nopeasti ja perheessä käy useita työntekijöitä minkä vuoksi lapset oireilevat, kun työntekijä muuttuu usein. Asiakkaat ovat nähneet ja kokeneet paljon perhetyöntekijän työhön liittyviä tekijöitä. Asiakkaiden huomioista voi ymmärtää, että perhetyön on heille tärkeä apu. Tästä näkyikin, että asiakkaat ovat tietoisia perhetyön palvelun saatavuudesta, ongelmista ja tämä näkyy huolen kantamisena perhetyöstä.

Saimme vastauksia tutkimuskysymyksiimme kyselytutkimuksessa olevien kysymysten ja henkilöhaastattelun kautta. Tutkimuskysymyksemme koskivat asiakkaiden merkitystä, tyytyväisyyttä ja kokemuksia ennaltaehkäisevästä ja korjaavasta perhetyöstä. Perhetyön merkitystä saimme selville kysymällä asiakkaiden osallistumisesta perhetyön järjestämiin ryhmiin, mihin perhetyöntekijän tuki kohdistuu perheessä, onko perhetyö ollut hyödyllistä perheelle, onko asiakkailla tarvetta apuun lastenhoidossa, ruoanvalmistuksessa, pyykkihuollossa, kotitöiden, lasten kasvatuksen ja palveluihin ohjauksessa ja neuvonnassa, parisuhteen ongelmissa, asioimisessa, ohjauksessa ryhmätoimintaan, sekä mielipideitä perhetyöstä. Haastattelussa merkitys nousi esille siinä, että perhetyön vaikutukset ovat asiakkaalle suuria tulevaisuudessakin.

Merkityksestä on noussut erityisesti seuraavia asioita esille. 66,6 % asiakkaista ei ole osallistunut mihinkään perhetyön järjestämään ryhmään. Vastauksista ei käy ilmi, onko perhetyön ryhmiä heille tarjottu, vai eivätkö he ole halunneet osallistua ryhmiin. 62,5 % vastanneista oli täysin samaa mieltä, että palvelusta oli hänelle hyötyä. Puolet vastanneista asiakasta tarvitsee melko paljon apua lastenhoidossa. Suurin osa vastanneista asiakkaista ei tarvitse apua kotitöiden ohjaukseen ja neuvontaan. Puolet vastanneista ei koe tarvitsevansa apua lainkaan ohjastuksessa ja neuvonnassa muihin palveluihin. Suurin osa vastanneista ei koe tarvitsevansa apua parisuhteen ongelmissa. Suurin osa vastanneista ei koe tarvitsevansa asiointiapua. Suurin osa vastanneista ei koe tarvitsevansa apua ryhmätoimintaan ohjautumisessa.

Asiakkaiden tyytyväisyyttä perhetyöhön saimme selville kysymällä perhetyön saataavuudesta, alkoiko se riittävän nopeasti, saatiinko sitä tarvittavaan vuorokauden aikaan ja saatiinko sitä silloin, kun sitä tarvittiin. Asiakkaiden tyytyväisyys selvisi myös tiedustelemalla asiakkaiden positiivisia ja negatiivisia ajatuksia perhetyöstä, jolloin perhetyöntekijän ammatillisuus nousi esille. Lisäksi saimme tyytyväisyydestä selville kysymällä asiakkaan vaikutusmahdollisuuksista perhetyössä ja onko perhetyön tavoitteita asetettu.

Tyytyväisyydestä on noussut huomattavasti esille seuraavia asioita. 75 % vastanneista oli ainakin jokseenkin samaa mieltä siitä, että on saanut palvelua juuri silloin kun on sitä tarvinnut. 53,1 % vastanneista oli täysin samaa mieltä siitä, että perhetyö on alkanut riittävän nopeasti. 46,9 % vastanneista oli sitä mieltä, että on saanut palvelua tarvitsemaansa vuorokauden aikaan.

