



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Meidän polku - Perhekuntoutusasiakkaiden asiakkuuspolut ja palveluiden vaikuttavuus

Korjula-Keskiväli, Kati  
Leinonen, Laura

2016 Tikkurila

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Tikkurila

Meidän polku -  
Perhekuntoutusasiakkaiden  
asiakkuuspolut ja palveluiden vaikuttavuus

Korjula-Keskiväli Kati,  
Leinonen Laura  
Sosionomi amk  
Opinnäytetyö  
Helmikuu, 2016

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Tikkurila  
Sosiaaliala

Tiivistelmä

Kati Korjula-Keskiväli ja Laura Leinonen

### Meidän polku - Perhekuntoutusasiakkaiden asiakkuuspolut ja palveluiden vaikuttavuus

Vuosi 2016 Sivumäärä 46

---

Tämän tutkielmatyypisen opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa lastensuojelun perhekuntoutuksessa olleiden perheiden asiakkuuspoluista sekä palveluiden vaikuttavuudesta. Keskiössä olivat perhekuntoutuksen asiakkaiden mielipiteet ja omat kokemukset siitä, kuinka he ovat kokeneet heille tarjottujen palveluiden vaikuttavuuden sekä miten he ovat kokeneet hyötynensä niistä. Tutkimukseen osallistui kaksi Uudellamaalla sijaitsevan perhekuntoutusyksikön asiakkaana ollutta äitiä.

Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena haastattelututkimuksena. Aineisto kerättiin syksyllä 2015. Haastattelut toteutettiin hyödyntäen apuna kuvallista ilmaisua sekä narratiivisuutta. Tulokset analysoitiin case -menetelmällä ja sisällönanalyysillä. Tuloksista ilmeni, että tarjotut palvelut on koettu yleisesti hyödyllisiksi ja perheen voimavaroja sekä arkea tukeviksi. Kehittämiskohteita olivat palveluiden tarkempi kohdentaminen sekä lapsiperheiden kotipalvelun saatavuus myös iltaisin ja viikonloppuisin. Uudenmaan sosiaalipalvelut voivat hyödyntää opinnäytetyön tuloksia kehittäessään toimintaansa.

Asiasanat: asiakkuuspolut, palvelut, palveluiden vaikuttavuus, lastensuojelu, perhetyö, perhekuntoutus

Laurea University of Applied Sciences  
Tikkurila  
Bachelor's degree of Social services

Abstract

Kati Korjula-Keskiväli ja Laura Leinonen

**Our trail - family rehabilitation clients' clienthood trails and effectiveness of services**

Year	2016	Pages	46
------	------	-------	----

The goal of this thesis was to produce information of clienthood trails and effectiveness from families who had received family rehabilitation through the child protection services . The main focus of this thesis was to gather and analyze information via interviews with the families who have had experience of services and also how services have affected them. The key research questions of this thesis were: "Which services have you received?" "How have these services affected you and your family?" We interviewed two mothers who were customers in family rehabilitation unit in Uusimaa municipality.

This thesis was executed as qualitative interviews. The material from the interviews was gathered in the autumn of 2015. Interviews were conducted by utilising pictorial impression and narrativity. The results of the interviews were analyzed by utilising case-method and content analysis. The results revealed that the services targeted at families were experienced as being useful and supportive. Improvement suggestions included improving the focus of presently available services and making home services for families with children also available in the evenings and on weekends. This thesis offers useable data for the social services of the Uusimaa municipality when they develop their services in the future.

Keywords: clienthood, services, effectiveness of services, child protection, family social work, family rehabilitation

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
2	Lapsiperheet ja elämänhaasteet .....	7
3	Perhetyö .....	9
	3.1 Perhetyön monisäikeisyys .....	9
	3.2 Perhetyön tavoitteellisuus ja suunnitelmallisuus .....	11
	3.3 Huoli perheessä ja sen puheeksi ottaminen .....	12
4	Lastensuojelu .....	13
	4.1 Lastensuojeluasiakkuuden vireille tulo .....	13
	4.2 Lastensuojelutarpeen selvitys .....	13
	4.3 Avohuolto .....	14
	4.4 Sijaishuolto .....	15
	4.5 Perhekuntoutus .....	16
5	Tutkimuksen toteutus .....	18
	5.1 Uudellamaalla sijaitseva perhekuntoutusyksikkö .....	19
	5.2 Asiakkuus .....	19
	5.3 Asiakkuuspolut .....	21
	5.4 Aineiston keruu .....	21
	5.5 Haastattelut .....	22
	5.6 Kuvallinen ilmaisu .....	22
6	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettiset näkökulmat .....	23
7	Aineiston analyysi .....	26
8	Tutkimusaineisto .....	27
	8.1 Case A .....	27
	8.2 Case B .....	32
9	Tulokset .....	35
10	Pohdinta .....	41
	Lähteet .....	45

## 1 Johdanto

Raskaimpien erityispalvelujen (lasten- ja nuorisopsykiatria, lastensuojelun sijoitukset kodin ulkopuolelle ja erityisopetus) asiakkuudet ovat kolme kertaa yleisempiä kuin 1990-luvun alussa. Eriarvoisuuden kasvaessa yhteiskunnallinen osattomuus näkyy lapsiperheiden elämässä, muun muassa kasvatusvaikeuksina, vanhempien jaksamattomuutena, lasten ja nuorten käyttäytymiseen ja terveyteen liittyvissä asioissa. (Törrönen & Pärnä 2010, 16).

Lastensuojelulakia päivitetään säännöllisin väliajoin, jotta se vastaisi lapsiperheiden tarpeita. Uudessa 1.4.2015 voimaantulleessa sosiaalihuoltolaissa (30.12.2014/1301), on kiinnitetty huomiota hyvinvointiin sekä palveluiden laatuun ja oikea-aikaisuuteen. Lain tarkoituksena on edistää ja ylläpitää hyvinvointia, vähentää eriarvoisuutta, edistää osallisuutta sekä asiakaskeskeisyyttä. Lain tarkoituksena on lisäksi edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa sekä parantaa yhteistyötä eri toimitahojen välillä.

Tämä opinnäytetyö käsittelee lastensuojelussa olevien asiakasperheiden elämäntarinoita. Tarinoiden kautta halusimme selvittää perheiden asiakkuuspolkuja; minkälaisia palveluita he olivat saaneet, ja miten he olivat kokeneet heille tarjotut palvelut. Opinnäytetyön aineisto kerättiin teemahaastatteluin kahdelta perheen äidiltä. Haastateltavat äidit olivat asiakkaina eräässä Uudellamaalla sijaitsevassa perhekuntoutusyksikössä lastensa kanssa. Palveluiden resurssit, niiden kohdistaminen ja oikea-aikaisuus ovat merkittäviä tekijöitä päätöksiä tehdessä. Palvelun tarjoajalla ja palvelun saajalla saattaa olla hyvin erilaiset näkökannat tarjotusta palvelusta.

Päädyimme tekemään laadullisen opinnäytetyön. Halusimme toteuttaa aineistonkeruun narratiivisena teemahaastatteluna. Narratiivisen eli kerronnallisen haastattelun tavoitteena on koota tietoa kertomusten kautta. Kertomusten kautta voidaan ymmärtää menneisyyttä ja ihmisten identiteetit rakentuvat niiden kautta. Kertomus on tietämisen muoto, joka on erittäin tärkeä väline ajallisuuden ymmärtämisessä. (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 189.) Oli mielenkiintoista päästä kuulemaan perheiden elämäntarinoita ja haastattelun avulla pääsimme pureutumaan syvemmälle tarinoihin, koska pystyimme haastattelun edetessä tekemään tarkentavia kysymyksiä. Halusimme hyödyntää kuvallista ilmaisua haastattelutilanteessa. Kuvallinen tuotos asiakkuuspolusta auttoi haastattelutilanteessa, niin haastateltavaa kuin haastattelijaa. Opinnäytetyössämme halusimme korostaa asiakkaiden omaa näkökulmaa ja tuoda heidän mielipiteensä esiin. Haastatteluiden pääteemat olivat asiakkuuspolut ja palveluiden vaikuttavuus. Päädyimme suorittamaan haastattelut tässä kyseisessä perhekuntoutusyksikössä, koska heidän asiakkaiden asiakkuusprofiilit olivat hyvin moninaisia.

Opinnäytetyössämme avataan tutkimuksen kannalta keskeisiä käsitteitä sekä kerrotaan olennaista teoriaa liittyen muun muassa lapsiperheiden elämään, mahdollisiin haasteisiin lapsiperheiden elämässä, perhetyöhön, lastensuojeluun ja perhekuntoutukseen. Opinnäytetyössämme tuodaan esille myös tutkielmaan liittyviä eettisiä kysymyksiä. Tämä opinnäytetyö on tarpeellinen, koska asiakkaiden mielipiteet ovat tärkeitä ja palveluiden tarpeellisuudesta ja vaikuttavuudesta on hyvä saada ajankohtaista tietoa eri ammattiryhmille.

Opinnäytetyömme on ajankohtainen, koska asiakkaiden kuuleminen on tärkeää. Asiakkailta on oikeus heille kohdennettuihin palveluihin. Uudessa sosiaalihuoltolaki muutoksessa kohdennetaan huomiota entistä enemmän varhaiseen tukeen, jotta ongelmat eivät pääsisi kasaantumaan. Uusi sosiaalihuoltolaki painottaa koko perheen yhteistä kuntoutusta. Opinnäytetyömme avulla tuotetaan tietoa siitä, miten asiakkaat ovat kokeneet heille tarjotut palvelut. Jos palvelut eivät ole kohdanneet asiakasta, voidaan pohtia miten niitä tulisi muuttaa, jotta asiakkaat hyötyisivät niistä enemmän.

Opinnäytetyössämme ei mainita tutkittavan perhekuntoutusyksikön nimeä tai paikkakuntaa, jotta haastateltavien anonymiteetti säilyy. Tutkimusluvan saaminen edellytti myös tutkittavien asiakkaiden henkilöllisyystietojen ja perhekuntoutusyksikön nimen salaamista.

## 2 Lapsiperheet ja elämänhaasteet

Vanhemmuuteen liittyy tänä päivänä monenlaisia odotuksia. Hyvästä vanhemmuudesta on saatavilla paljon tietoa ja asiantuntijoiden kommentteja, mutta samanaikaisesti ohjeet ovat kuitenkin usein ristiriitaisia. Vanhempia voidaan esimerkiksi syyttää lastensa kasvatuksen laiminlyömisestä, mutta samalla kuitenkin todeta, että oikeastaan vanhemmilla ei edes ole kovin suurta merkitystä lastensa elämässä. Isompia verkostoja kuten esimerkiksi kaveripiiriä pidetään vanhempia merkityksellisempinä. (Rönkä & Kinnunen 2002, 4.)

1990-luvun yhteiskunnallinen murros on muuttanut vanhempana toimimisen edellytyksiä. Uusi kulttuuri- ja toimintaympäristö on samanaikaisesti luonut perheille uudenlaisia mahdollisuuksia, mutta tuonut myös uudenlaisia vaatimuksia ja stressitekijöitä. Varsinkin työelämän muutoksien koetaan heijastuvan perhe-elämään. Työn kuormittavuus vie voimia vanhempana toimimisesta, ja työn ja perheen yhteensovittaminen koetaankin tänä päivänä haasteellisena. Vanhemmuutta vaikeuttaviksi tekijöiksi nousevat myös sosiaalisten verkostojen mureneminen, huono tai jopa olematon tukiverkosto sekä perheiden moninaistuminen muun muassa avioerojen lisääntymisen vuoksi. (Rönkä & Kinnunen 2002, 4-5.)

Taloudellinen stressi heijastuu monin tavoin perhe-elämään. Taloudelliset vaikeudet vaikuttavat parisuhteeseen ja tätä kautta myös vanhemmuuteen. On osoitettu, että köyhyyden nega-

tiivinen vaikutus lapsen kehitykseen on pitkälti sidoksissa siihen, miten köyhyys vaikuttaa vanhempiin. (Rönkä & Kinnunen 2002, 19.) Lapsiperheiden pienituloisuudesta on kerrottu myös Helsingin Sanomissa 15.10.2013 julkaistussa artikkelissa ”Lähes 6000 lasta elää köyhyydessä Espoossa”. Artikkelissa Johanna Mannila kirjoittaa, että nuorten syrjäytyminen, ikääntyvän väestön määrän nopea kasvu ja kaupunginosien väliset hyvinvointierot ovat ongelmia Espoossa. Erityisen huolestuttavaksi asiaksi kaupungin virkamiesten laatimassa Espolaisten hyvinvoinnin tila 2013 -selvityksessä nousi pienituloisuusrajan alapuolella elävien lasten määrän lisääntyminen. Köyhyydessä elävien lasten määrä on kolminkertaistunut 1990-luvun puolivälistä alkaen koko Suomessa. Köyhyyteen liittyvä perheiden pahoinvointi on lisännyt lastensuojelun avohuollollisten tukitoimien tarvetta. (Mannila 2013.)

Huostaanottojen määrät ovat lisääntyneet. Tämä osoittaa, että perheiden pahoinvointi on ehtinyt synnyttää sen asteisia ongelmia, etteivät ehkäisevät palvelut enää riitä, vaan sen sijaan tarvitaan korjaavia palveluja. Pitkälle kehittyneet ongelmat ja erityisiä tukitoimia vaativat lapset ja perheet kuormittavat muun muassa perhe- ja kasvatusneuvoja ja erikoissairaanhoidon. Perheiden tukemisen ja ongelmien ehkäisyn kannalta on oleellista, että huolet tunnistetaan varhain ja niihin puututaan. Erityisesti vanhemmuuden vahvistamiseen tulee kiinnittää huomiota, koska vanhemmuus vaikuttaa oleellisesti lapsen kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Vaikka vanhempien ilmaisema huoli olisi lievä, siihen tulisi aina suhtautua riittäväällä vakavuudella, sillä arkipäiväiset huolet voivat olla jopa ongelmallisempia kuin se, että perhe kohtaa ison vaikeuden. (Lammi-Taskula & Karvonen 2014, 216.)

Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen toteuttaman Lapsiperhekysely 2012:n mukaan lapsiperheiden äitien ja isien huolet liittyvät lapsen kasvuun ja kehitykseen, vanhemmuuteen sekä yleisesti perhe-elämään. Huolien painopiste kohdentui vanhemmuuteen ja perheeseen. Huolia olivat aiheuttaneet muun muassa perheen taloudellinen tilanne, parisuhde sekä pelko maltin menettämisestä ristiriitatilanteissa lapsen kanssa. Vanhemmat olivat myös tunteneet riittämättömyyden tunteita vanhemmuuteen liittyen. Lisäksi äideille oli aiheuttanut huolentunteita yksinäisyys ja yksin vastuun kantaminen. Kyselyyn osallistuneet vanhemmat olivat kokeneet, että vanhemmuuteen liittyviin huoliin oli vaikeampi saada apua kuin huoliin, jotka liittyivät lapsen kasvuun ja kehitykseen. On arveltu tämän voivan johtua siitä, että vanhemmuuteen ja esimerkiksi parisuhteeseen liittyviä huolia on vaikeampi ottaa puheeksi, ja tästä syystä apua näihin huoliin saadaan heikommin. On myös arveltu, ettei tällaisia huolia osata vielä riittävästi tunnistaa palveluissa. (Lammi-Taskula & Karvonen 2014, 218-220.)