Perhetyöstä asiakkaiden kokemuksia saimme selville asiakkaiden positiivisista ja negatiivisista ajatuksista. Niistä nousi esille perhetyön apu arkeen sekä perhetyöntekijän ammatillisuus. Asiakkaiden kokemuksia saatiin selville myös kysymällä, onko perhetyölle asetettu tavoitteita. Kyselyssä saimme selville, onko asiakkaita heidän mielestään kuunneltu, kun perhetyötä on suunniteltu.

Esille on noussut myös muita asioita asiakkaiden vastauksissa. Vastauksissa näkyi, että vähiten kyselyyn olivat vastanneet miehet. Perhetyön asiakkaina ovat useimmin naiset, ja isät jäävät usein ulkopuolelle perhetyössä. Perhetyössä isän roolia on pyritty entistä enemmän huomioimaan ja vahvistamaan. Tästä kerromme enemmän luvussa 3.1. Vastaajia kyselyyn tuli vähinten lastensuojelun perhetyöstä. Tämä varmasti johtuu siitä, että vaikeista asioista on lastensuojelun asiakkailta vaikea puhua. Koko tutkimuksen aikana lastensuojelun perhetyön asiakkaita oli vaikea saada tutkimukseen mukaan. Kerroimme tästä lisää luvuissa 2.5 ja 9. Avun tarve kotitöissä vaihtelee asiakkaiden välillä, ja vastauksissa ei nouse tietty tarve erityisesti esille. Tämä mielestämme voi osittain johtua siitä, missä perhetyön palvelussa asiakas on. Sitä emme tutkimuksessa pystyneet selvittämään. Suurimmalle osalle asiakkaista on jonkin verran asetettu tavoitteita heidän mielestään. Tutkimuksessamme saimme selville, etteivät asiakkaat olleet tietoisia, mitkä ovat heidän tavoitteensa ja miten ne tehtiin. Tavoitteita oli sovittu eniten perhetyöntekijän kanssa.

Aineistonkeruumenetelmä tuotti tutkimuksessamme ongelmia, koska asiakkaan mielipiteitä ei saatu monipuolisesti esille vastanneiden asiakkaiden vähyyden ja Internetissä tehdyn kyselyn vuoksi. Internetkyselyssä emme saaneet selville, kuka on vastannut kysymyksiin ja miten. Analysoidessamme sähköistä asiakaskyselyä emme pystyneet vertailemaan kysymysten vastauksia keskenään. Kyseisestä syystä johtuen emme myöskään pystyneet erottamaan, miltä perhetyöalueelta erilaiset vastaukset ja asiakkaat tulivat. Tuloksissa näkyy, että analysoimme kysymyksen kerrallaan. Vaikka haastatteluja tuli vain yksi, koimme, että se oli niin kattava, että päätimme sisällyttää sen tutkimuksen tuloksiin. Yhdeksi haasteeksi koimme lastensuojelun asiakkaiden haastatteluun osallistumisen haluttomuuden ja vähyyden.

Tutkimusmenetelmässä ongelmaksi osoittautui monen eri menetelmän yhdistäminen yhdeksi kokonaisuudeksi, jotka oli tehty haastatteluna ja sähköisenä kyselytutkimuksena. Haastattelussa tutkijoina pystyimme täydentämään haastattelua lisäkysymyksiin,

kun taas sähköisessä kyselyssä pystyimme vaikuttamaan vain alkuperäisiin kysymyksiin. Koska olemme olleet osana toisen osapuolen opinnäytetyötä, on se vaatinut erityistä joustavuutta ja yhteistyökykyä saada aineistoa ja pysyä aikataulussa.

Tutkimustuloksia ei voida yleistää, sillä tutkittavia oli niin vähän. Haastattelussa oli vain yksi perhetyön asiakas ja sähköisessä kyselytutkimuksessa vastanneita oli 32. Tulokset kuvaavat vain näiden asiakkaiden käsityksiä ja mielipiteitä. Sähköinen kyselytutkimus ei antanut tietoa siitä, miltä perhetyön alueelta vastanneet ovat. Tämän vuoksi materiaaleista ei näe, ovatko vastanneet asiakkaat kotipalvelun, neuvolan vai lastensuojelun perhetyön alueelta. Saatu materiaali sähköisestä kyselytutkimuksesta ei kerro kuka ja miten 32 asiakasta ovat vastanneet kysymyksiin. Materiaalin perusteella ei pysty erottelamaan tietyn asiakkaan vastauksia ja analysoimaan niitä. Tuloksia voidaan tarkastella vain siitä näkökulmasta, että ne ovat pienen joukon omia mielipiteitä asioista.

Haastatteluissa ja sähköisessä kyselytutkimuksessa kysytyt kysymykset vastasivat tutkimuskysymyksiimme. Haastatteluun ja sähköiseen kyselytutkimukseen piti sisällyttää myös Koveron tarvitsemat kysymykset ja haastatteluun saimme vain yhden perhetyön asiakkaan, joten haastattelusta tuli yksilöhaastattelu teemahaastattelua käyttäen ja kyselylomakkeessa kysyttiin myös sellaista, mitä emme olisi välttämättä tarvitseet omaan tutkimukseemme. Koveron tarvitsema tieto haastattelusta ja sähköisestä kyselytutkimuksesta eivät vastanneet opinnäytetyömme tutkimuskysymyksiin. Haastattelu ei anna kokonaiskuvaa perhetyöstä, sillä haastateltavan vastaukset ovat vain yhden asiakkaan mielipiteitä perhetyöstä.

Tutkimustamme olisi hyvä jatkaa ottamalla mukaan BIKVA-menetelmä, jossa tieto kulkeutuu asiakkailta työntekijöille ja heiltä päättäjille. Työntekijöiden tulisi tässä BIKVA-mallissa keskustella yhdessä, jotta asioista saataisiin yhtenäinen kokonaisuus. Tutkimusta voidaan myös jatkaa haastattelemalla isompaa asiakasjoukkoa ja saada heiltä monipuolisempaa tietoa myös korjaavasta perhetyöstä. Korjaavan perhetyön asiakkaita tulisi kannustaa haastatteluun mukaan, jotta heiltä saataisiin myös kattavaa tietoa perhetyöstä. Tutkimusta voidaan jatkaa myös jakamalla perhetyö ennaltaehkäisevään ja korjaavaan perhetyöhön ja tutkia niitä erikseen.

Tuloksia ei voida sellaisenaan hyödyntää pienen otoksen vuoksi. Tuloksia voidaan ottaa mukaan ja soveltaa niitä erilaisissa projekteissa ja hankkeissa, jos ottaa huomioon

sen, että tuloksissa on vain muutamien asiakkaiden mielipiteitä. Tuloksista perhetyöntekijät voivat ottaa omaan työhönsä kehittämishaasteita asiakkaiden mielipiteistä ja toiveista. Työntekijät näkevät näiden tuloksien kautta, mitä perhetyö merkitsee asiakkailla ja miten he työn kokevat. Perhetyössä työntekijät voivat perehtyä epäkohtiin, joita tuloksissa on ilmennyt. Näin he pystyvät reagoimaan tilanteisiin, jotka ovat tulleet tutkimuksessa esille perhetyössä negatiivisina asioina. Tuloksia hyödyntäen ja lisätutkimusta tehden ammattikorkeakouluopiskelija voisi tehdä opinnäytetyön samasta aiheesta.