Lapsiperheille huolta aiheuttavat syyt ovat moninaisia. Muun muassa lapsen sairaus ja oireilu, epäterveelliset elämäntavat, oppimisvaikeudet, mielenterveysongelmat, haasteet kaverisuhteissa, kiusaaminen ja sosiaalisen median- sekä päihteiden käyttö ovat tilanteita, joissa vanhemmat ovat kokeneet tarvitsevänsä tukea. Perhearjessa huolta aiheuttaviksi tekijöiksi on



lisäksi koettu muun muassa isot elämänmuutokset, parisuhteeseen liittyvät ongelmat, taloudelliset vaikeudet, itsehillintään liittyvät haasteet, päihde- ja mielenterveysongelmat, lähi-suhdeväkivalta, lapsen tapaamisjärjestelyihin liittyvät ongelmat sekä syyllisyyden-, riittämät-tömyyden- ja yksinäisyyden tunteet. Olisi ensiarvoisen tärkeää, että huolta aiheuttavat asiat tunnistettaisiin ja niihin kyettäisiin puuttumaan varhaisessa vaiheessa. (Lammi-Taskula & Karvonen 2014, 224-226.)

Huolta aiheuttava syy sekä perheen omat voimavarat ja olemassa oleva tukiverkosto vaikutta-vat siihen, minkä asteista tukea vanhemmat tarvitsevat. Jotta perheet saisivat huoliinsa apua varhain, vanhempia tulisi rohkaista ottamaan asioita puheeksi ja hakeutumaan palveluiden piiriin. Perheille tulisi tarjota tietoa olemassa olevista palveluista ja tukimahdollisuuksista. Perheiden osallisuutta tulisi myös lisätä palvelujen tarvetta arvioitaessa ja palveluja kehittä-essä. Lisäksi ammattihenkilöstön taitoja ja mahdollisuuksia huolien sekä tuen tarpeen tunnis-tamiseen tulisi lisätä. Peruspalveluiden puolella varhaista tukea tulisi järjestää enemmän ja palvelujärjestelmää pitäisi kokonaisuudessaan saada vähemmän hajanaiseksi. Hajanainen pal-velujärjestelmä vaikeuttaa perheiden pääsyä palveluiden piiriin ja aiheuttaa pahimmillaan palvelujärjestelmän piiristä putoamista. (Lammi-Taskula & Karvonen 2014, 225.)

### 3 Perhetyö

Perhetyö on sosiaalihuoltolain mukainen palvelu, eikä perheen tarvitse olla välttämättä las-tensuojelun asiakkaana. Lastensuojelun asiakkaana oleva lapsi ja hänen perheensä ovat oi-keutettuja saamaan sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä tai lastensuojelun tehostettua perhetyötä. Perhetyön tarkoituksena on tukea perheen hyvinvointia, vahvistaa perheen voi-mavaroja ja parantaa vuorovaikutustaitoja. (Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos c 2016.) Sosiaa-lihuoltolaki määrittelee perhetyön hyvinvoinnin tukemiseksi sosiaaliohjauksen tai muun avun turvin tilanteissa, joissa asiakas ja hänen perheensä tarvitsevat tukea ja ohjausta omien voi-mavarojen vahvistamiseksi ja vuorovaikutuksen parantamiseksi (Sosiaalihuoltolaki 185). Per-hetyötä voidaan tehdä ehkäisevänä tai korjaavana työnä. Perhetyön avulla pyritään tukemaan vanhemmuutta, ohjaamaan lasten kasvussa ja hoidossa, ohjaamaan kodinhoidollisissa asioissa, vahvistamaan perheen toimintakykyä, tukemaan vuorovaikutustaitoja ja ehkäisemään syrjäy-tymistä (Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos c 2016).

#### 3.1 Perhetyön monisäikeisyys

Perhetyö on käsitteenä monisäikeinen. Perhetyötä voidaan tehdä monenlaisissa toimintaym-päristöissä. Perhetyötä voidaan toteuttaa monilla eri tahoilla, kuten sosiaalityössä, päivähoi-dossa, neuvoloissa, kotipalvelussa ja seurakunnissa. (Vilén, Seppänen, Tapio & Toivanen 2010, 24.) Perhetyölle ei ole vakiintunutta käsitettä. Monenlaiset ammattilaiset tekevät perhetyötä. Sitä tehdään perheiden kotona, laitoksissa ja instituutioissa. Perhetyötä tehdään niin julkisel-

la sektorilla kuin yksityiselläkin puolella. (Vuori & Nätkin 2007, 7.) Perhetyöksi voidaan laajimmillaan kutsua kaikkea perheiden parissa tehtävää työtä, jota tarjoavat eri yhteiskunnalliset palveluntuottajat. Selkeää ja yhtenäistä perhetyön kuvausta ei ole, koska perhetyötä tehdään monella saralla ja se määritellään eri tavoin eri paikoissa. Perheille tarjottavat palvelut ovat hyvin moninaisia ja saattavat erota todella paljon riippuen kunnasta. Eroavaisuuksia voi olla palvelun tarjoajissa, kenelle palveluja tarjotaan ja mitä tuki sisältää. Perheiden syrjäytymistä voi syventää palveluiden saannin eriarvoisuus. (Rönkkö & Rytönen 2010, 28.)

Perhe koostuu yksilöistä, joista jokainen vaikuttaa toisiinsa. Jokaisella perheenjäsenellä on tietyt tavat toimia ja ilmaista itseään. Perheen tunneilmapiiri vaikuttaa perheen hyvinvointiin. Perhetyössä eri perheenjäsenten tarpeiden huomioon ottaminen ja yhteensovittaminen vaativat neuvottelua. Perhetyössä joudutaan jatkuvasti punnitsemaan kenen tai keiden näkökulmasta asioihin pitäisi suhtautua. Perhetyössä on otettava huomioon kaikki perheenjäsenet, pohdittava, niin vanhempien kuin lasten etua. Tilanteita selvitetään keskustelemalla, neuvottelemalla ja pyritään löytämään yhteisiä ratkaisuja. Perhetyön lähtökohtana ajatellaan, että perhe on lapselle ja nuorelle keskeinen kasvuympäristö. Jotta lapselle tai nuorelle taataan turvallinen kasvu ja kehitys, niin tiettyjen edellytysten on täyttyttävä. Edellytysten turvaamiseksi perheille on tarjottava tukea erilaisiin arjen tilanteisiin. Tavoitteena on saada lapsen tarpeita näkyväksi. Perhetyö on ennen kaikkea lapsen edun mukaista. Perhe asetetaan keskeiseen valtasuhteeseen, samalla kun sitä tuetaan. Perheiden toimivuudesta on olemassa normit ja jos perhe ei tavoita näitä normeja niin silloin asioihin puututaan. (Vuori & Nätkin 2007, 9.)

Perhetyötä voidaan kuvata sen lähtökohtien mukaisesti: onko se lapsiperheiden neuvontaa ja ohjausta, kotipalvelua vai puuttumista vanhempien elämäntapoihin tai lapsen kehityksessä ilmeneviin haasteisiin. Perhetyön peruslähtökohtana ovat perheiden tarpeet, jotka voivat liittyä lasten kehitys- ja kasvatuskysymyksiin, elinoloihin, vanhemmuuden tukemiseen, perheen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin lisäämiseen. (Rönkkö & Rytönen 2010, 27.)

Perhetyö on matalankynnyksen palvelua, johon on asiakkaat voivat ottaa itsekin yhteyttä. Asiakkaat ohjautuvat perhetyöhön esimerkiksi neuvolan, varhaiskasvatuksen yksikön tai perheneuvolan kautta. Pääasiassa perhetyötä tehdään perheen kotona. Perhetyön toteutuksesta laaditaan suunnitelma, jota päivitetään aika ajoin perheen kanssa. Tarvittaessa perhe ohjataan muidenkin palvelujen pariin, kuten psykiatristen palveluiden. Perhetyössä käytetään erilaisia menetelmiä, kuten kartoituslomakkeita, roolikarttaa ja kortteja. Tärkein työkalu on kuitenkin keskustelu. (Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos c 2016.)

Perhe on käsitteenä monimuotoinen. Tänä päivänä perhemuotoja on monenlaisia. Yleistymässä ovat yhden vanhemman perheet, uusioperheet ja monikulttuuriset/ maahanmuuttajaperheet. Tämä perheiden moninaisuus haastaa sekä viranomaisia että työntekijöitä pohtimaan

sitä, miten kukin perhe tulee kohdatuksi yksilöllisesti ja saa oikein kohdennettua tukea ja apua kussakin elämäntilanteessa. (Rönkkö & Rytönen 2010, 9.)