LÄHTEET

- Anderson, J. 2006. Qualitative and quantitative research. Imperial county office of education homepage. Saatavissa:http://www.icoe.org/webfm_send/1936 [viitattu 6.10.2013].
- Antinaho, M. & Niskanen, A.-M. 2012. Ennaltaehkäisevä perhetyö ja sen asiakasprosessi. Näkökulmina moniammatillisuus, johtaminen ja kehittäminen. Opinnäytetyö. Tampereen ammattikorkeakoulu.
- Bardy, M. 2013. Lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta. Teoksessa: Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Tampere: Juventes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, s. 29–78.
- Borg, L. & Roininen, K. 2008. Ennalta ehkäisevän perhetyön toteutuminen ja kehittämishaasteet perheneuvolassa. Teoksessa: Noppari, E. (toim.) Monenlaiset verkostot perheitä tukemassa. Tampere: Juventes Print Oy, s. 28–29.
- Eskola, J & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Osuuskunta vastapaino.
- Espoon kaupunki. 2005. Neuvolan perhetyön muotoutuminen Espoon Perhekeskusprojektissa 2004 – 2005.
- Flink, M. 2009. Yksin ja yhdessä perheen hyväksi. Teoksessa: Rouhiainen-Valo, T. & Sirola, K. (toim.) Avautuvien mahdollisuuksien perhetyö neuvolassa. Pori: Satakunnan ammattikorkeakoulu, s. 41–50.
- Haanpää, E., Kaalikoski, R., Mäkinen, P., Riikonen, K. & Santanen, T. 2009. Lapsiperheiden neuvolatyö Porissa. Teoksessa: Rouhiainen-Valo, T. & Sirola, K. (toim.) Avautuvien mahdollisuuksien perhetyö neuvolassa. Pori: Satakunnan ammattikorkeakoulu, s. 21–32.
- Heino, T. 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. – Selvitys Lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Helsinki: Stakes.

Heino, T. 2013. Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa: Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.

Heino, T., Berg, K. & Hurtig, J. 2000. Perhetyön ilo ja hämmennys – Lastensuojelun perhetyönmuotojen esittelyä ja jäsennyksiä. Terveyden ja hyvinvointilaitoksen internetsivut. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/handle/10024/75762> [viitattu 17.7.2013].

Heino, T. 2013. Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa: Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. 4. uudistettu painos. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, s. 84–107.

Heinonen, H., Väisänen, A. & Hopp, T. 2012. Miten lastensuojelun kustannukset kertyvät. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.

Helminen, J. 2006. Tuki lapselle, nuorelle ja vanhemmille. Teoksessa Helminen, J. (toim.) Elämä koettelee, tuki kannattelee – Sosiaali- ja terveysalan työ monimuotoisissa perhesuhteissa. Juva: WS Bookwell Oy, 7–12.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

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

Huttunen, H. 2004. Tiimityö ja asiakaslähtöinen palvelu kotipalvelun perhetyössä. Opinnäytetyö. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Helsinki.

Isomäki, T. 2005. Perheet päivähoidon ja kotipalvelun perhetyön asiakkaana - Lastensuojelun avohuollon kehittämishaasteet. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Jaakkola, J., Pulma, P., Satka, M. & Urponen, K. 2004. Armeliaisuus, yhteisöapu, sosiaaliturva. Suomalaisen sosiaalisen turvan historia. Helsinki: Sosiaaliturvan Keskusliitto.

Joutsiluoma, J., Murtojärvi, S., Talvitie, M. 2010. Ensiperheiden tukityö - ennaltaehkäisevän kotikäyntityön malli ensiperheille. Tampere: Hämeen Offset- Tiimi Oy.

Järvinen, R. & Taajamo, T. 2008. Moniammatillisuuden haasteet ja mahdollisuudet perhetyössä. Teoksessa: Noppari, E. (toim.) Monialaiset verkostot perheitä tukemassa. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu, s. 11–22.

Kasvunkumppanit. 2013. Lapsiperheiden kotipalvelu 2013. Terveiden ja hyvinvointilaitoksen kotisivut. Saatavissa:http://www.thl.fi/fi_FI/web/kasvunkumppanit-fi/palvelut/perheita/kotipalvelui [viitattu 10.8.2013].

Kekkonen, M. 2004. Vanhemmuutta etsimässä ja tukemassa. - Lapsiperheiden kehittäminen ja tukeminen. Saarijärvi: Gummerus kirjapaino oy.

Korhonen, A. & Sukula, S. 2004. Vauvaperhetyö. Jyväskylä: PS-kustannus.

Korkiakangas, M. 2005. Perheen voimavaroja etsimässä – Tapaustutkimus asiakaslähteisistä työorientaatioista lastensuojelun perhetyössä. Tutkimus. Nuorten ystävät ry.

Krogstrup, H. 2004. Asiakaslähtöinen arviointi BIKVA-malli. Helsinki: Stakes sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.

Kähkönen, E. 2013. Ennaltaehkäisystä tuli investointi. Tesso Sosiaali- ja terveystieteiden aikakauslehti 5/2013, s. 23 – 24.

Metsämuuronen, J. 2006. Aineiston hankinnan menetelmät. Teoksessa: Metsämuuronen, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen käsikirja. 1. Painos. Helsinki: International Met-help, s. 112–121.

Laihonen, P. 2009. Neuvolan moniammatillinen perhetyö perheiden varhaisena tukena. Teoksessa: Rouhiainen-Valo, T. & Sirola, K. (toim.) Avautuvien mahdollisuuksien perhetyö neuvolassa, s. 11–19.

Lastenneuvola lapsiperheiden tukena. 2004. Opas työntekijöille. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2004: Helsinki: Edita Prima.

Lastensuojelun käsikirja. 2012a. Lapsiperheiden kotipalvelu ja ehkäisevä toimeentulotuki. Sosiaaliportin internetsivut. Päivitetty 5.11.2012. Saatavissa:

<http://www.sosiaaliportti.fi/fi->

[FI/FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/ehkaiseva_lastensuojelu/toimintamuotoja/kotipalvelu/](http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/ehkaiseva_lastensuojelu/toimintamuotoja/kotipalvelu/) [viitattu 23.7.2013].

Lastensuojelun käsikirja. 2012b. Perhetyö. Perhetyötoimintamuotoja. Sosiaaliportin internetsivut. Päivitetty 5.11.2012. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi->

[FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/avohuolto/muuttukitoimet/perhetyo/toimintamuodot/#linkki4](http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/avohuolto/muuttukitoimet/perhetyo/toimintamuodot/#linkki4) [viitattu 30.6.2013].

Lastensuojelun käsikirja. 2012c. Perhetyö. Sosiaaliportin internetsivut. Päivitetty 5.11.2012. Saatavissa:

<http://www.sosiaaliportti.fi/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/avohuolto/muuttukitoimet/perhetyo/> [viitattu 8.7.2013].

Myllärniemi, A. 2007. Lastensuojelun avohuollon perhetyö ammattikäytäntönä - Jäsenyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa. Tutkimus. Heikki Waris-instituutti.

Möller, S. 2005. Suunnitelmallinen työskentely tekee lapsesta asiakkaan. Teoksessa: Reijonen, M. (toim.) Voimaa perhetyöhön. Arjen tuki ja ammatilliset verkostot. Jyväskylä: PS-kustannus, s. 61–69.

Neuvolan perhetyö 2009. Hyvä käytäntö Sosiaaliportin hankesivusto. Päivitetty 28.8.2012. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi->

[FI/hyvakaytanto/kuvaus/?PracticeId=e1eb963b-7d9a-47c6-bc02-5f388d523f4b](http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/hyvakaytanto/kuvaus/?PracticeId=e1eb963b-7d9a-47c6-bc02-5f388d523f4b) [viitattu 15.7.2013].

Neuvolaperhetyön toiminnan käsikirja. 2011. Perusterveydenhuollon kehittäminen Torniossa. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen internetsivut. Päivitetty 12.9.2012. Saatavissa:

http://www.sosiaalikollega.fi/kaste/lappi/perusterveydenhuollon_kehittaminen/perusterveydenhuollon-kuntakansiot/tornio/main_page [viitattu 15.7.2013].