### 3.2 Perhetyön tavoitteellisuus ja suunnitelmallisuus

Perhetyö on tavoitteellista ja suunnitelmallista. Siinä puututaan aina jollakin tavalla perheen keskinäisiin asioihin. Perhetyössä vaikutetaan tietoisesti perheen elämään. Perhetyötä tehdään yhä enemmän perheen omassa kodissa. Koti on fyysisenä ja henkisenä tilana perheen omaa ja intiimiä tilaa. Perhe saattaa ajatella, että työntekijät tunkeutuvat ikään kuin kodin pyhälle maalle. Perhetyö on aina interventio, vaikka työntekijä kuinka kunnioittaisi ja ottaisi huomioon perheen ja sen jäsenten rajat tai tarinat. Työntekijän rooli on perhetyössä hyvin aktiivinen, se on ohjaava, tukeva ja neuvoja antava. Perhe voidaan ohjata tai jopa velvoittaa palvelun piiriin. On olemassa ehkäisevää, kuntouttavaa, kriisivaiheen ja korjaavaa perhetyötä. Perhetyötä määrittävät yhteiskuntapolitiikka ja perhepolitiikka. Työtä ja sen painotusalueita määrittävät lait, asetukset ja määrärahat (Rönkkö & Rytönen 2010,15.)

Perhetyön oikea-aikaisella tukemisella on mahdollista ehkäistä perheiden ongelmien kasaantumista, syrjäytymistä ja tarvetta erityispalveluihin. Palvelujen painopisteen muuttamisella kotiin vietäviin palveluihin kuten perhetyöhön, säästetään korjaavien palvelujen tarvetta ja säästetään sosiaalihuollon kuluissa. (Terveys- ja hyvinvoinnin laitos c 2016.)

Perhetyö on moniammatillista yhteistyötä ja verkostoitumista vaativa työmuoto. Perhetyö on lapsiperheiden kokonaisvaltaista ja suunnitelmallista tukemista, jossa perhettä autetaan kokonaisuutena, unohtamatta yksilöitä. Perhetyössä korostetaan perheiden elämönhallinnan ja omien voimavarojen käyttöönottoa sekä arjesta selviytymistä. Työ voi olla vanhemmuuden tukemista, lasten hoidon ja kasvatuksen ohjaamista, kodin arkirutiinien hallintaa, perheen toimintakyvyn vahvistamista uusissa elämäntilanteissa, perheen vuorovaikutustaitojen tukemista, sosiaalisten verkostojen laajentamista sekä syrjäytymisen ehkäisyä. (Rönkkö & Rytönen, 40-41.) Perhetyössä autetaan ja tuetaan perhettä niissä asioissa, joissa perheet tarvitsevat apua. Perhetyö voi olla auttamista arkiaskareissa, kotitaloudesta huolehtimisesta, lastenhoitoa tai kasvatuksellista keskustelua. Perheestä kerätään tietoa ja perheen tilannetta selvitetään moniammatillista yhteistyötä hyödyntäen. Useimmiten vanhemmista kohdataan äiti ja hyvin usein äiti on yksinhuoltaja (Vuori & Nätkin 2007,8- 9.)

Perhetyön, tehdään sitä laitoksessa tai perheen kodissa, tavoitteena on usein lapsen sijoituksen ehkäiseminen. Perhetyötä tehdään ennalta ehkäisevästä vaiheesta sijaishuoltoon ja jälkihuoltoon asti. Saman perheen kohdalla saatetaan käydä monenlaisia vaiheita läpi. (Heino, Berg & Hurtig 2000, 12.)

Perhetyön toimintamallien yhtenäistämistä ja vaatimus työkuvien sisällön samankaltaisuudesta saattaa johtaa palveluiden ja työmuotojen joustamattomuuteen. Varsinaisen työn sisältö saattaa muuttua toimenpidekeskeiseksi. Jos työmuodoista katoaa riittävä väljyys, asiakkaiden toiveille tai unelmille ei välttämättä jää tilaa. Tämä saattaa johtaa siihen, että asiakkaiden todelliset tarpeet ja toiveet jäävät kuulematta. Työstä ja perheestä saattaa muodostua niin sanottuja, järjestelmän uhreja. Tämä tarkoittaa sitä, että perhe saa näennäisesti tiettyjä palveluita, mutta niitä ei olekaan välttämättä kohdistettu oikein ja pureuduttu tarpeeksi hyvin perheen oikeisiin avuntarpeisiin. Tällöin palvelu jää vain tilastolliseksi numeroksi, mutta varsinaiset asiakkaat eivät ole saaneet tarvitsemaansa apua. Tällainen toiminta palvelee enemmän järjestelmän toimintaa ja hallinnoinnin tarvetta, kuin kertoo perheen erilaisista tarpeista. Perhe voi jäädä pelkäksi toimenpiteiden kohteeksi. (Rönkkö & Rytönen 2010, 37.)

Hovi-Pulsan (2011) kirjallisuustutkimuksen mukaan perhetyö on vasta muodostumassa oleva työala ja se hakee paikkaansa lastensuojelussa. Lastensuojelun piirissä olevien lasten ja perheiden määrä lisääntyy koko ajan ja tuen tarve kasvaa. Perhetyön juuret juontavat kauas historiaan, mutta siltikään sille ei ole vielä tänä päivänäkään vakiintunutta määritelmää. Oleelliseksi kysymykseksi Raija Hovi-Pulsa näkee perhetyön kannalta arkilähtöisyyden. Perhetyössä on tärkeää ottaa huomioon perheen oma arki ja lähteä yhteistyöhön sen pohjalta. Arkilähtöisessä työskentelyssä korostuu se, miten työntekijä ymmärtää asiakkaan arkea ja siitä syntyy ymmärtävä työote. Raija Hovi-Pulsan sanoin: ” Elämäntarinaa voidaan ajatella yhtenä mahdollisena menetelmänä päästä kosketukseen asiakkaan arjen/elämämaailman kanssa”.

Annina Myllärniemen (2007) tutkimuksen mukaan lastensuojelun perhetyö on aina interventio perheen yksityisyyteen. Perhetyö pitää sisällään myös kontrollin elementtejä. Erytistä ammattitaitoa ja eettistä harkintaa vaativat tilanteet, joissa perhetyö aloitetaan ikään kuin viimeisenä avohuollon tukitoimena ennen mahdollista sijoitusta. Tällöin perhetyön tavoitteena on saada näyttöä sijoituksen perusteeksi. Lain mukaan perheellä on oikeus tähän, mutta on tärkeää, että perheelle selostetaan selvästi tilanteen ehdot.

### 3.3 Huoli perheessä ja sen puheeksi ottaminen

Huoli on käsite, joka on helppo ymmärtää. Siitä on helpompi lähteä liikkeelle, kun perheen kanssa on tarvetta keskustella tuen tarpeista ja kartoittaa voimavaroja. Huolikeskustelussa perheen haasteet pidetään avoimina dialogille ennen kuin niitä aletaan määrittää, edetään ratkaisuyrityksiin ja sovitaan, kuka toimii ja miten. Jokaisella perheellä on joitakin huolenaiheita. Huolista puhuminen voi olla vaikeaa, jos perhe pelkää, että se lokeroi heidät tai heidät tuomitaan sekä ymmärretään väärin. Luottamus työntekijää kohtaan syntyy vähitellen. Asiakkaan kanssa on hyvä pohtia mikä asia häntä huolettaa ja minkälaista apua ja tukea hän tarvitsisi asian kanssa. Työntekijän ilmaisutavalla ja vuorovaikutustaidoilla on ratkaiseva merkitys

perhetyötä tehdessä. Vuorovaikutuksessa tärkeää on se, miten työntekijä ilmaisee asiat, minäkalaisia äänenpainoja, ilmeitä ja sanavalintoja hän käyttää. Työntekijän täytyy olla tarkkana ja kuulostella tilannetta, milloin ja missä hetkessä voi ottaa puheeksi mitkäkin asiat. (Vilen ym. 2010, 41- 43.)