Niemi, H. 1995. Alvariinsa apunanne. Lapsiperheiden tehostetun kotipalvelun ilot, surut ja oivallukset. Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu nro. 14. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto.

Noppiari, E. 2006. Elämä koettelee, tuki kannattelee sosiaali- ja terveysalan työ monimuotoisissa perhesuhteissa. Teoksessa. Helminen, J. (toim.) Leiman antajat ja kantajat. Juva: WS Bookwell Oy, s. 171–199.

Nätkin, R. & Vuori, J. 2007. Perhetyön tieto ja kritiikki. Johdanto perhetyön muuttuvaan kenttään. Teoksessa: Vuori, J. & Nätkin, R. (toim.) Perhetyön tieto, s. 7–38.

Pahkala, K. 2010. Lapsen osallisuuden vahvistaminen – Kalajoen perhe- ja sosiaalityössä. Teoksessa: Tanskanen, I & Timonen- Kallio, E. Turku: Turun ammattikorkeakoulu, s. 26–36.

Perhetyö. Ennaltaehkäisevä perhetyö. Kallion peruspalvelukuntayhtymän internetsivut. Päivitetty 5.4.2012. Saatavissa:

http://www.kalliopp.fi/alltypes.asp?d_type=5&menu_id=1805&# [viitattu 27.6.2013].

Pietilä-Hella, R. 2006. Perhekeskus - kohtaamisen tila ja paikka. Teoksessa: Helminen, J. (toim.) Elämä koettelee, tuki kannattelee. Sosiaali- ja terveysalan työ monimuotoisissa perhesuhteissa. Juva: WS Bookwell Oy, s. 63–78.

Reijonen, P. 2013. Asiakkaiden ja työntekijöiden ajatuksia kotipalvelun perhetyön kehittämisestä – BIKVA-arviointi Helsingin kaupungin lapsiperheiden kotipalvelussa. Opinnäytetyö. Metropolia ammattikorkeakoulu.

Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa: Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, s. 9–36.

Rönkkö, L. & Rytönen, T. 2010. Monisäikeinen perhetyö. 1. Painos. Helsinki: WSOYpro.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - menetelmäopetuksen tietovaranto. 7.2.1. litterointi. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkiston kotisivut. Saatavissa: http://www.fsd.uta.fi/metodologiaopetus/kvali/L7_2_1.html [viitattu 29.5.2013].

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710.

Suominen, K & Vuorinen, M. 1999. Kotihoidon arki ja etiikka. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.

Terveystieteiden tutkimuskeskus. 2010. L 2. 2010/ 1326 muutoksineen.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Uusimäki, M. 2005. Perhetyö palvelujärjestelmässä. Teoksessa: Reijonen, M. (toim.) Voimaa perhetyöhön – Arjen tuki ja ammatilliset verkostot. Jyväskylä: PS-kustannus, s. 17–42.

Uusitalo, H. 1991. Tiede, tutkimus ja tutkielma–Johdatus tutkielman maailmaan. Juva: WSOY.

Varhaista tukea lapsiperheille – Kokemuksia Lapsiperhe-projektin perhetyöstä. 2000. Häggman-Laitila, A., Ruskomaa, L. & Euramaa, K.-I. (toim.) Mannerheimin lastensuojeluliitto: Raha- automaattiyhdistys.

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi.

Vilén, M., Hansen, M., Janhunen, T., Kytöpuu, K., Salo, S., Seppänen, P., Seppänen, S. & Tapio, N. 2010. Perhe ja perhetyö. Teoksessa: Vilén, M., Seppänen, P., Tapio, N. & Toivanen, R. (toim.) Kohtaamisia lapsiperheissä – Menetelmiä perhetyöhön. 1. painos. Helsinki: Kirjapaja, s. 10–59.

Perhetyön asiakaskysely

Esitiedot

1. Asuinpaikka

30 merkkiä jäljellä

2. Sukupuoli *

Mies Nainen

3. Ikä

- 20-29v.
 30-39v.
 40 – 49v.
 yli 50v.