#### 4 Lastensuojelu

Vanhemmat ja muut huoltajat vastaavat ensisijaisesti lapsen huolenpidosta ja kasvatuksesta. Heillä on kuitenkin mahdollisuus saada apua kasvatustehtävässä yhteiskunnan taholta. Jos vanhemmat eivät itse pysty huolehtimaan lapsensa hyvinvoinnista, on yhteiskunnan velvollisuus puuttua tilanteeseen. Lastensuojelulaki määrää, että lastensuojeluviranomaisilla on velvollisuus puuttua perheiden elämään, jos tarve vaatii. Lastensuojelun työntekijöiden työtä määrittää lastensuojelulaki. (Lastensuojelu.info a 2016.) Lastensuojelun tarkoitus on turvata jokaiselle lapselle oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen kehitykseen ja erityiseen suojeluun (Bardy 2009, 39). Lastensuojelu on lasten hyvinvoinnin ja oikeuksien edistämistä ja turvaamista. Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu käsittää muun muassa lastensuojelutarpeen selvittämisen, avohuollon, perhe- ja laitoshuollon ja jälkihuollon. (Bardy 2009, 11.)

##### 4.1 Lastensuojeluasiakkuuden vireille tulo

Lastensuojeluasia voi tulla vireille, jos vanhemmilla on psyykkisiä ongelmia tai sairauksia, vanhemmat käyttävät paljon päihteitä, perheessä on kriisi tai siellä harjoitetaan väkivaltaa, lapsi tai nuori vaarantaa itsensä, esimerkiksi käyttämällä päihteitä, tekemällä rikoksia, laiminlyömällä koulunkäyntiä, lapsella on psyykkisiä ongelmia tai lapsi joutuu kantamaan liian suuren vastuun perheessä esimerkiksi vanhemman sairauden vuoksi. (Lastensuojelu.info b 2016.)

Kaikilla kansalaisilla on oikeus tehdä lastensuojeluilmoitus, mutta tietyillä työntekijöillä ja viranomaisilla siihen on velvollisuus, jos on pienikin huoli perheen tilanteesta (Lastensuojelulaki 25 § 12.20.2010/88). Perhe voi myös itse tehdä lastensuojeluilmoituksen. Terveystieteiden ja hyvinvoinninlaitoksen tutkimuksen mukaan, vuonna 2014 tehtiin yhtä lasta kohden noin 1,7 ilmoitusta (Thl d 2014). Heinon mukaan 38 % ilmoituksista tulee perheen sisältä, 50 % ilmoituksista ilmoittaja on perheen ulkopuolinen henkilö ja 72 % ilmoituksista ilmoittajana on viranomainen (Bardy 2009, 64).

##### 4.2 Lastensuojelutarpeen selvitys

Sosiaalityöntekijä vastaanottaa lastensuojeluilmoituksen ja selvitetään lastensuojelun tarve. Lastensuojelutarpeen selvityksessä keskustellaan yhdessä perheen kanssa elämäntilanteesta,

voimavaroista ja pulmatilanteista. Lastensuojelun ensisijainen tavoite on, että lapsi saa asua omassa kodissaan. Lapsen ajatukset ja mielipiteet ovat tärkeitä perheen tilannetta selvitettäessä. Myös lapsen sisarusten mielipiteet otetaan huomioon, vaikka varsinainen lastensuojeluilmoitus olisikin tehty vain yhdestä perheen lapsesta. Lapsen kokonaistilannetta kartoitetaan ottamalla yhteys esimerkiksi kouluun, päivähoitoon tai neuvolaan. Selvityksestä tehdään yhteenveto, joka käsitellään perheen kanssa. Perheen kanssa keskustellaan mahdollisesta tarpeesta lastensuojelutyöskentelyn jatkumiselle. Mikäli yhteistyötä päätetään jatkaa, perhe saa vastuusosiaalityöntekijän ja perheen kanssa tehdään asiakassuunnitelma. Lastensuojelutarpeen selvittämiseksi sosiaalityöntekijän tulee tavata lasta henkilökohtaisesti. Lastensuojelutyöntekijällä on oikeus tavata lasta ilman huoltajan suostumusta, jos se on lapsen edun mukaista. Lapsen, perheen ja heidän läheistensä kanssa pitää järjestää neuvotteluja lastensuojelutarpeen selvittämiseksi. Sosiaalityöntekijä, joka vastaa lapsen asioista, tulee tehdä selvitys lapsen tilanteesta. Selvityksessä kuvataan lapsen perhe- ja kasvuolosuhteita, perheen tilannetta ja huoltajien mahdollisuuksia huolehtia lapsestaan. Selvityksestä tehdään kirjallinen yhteenveto. Selvityksen teon jälkeen lapselle ja vanhemmille/huoltajille on ilmoitettava kirjallisesti lastensuojelun asiakkuuden jatkumisesta avo- tai sijaishuollon parissa tai asiakkuuden päättymisestä. (Lastensuojelulaki 26 § (30.12.2014/1302) ja Lastensuojelulaki 27 § (30.12.2014/1302).

Lapsella on oikeus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Lapselle kerrotaan mitä ollaan tekemässä ja miksi. Lapsen mielipiteitä kuunnellaan ja otetaan huomioon ikätasoisesti. Pienen lapsen kohdalla tilanteita voidaan yrittää selvittää esimerkiksi havainnoimalla lapsen leikkiä ja isommalle lapselle asiat selvitetään niin, että lapsi pystyy ne ymmärtämään. Yli 12-vuotiaalla lapsella on oikeus nähdä itseään koskevat asiapaperit, hän voi vastustaa ja valittaa päätöksistä. Yli 12-vuotiaalla lapsella on puhevalta. (Lastensuojelu.info a 2016.)

#### 4.3 Avohuolto

Lastensuojelun avohuolto on ensisijainen tuki, jota perhe saa. Lapselle laaditaan asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelman laatimiseen osallistuvat sosiaalityöntekijä, lapsi ja vanhemmat/huoltajat. Asiakassuunnitelmaan kirjataan perheen tilanne ja olosuhteet, joihin pyritään vaikuttamaan, lapsen ja perheen tuen tarve sekä perheen tilanteeseen sopivat palvelut ja tukitoimet. Asiakassuunnitelmaan tulee myös kirjata millä aikataululla tavoitteet pyritään saavuttamaan. Asiakassuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa. (Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos, a 2016.)

Avohuollon tukitoimia ovat kotipalvelu, päivähoito, vertaisryhmätoiminta, tukihenkilö- tai perhetoiminta, taloudellinen tuki perheelle, perhetyö ja perhekuntoutus ja muut lasta ja perhettä tukevat palvelut ja tukitoimet (Lastensuojelulaki 36 §). Avohuollon tukitoimet ovat

aina vapaaehtoisia ja niissä pyritään löytämään perheen kanssa hyvä yhteistyö. Suurin osa lastensuojelutyöstä toteutetaan avohuollon tukitoimena (Lastensuojelu.info b 2016.)

Sosiaalityöntekijä keskustelelee perheen kanssa erilaisista tukitoimien mahdollisuuksista ja hakee perheen tilanteeseen sopivaa tukimuotoa. Kuntien tarjoamissa palveluissa on eroavaisuuksia. (Heino 2008, 16-17.) Vanhemmillä on oikeus päättää lapsensa asioista avohuollon tukitoimien aikana. Kun lapsen asioihin joudutaan puuttumaan, on pyrittävä säilyttämään hyvä yhteistyö vanhempien kanssa. (Lastensuojelu.info a 2016.)

Lastensuojelun avohuollon asiakasmäärät ovat kymmenessä vuodessa kaksinkertaistuneet (Bardy 2009, 53). Vuonna 2014 lastensuojelun avohuollon asiakkaina oli 90 269 lasta ja nuorta. ”Avohuollon asiakkaiden osuus oli 7,1 prosenttia 0-20-vuotiaista” (Thl d 2014).