4. Lasten lukumäärä

- Masu-vauva
 1
 2-3
 4-5
 yli 6

5. Perhetyön asiakkuus *

- Neuvola
 Kotipalvelu
 Lastensuojelu

20% valmiina

Perhetyön asiakaskysely

Perhetyön saatavuus

6. Mistä teidät ohjattiin perhetyön asiakkaaksi?

- Äitiysneuvola
- Lastenneuvola
- Päivähoito
- Hakeuduin itse
- Aikuissosiaalityö
- Maahanmuuttoyksikkö
- Sairaala (Poks ja Koks)
- Vammaispalvelu
- Lastensuojelu
- En tiedä

7. Jokin muu taho, mikä?

8. Kuinka usein saatte/saitte palvelua? *

- 3 kertaa viikossa tai useammin
- 2-3 kertaa viikossa
- 1 kerta viikossa
- 1-2 kertaa kuukaudessa tai vähemmän

9. Sain palvelua silloin kun sitä tarvitsin

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä ○○○○○ Täysin samaa mieltä

10. Perhetyö alkoi riittävän nopeasti

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä ○○○○○ Täysin samaa mieltä

11. Sain palvelua tarvitsemaani vuorokauden aikaan

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä ○○○○○ Täysin samaa mieltä

40% valmiina

Perhetyön asiakaskysely

Perhetyön palvelut

12. Mihin perhetyöhön liittyviin ryhmiin olette osallistuneet? Esim. vanhempi-vauva ryhmät.

13. Missä asioissa perhetyöntekijät/ohjaajat teitä auttoivat?

- lastenhoito
- kotityöt
- ruuan valmistus
- pyykkihuolto
- ohjaus ja neuvonta kotitöissä
- ohjaus ja neuvonta lastenkasvatuksessa
- ohjaus ja neuvonta muihin palveluihin
- parisuhteen ongelmat
- asiointiapu esim. virastossa

14. Jossakin muussa asiassa, missä?

15. Palvelusta oli minulle hyötyä

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä ○○○○○ Täysin samaa mieltä

16. Mikä oli palvelussa mielestäsi hyvää?

Perhetyön asiakaskysely

Palvelujen tarpeellisuus

Missä asioissa olisitte tarvinneet apua?

18. lastenhoito

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä ○○○○○ Täysin samaa mieltä

19. kotityöt

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä ○○○○○ Täysin samaa mieltä

20. ruuan valmistus

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä ○○○○○ Täysin samaa mieltä

21. pyykkihuolto

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä ○○○○○ Täysin samaa mieltä

22. ohjaus ja neuvonta kotitöissä

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä ○○○○○ Täysin samaa mieltä

23. ohjaus ja neuvonta lastenkasvatuksessa

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä ○○○○○ Täysin samaa mieltä

24. ohjaus ja neuvonta muihin palveluihin

1 2 3 4 5

Täysin ei mieltä ○○○○○ Täysin samaa mieltä

25. parisuhteen ongelmissa

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä ○○○○○ Täysin samaa mieltä

26. asiointiapu esim. virastossa

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä ○○○○○ Täysin samaa mieltä

27. ohjaus ryhmätoimintaan

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä ○○○○○ Täysin samaa mieltä

Perhetyön asiakaskysely

28. Saitteko mielestänne vaikuttaa palveluun?

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä ○○○○○ Täysin samaa mieltä

29. Asetettiin perhetyölle tavoitteita?

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä ○○○○○ Täysin samaa mieltä

30. Millaisia?

31. Kenen kanssa tavoitteet asetettiin?

32. Kuunneltiin sinua palvelua suunnitellessa mielestäsi riittävästi?

Esim. pystyitkö vaikuttamaan käyntiaikoihin tai perhetyön tehtäviin?

33. Terveiseni lapsiperhepalveluille