Avohuollon tukitoimena sijoitetuista lapsista joka neljäs on ollut alle 3-vuotias. Erityisesti perheitä, joissa on alle 3-vuotias lapsi, hoidetaan kodin ulkopuolella ilman huostaanottoa. (Bardy 2009, 57.) Lastensuojelun avohuollon pyrkimyksenä on, että perhetyö aloitettaisiin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Toisinaan perhetyö aloitetaan liian myöhään, joten perhetyön ennaltaehkäisevän työn orientaatio jää ainoastaan jäävuoren huipuksi. Perhetyön onnistumisen kannalta keskeisin edellytys on, vanhempien motivaatio työskentelyyn ja yhteistyöhön. (Socca 2016.)

#### 4.4 Sijaishuolto

Huostaanotto on lastensuojelun viimeisin keino puuttua perheen tilanteeseen ja turvata lapsen kasvu ja kehitys. Huostaanottoon ja sijaishuoltoon turvaudutaan vain, jos lapsen oma käyttäytyminen on vaaraksi hänen terveydelleen ja kasvulle tai kodin olosuhteet ovat uhkaavat. Aina ensisijaisesti tueksi tarjotaan avohuollon tukitoimia, mutta jos ne ovat riittämättömät tai sopimattomia, turvaudutaan huostaanottoon ja sijaishuollon järjestelyihin. Sijaishuollon tulee olla myös lapsen edun mukaista. Lapsen etu on aina lähtökohtana lastensuojelussa. Käytännössä se tarkoittaa sitä, että kaikissa lasta koskeissa päätöksissä työntekijöiden on arvioitava mikä on lapsen kannalta paras ratkaisu erilaisissa elämäntilanteissa. Sosiaalityöntekijöiden täytyy päätöksissään ottaa huomioon muun muassa se, miten ratkaisut vaikuttavat lapsen läheisiin ihmissuhteisiin. Lapsen edun määrittely saattaa toisinaan olla hyvin vaikeaa, koska lapsen elämässä olevilla ihmisillä voi olla niin erilaisia käsityksiä siitä, mikä on lapselle hyväksi. Lapsen mielipidettä kysytään tilanteeseen liittyen, mutta loppujen lopuksi työntekijä arvioi lapsen etua lain mukaisesti. Tällöin saattaa syntyä erimielisyyksiä. (Lastensuojelu.info a 2016.)

Lapsen huostaanotto on viimeisin keino puuttua perheen tilanteeseen. Huostaanotto on mahdollista tehdä, jos huolenpito lapsesta on puutteellista, kasvuolosuhteet vaarantavat lapsen terveyttä ja kehitystä, lapsi itse vaarantaa terveyttään tai kehitystään, käyttämällä päihteitä,

vahingoittamalla itseään tai tekemällä rikoksia, avohuollon tukitoimet eivät riitä tai eivät ole sopivia, sijaishuollon arvioidaan olevan lapselle/ nuorelle sopiva tukimuoto. (Bardy 2009, 55.) Kiireellisesti sijoitettujen lasten määrä oli kasvusuhdanteinen aina vuodesta 2005 vuoteen 2013 asti. Määrä väheni vuonna 2014 kymmenen prosenttia edelliseen vuoteen verrattuna (Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos d 2014).

#### 4.5 Perhekuntoutus

Perhekuntoutus eli koko perheen sijoittaminen laitousyksikköön, on melko uusi työmuoto Suomessa (Lastensuojelun käsikirja 2016). Käytäntö on alkanut ohjata perhekuntoutuksen periaatteita, koska varsinaista perhekuntoutuksen käsitteen määritelmää lainsäädännössä ei ole (Linnakangas, Seppälä, Suikkanen & Lehtoranta 2013, 309).

Perhekuntoutusta voi toteuttaa monin eri tavoin, se voi olla päivämuotoista, ympärivuorokautista, laitoksessa tapahtuvaa tai mahdollisesti laitoksen yhteydessä olevassa perheasunnossa tapahtuvaa työskentelyä. Perhekuntoutusta tehdään laitospäristössä ja perhetyötä voidaan tehdä asiakkaan kotona. Perhekuntoutusta voidaan toteuttaa myös ilman lastensuojelun asiakkuutta, esimerkiksi neuvolan kanssa yhteistyössä tapahtuva päivämuotoinen kuntoutusryhmä.

Perhekuntoutuksen on todettu olevan tehokas työmuoto. Sillä voidaan muun muassa estää lapsen sijoitus kodin ulkopuolelle. Tämä tosin vaatii perheeltä sen, että he ovat motivoituneita kuntoutukseen ja että apua tulee oikea-aikaisesti. Perhekuntoutus on suunnitelmallista ja tavoitteellista. Kuntoutuksen tavoitteena on lasten kasvuolosuhteiden turvaaminen, vanhempien tukeminen kasvatustehtävässään ja perheen omien voimavarojen vahvistaminen. Perhekuntoutuksen kulmakiviä ovat vuorovaikutuksen tukeminen, arjentaidot sekä säännöllisen päivärhythmin harjoittelu. Jokaiselle perheelle räätälöidään oma suunnitelma ja tavoitteet.

Perhekuntoutuksen tavoite olisi taata lapselle turvallinen kasvuympäristö omassa kodissa. Toisinaan kuntoutuksen aikana todetaan, että lapsen on turvallisempaa asua kodin ulkopuolella ja tällöin vanhempien kanssa pyritään löytämään yhteinen ratkaisu tilanteeseen. Lapsi voidaan sijoittaa esimerkiksi sukulaisen hoiviin tai sijaisperheeseen.

Perusvaliokunnan aloitteesta lastensuojelulakiin lisättiin perheen jälleenyhdistämisvelvoite, sillä perusteella, että Suomen perustuslaki ja Euroopan ihmisoikeussopimus suojaavat jokaisen oikeutta nauttia yksityis- ja perhe-elämäänsä kohdistuvaa kunnioitusta. Uuden lastensuojelulain perheen jälleenyhdistämisvelvoitteen kanssa perhekuntoutus on sopusoinnussa. Perhekuntoutuksen keinoin pyritään takaamaan perheen jälleenyhdistäminen. Perheen toimivuutta ja tilannetta arvioidaan. Perhettä pyritään kuntouttamaan, jotta kotiutus tapahtuisi lapsen edun mukaisesti. (lastensuojelun käsikirja 2016.) Vantaalla on vuodesta 2001 asti onnistuttu



toteuttamaan perheiden jälleenyhdistämistyötä. Ennen perheen jälleenyhdistämistä perhe on ollut 3-5 kuukautta ympärivuorokautisessa perhekuntoutuksessa ja kotiin siirryttäessä kotona on jatkunut intensiiviperhetyö, jonka avulla on vahvistettu vanhemmuutta ja tuettu koko perhettä. (Lastensuojelun käsikirja 2016.)

Euroopan ihmisoikeustuomioistuin korostaa huostaanottoa väliaikaisena toimenpiteenä sekä painottaa päämääränä olevan perheen jälleenyhdistämistä. Toisinaan haasteita saattaa tuottaa tasapainon löytäminen huostassapidon syiden ja sen lopettamisen välillä. Asiat ovat harvoin yksioikoisia. Päätöksiin vaikuttaa esimerkiksi huostassapidon pituus ja lapsen kiinnittyminen sijoituskohteeseensa. Sosiaalityöntekijät kuuntelevat kaikkien asianosaisten näkemyksiä ja noudattavat lakia. (Lastensuojelulaki 47 § 30.12.2010/1380.) Lapsen etu on tärkein. Mitä vähemmän lapsen elämässä on muutoksia, sen parempi.

Lastensuojelullinen kuntoutus on avohuollon tukitoimi ja se kirjataan lapsen asiakassuunnitelmaan. Kuntoutuksella voidaan tukea myös sijais- tai jälkihuollon asiakasperhettä. Lastensuojelullisen kuntoutuksen lähtökohtana on lapsen ja perheen hyvinvoinnin ja turvallisuuden tukeminen. Kuntoutus toteutetaan yhteistyössä perheen, läheisverkoston, lastensuojelutyöntekijöiden sekä kuntoutuksesta vastaavien työntekijöiden kanssa. Kuntoutukselle tehdään perheen tarpeisiin sopiva suunnitelma ja tavoitteet. (Kuntoutus 2016.)

Tietoisuus lasten kuntoutuksen vaativuudesta on lisääntynyt erilaisten tutkimus- ja kehittämistyön tuloksena. Lasten kuntoutus on kokonaisvaltaista toimintaa, joka näkyy kuntoutettavan lapsen, hänen vanhempien ja koko perheen elämässä. Jotta lasta voidaan menestyksellisesti kuntouttaa, perheen osallistaminen lapsen kuntoutukseen nähdään olennaisena ehtona. Toiminnan tuloksellisuus edellyttää osaamisen jakamista ja kuntoutuksen asiantuntemusta (Linnakangas ym. 2013, 299-301).

Vanhemmat tarvitsevat tietoa kuntoutuksen etenemisestä ja siitä, miten tavoitteiden mukaisesti edetään. Lapsen kuntoutukseen lähettänyt taho tarvitsee tiedon, mitä kuntoutuksessa tapahtuu ja miten se etenee. Lähettävällä taholla säilyy koko ajan hoitovastuu.

Kelan järjestämässä lasten perhekuntoutus (LAKU) - hankkeessa kerätyn aineiston mukaan osa vanhemmista kaipasi enemmän tietoa perhekuntoutuksen työskentelytavoista. Tärkeä lähtökohta perheen sitoutumiselle kuntoutukseen, on yhteinen ymmärrys eri toimijoiden keskuudessa. Sitoutuminen edellyttää, että perhe, sosiaalityöntekijä sekä palveluntuottaja neuvottelevat yhteisistä toimintatavoista ja etenemisestä kuntoutuksessa. Tällä tavoin perheelle valkenee käsitys kuntoutuksen tarjoamista mahdollisuuksista ja vaihtoehdoista. Jos eri toimijahoille ei synny yhteistä käsitystä, vanhempien saattaa olla vaikeaa hahmottaa perhekuntoutuksen kokonaisuutta ja omaa osuuttaan siinä.

Jaetun ja kollektiivisen asiantuntijuuden edellytyksenä on jaettu tieto. Jaetussa tiedossa yhdistyy eri ammattilaisten ja vanhempien tieto sekä asiantuntijuus. Asiantuntijuutta kehitetään yhdistämällä tietoa ja taitoa eri lähteistä. (Linnakangas ym. 2013, 299- 313.)

Hyvä perhekuntoutus edellyttää eri toimijoiden tuntemista, luottamusta, avoimuutta ja yhteistä näkökulmaa. Tällaisen yhteistyön tekeminen ei ole itsestäänselvyys, eikä se ole aina käytännössä mahdollista. Larivaaran ja Taanilan (2009) tutkimuksen mukaan yhteistyön esteiksi muodostuvat ajan, yhteisen suunnittelun ja voimavarojen puute, tavoitteiden erilaisuus, erilaiset toimintakulttuurit sekä tietämättömyys toisten työstä ja yhteistyökäytännöistä. (Larivaara & Taanila 2009, 284-289; Linnakangas ym. 2013, 314).

Eri ammattilaisstahojen osaaminen ja perheen omat voimavarat yhdessä voivat parhaimmillaan antaa perheelle tunteen siitä, että he ovat tärkeitä ihmisinä, eivätkä vain palvelujärjestelmän osina (Linnakangas ym. 2013, 316).

## 5 Tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli selvittää, millaisia asiakkuuspolkuja perhekuntoutusyksikön asiakkailta oli ollut. Halusimme selvittää, minkälaisia palveluita perheille oli tarjottu sekä miten perheiden äidit olivat kokeneet heille tarjotut palvelut. Halusimme myös selvittää haastatteluiden avulla, miten perheet/ perheiden äidit olivat hyötäneet heille tarjotuista palveluista. Tarkoituksena oli tuottaa hyödyllistä tietoa palveluista ja niiden vaikuttavuudesta lastensuojelun työntekijöille ja muille sosiaalialan ammattiryhmille. Tutkimuksemme avulla asiakkaat tulivat kuulluiksi ja saivat tuoda mielipiteensä esille heille tarjotuista palveluista.

Opinnäytetyössämme haastattelimme Uudellamaalla sijaitsevan perhekuntoutusyksikön perheiden äitejä marras-joulukuun 2015 aikana. Näin ollen lasten suostumusta tutkimukseen ei tarvittu. Lähetimme perhekuntoutusyksikköön informaatiokirjeet ja suostumuskaavakkeet perheille jaettaviksi. Opinnäytetyömme liitteissä ei ole informaatiokirjettä eikä suostumuslomaketta, jotta haastateltavien anonymiteetti säilyy. Halusimme selvittää asiakasperheiden asiakkuuspolkuja hyödyntämällä kuvallista kerrontaa. Haastateltavat saivat kuvata palvelupolkunsa piirtäen. Tämän jälkeen haastattelimme haastateltavaa kuvan palveluiden ja opinnäytetyön teemojen pohjalta. Meidän oli tarkoitus haastatella kolmea perhettä, mutta useista peruuntumisista johtuen saimme lopulta haastateltua kahden perheen vanhempaa. Emme hyödyntäneet perheiden taustatietoja, koska se ei ollut oleellista opinnäytetyössämme, vaan haastateltavien oma kertomus elämästään. Tutkielmassamme hyödynsimme sekä teemahaastattelua että narratiivista kerrontaa. Opinnäytetyömme kannalta oleellisia aiheita olivat palvelut ja niiden vaikuttavuus, joten kohdensimme välikysymykset huomioiden tämän.

## 5.1 Uudellamaalla sijaitseva perhekuntoutusyksikkö

Opinnäytetyössämme haastattelimme kahta perheenäitiä, jotka olivat asiakkaina Uudellamaalla sijaitsevassa perhekuntoutusyksikössä. Seuraavassa luvussa esittelemme kyseistä perhekuntoutusyksikköä.

Perhekuntoutusyksikön toimitilat ovat suunniteltu ja rakennettu perhekuntoutusta varten. Toiminta on avohuollon tukitoimin järjestettävää sosiaalipalvelua. Perhekuntoutuksen tarkoituksena on edistää ja ylläpitää perheen turvallisuutta ja toimintakykyä. Asiakkaat tulevat kuntoutukseen suunnitellusti. Ennen perhekuntoutusyksikköön hakeutumista alueen sosiaalityöntekijät tekevät perheelle lastensuojelutarpeen arvion ja asiakassuunnitelman, jossa tulee näkyväksi perheen nykytilanne ja mihin asioihin he tarvitsevat apua.

Jakson aikana perheellä on omaohjaajapari ja kuntoutusjakson alussa perheen kotiin tehdään kotikäynti. Perhekuntoutusjaksolle laaditaan kuntoutussuunnitelma yhdessä perheen, lähettävän tahon ja perhekuntoutusyksikön henkilökunnan kanssa. Lastenlääkäri ja lastenpsykiatria konsultoivat työntekijöitä säännöllisesti. Kuntoutusjakson aikana perheet voivat käyttää psykiatrisen sairaanhoitajan, toimintaterapeutin ja lastenlääkärin palveluita. Toiminta on perheelle ilmaista, ja sen aikana heillä on oikeus saada Kelan kuntoutusrahaa. Jakson aikana eletään säännöllistä lapsiperheen arkea ruokailuineen, lepohetkineen ja ulkoiluineen. Lapset käyvät päivittäin päiväkodissa tai koulussa. Työskentely perhekuntoutusyksikössä on perhekohtaista ja aktiivista yhteistyötä perheen verkoston, tarvittavien erityistyöntekijöiden ja terveydenhuollon kanssa. Perhekuntoutusjakson aikana kartoitetaan myös perheen tuentatarve kuntoutusjakson jälkeen ja ohjataan perhe heille kohdennettujen palveluiden piiriin. Kuntoutusjakson kesto määrittyy perheen tarpeiden mukaisesti, mutta keskimäärin se kestää kolme kuukautta. Perheelle laaditaan kuntoutuksen aikana viikko-ohjelma, joka sisältää arkipäivän toimien lisäksi kuntouttavia toimintoja sekä oma-ohjaajatyöskentelyä ja osaston toiminnallisia tuokioita. (Perehdytysopas 2015.)

## 5.2 Asiakkuus

Toimijakeskeisessä sosiaalityössä kohteena on asiakkaan suhteissa rakentuva ja dynaamisesti muokkautuva arjen kokonaisuus. Yhteiskuntamme on rakentunut osallistuvalla ja aktiivisella kansalaisuudella. Asiakkaan osallistumista korostetaan laeissa, strategioissa ja suunnitelmissa. Sosiaalityöntekijät pyrkivät työssään ottamaan huomioon asiakkaiden osallistamisen, koska heillä on oikeus yhteiskunnalliseen toimijuuteen.

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa täytyy kiinnittää huomiota asiakkaiden toivomuksiin, mielipiteisiin, etuun, yksilöllisiin tarpeisiin, kulttuuritaustaan ja äidinkieleen. Sosiaalihuoltolain 8 §

käsittelee itsemääräämisoikeutta ja osallistamista. Sen mukaan asiakkaan toivomukset ja mielipiteet tulee ottaa huomioon, sekä asiakkaalla on oikeus vaikuttaa häntä koskevien palveluiden suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakaslaki sisältää sosiaalihuollon asiakkaan osallistamiseen ja oikeusturvaan liittyvät keskeiset oikeudelliset periaatteet. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakkaan oikeutta hyvään sosiaalihuoltoon sekä työntekijöiden ja asiakkaiden sitoutumista yhteisesti sovittuihin asioihin. (Laitinen & Niskala 2013, 10-11.)

Sosiaalityöntekijä toimii asiakkaansa puolustajana, jotta asiakkaan asiantuntemus tulee kuuluville. Sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus käyttää asemaansa ja asiantuntemukseensa liittyvää valtaa. Käyttämällä asiantuntemustaan ja valtaansa oikein, sosiaalityöntekijä voi nostaa esille asiakkaiden tietoja ja näin auttaa heitä heidän arjenhaasteissa. Vuorovaikutus ja kohtaaminen tai kohtaamattomuus rajaavat tai laajentavat asiakkaan toimijuutta. (Laitinen & Niskala 2013, 11.)

Asiakkaiden osallisuutta voi pohtia myös eettiseltä kannalta. Koetaanko asiakkaat kykenevinä toimijoina vai ovatko he vain palautteen antajia saamastaan palvelusta? Hennalan (2011) väitöskirjatutkimuksen mukaan viranomaisilla on tahtoa asiakaslähtöiseen palvelujen suunnitteluun, mutta heiltä puuttuu tietoa ja taitoa sen toteuttamiseen. Viranomaiset vähätelivät käyttäjien merkitystä ja roolia julkisten palvelujen kehittämistyössä. Viranomaiset kokivat, että he saattavat menettää vallan tai kansalaisten tasa-arvoinen kohtelu vaarantuu, jos käyttäjien näkökulmalle annetaan mielipidettä vahvempi merkitys. (Laitinen & Niskala 2013, 12; Hennala 2011.) Tutkimuksista selvisi myös, että viranomaisten oma sitoutuminen kehittämissprosesseihin oli vajavaista. Viranomaiset pitivät tärkeänä käyttäjien näkökulman huomioon ottamisen palveluiden kehittämisen alkuvaiheessa, mutta käyttäjien näkökulman ja tarpeet määrittivät lopulta viranomaiset, eivätkä palvelujen todelliset käyttäjät eli asiakkaat. Sosiaalityön käytäntöjä pyritään muuttamaan kohti asiakasosallisuutta, ihmisen kohtaamisen taitoja, vuorovaikutusintensiivisyyttä ja suunnitelmallisuutta korostavaa suuntaa. (Laitinen & Niskala 2013, 13; Hennala 2011.)

Palveluille on tyypillistä rakentua järjestelmälähtöisesti, tämän vuoksi näkökulman muuttaminen asiakaslähtöiseksi, on koettu haastavaksi. Palveluiden markkinoistaminen korostaa toiminnan tehokkuutta, taloudellisuutta ja tuottavuutta. Tärkeimmälle sijalle nousevat järjestelmäkeskeiset toiminta-alueet, kuten palvelutuotannon, tuotteistamisen, resurssien suunnittamisen, kilpailuttamisen sekä ohjaus- ja valvontakäytännöt. Niiden ajatellaan muodostavan asiakasta tukevien hyvien palveluiden perustan, mutta tehokkuusajattelu ja tuotteistaminen ovat kaukana sosiaalityön ja asiakkaan arjen todellisuudesta. Sosiaalityön tulisi suuntautua menneisyyden sijasta kohti tulevaa. Sosiaalityössä on tärkeää olla katse kohti tulevaisuutta, tehdä realistia suunnitelmia ja antaa tilaa myös unelmille (Laitinen & Niskala 2013, 28-29.)

### 5.3 Asiakkuuspolut

Asiakkuus- tai palvelupoluilla tarkoitetaan niitä palveluja, joita asiakas on saanut elämänsä aikana. Asiakkuuspolut, joita haastateltavamme kuvasivat, käsittelivät heidän henkilökohtaisia näkemyksiään heille tarjotuista palveluista. Palvelut etenivät lineaarisesti ja kronologisesti. Haastateltavat nimesivät palveluja polkunsä varrelle. Palveluja kartoittamalla voidaan tarkastella, millaisista merkittävistä tapahtumista asiakkuuspolku koostuu ja miten asiakas on kokenut hänelle tarjotut palvelut.

Palvelupolun avulla havainnollistetaan ja kuvataan palvelua eri tavoin. Englanninkielessä palvelupolusta käytetään customer journey-käsitettä. Palveluntarjoajan antaman palvelun lisäksi palvelupolku huomioi asiakkaan omat tarpeet ja valinnat palvelun kuluttamisessa. Palvelupolun läpikäyminen auttaa pohtimaan yrityksen ja asiakkaan kohtaamista ajassa. Palvelupolun avulla voidaan yksityiskohtaisesti tutkia asiakaskokemusta ja mahdollisia kehittämiskohteita. Parhaiten palvelupolkua voidaan kuvata, kun havainnoidaan oikeita asiakkaita oikeassa palvelutilanteessa. Asiakkaan omat valinnat ja palveluntarjoajan toiminnot vaikuttavat palvelupolkuun. Palvelupolun kuvaaminen on uniikki tapa nähdä, miten kaikki kontaktipisteet, palvelutuokiot ja eri palvelumuodot muodostavat kokonaisuuden ja vuorovaikuttavat asiakkaan elämään, kokemuksiin ja tarpeisiin. Palvelupolussa tulee ilmi, miten asiakas ja palveluyritys kohtaavat, ja miten asiakaskokemus muodostuu sen kautta. (Holappa 2013, 32-33.)

### 5.4 Aineiston keruu

Opinnäytetyömme aineisto kerättiin haastattelun avulla. Haastattelusta on tullut yksi yhteiskunnan käytetyimmistä tiedonhankkimisen menetelmistä. Haastattelut voidaan perinteisesti jakaa strukturoituihin ja strukturoimattomiin haastatteluihin. Tähän jaotteluun vaikuttavat kysymysten valmius ja sitovuus. Lomakehaastattelu valmiine kysymyksineen ja vastausvaihtoehtoineen on strukturoitu haastattelu ja vastaavasti taas strukturoimaton haastattelu rakentuu suurimmaksi osaksi haastateltavan ehdoilla. Strukturoimaton haastattelu muistuttaa vapaata keskustelua ja siitä voidaan käyttää esimerkiksi nimitystä avoin haastattelu. Strukturoitujen ja strukturoimattomien haastatteluiden lisäksi on vielä olemassa puolistrukturoituja haastatteluita. Tällaisessa puolistrukturoidussa haastattelussa jokin haastattelun näkökohta on sovittu, mutta ei kaikkia. Yksi tunnetuimmista puolistrukturoiduista haastattelumuodoista on teemahaastattelu. Teemahaastattelulle on luonteenomaista se, että siinä käydään läpi samat teemat ja aihepiirit, mutta kysymysten muotoilussa ja järjestyksessä voi olla vaihteluita. (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 9-12.)

Voidaan kuitenkin todeta, että täysin strukturoimatonta haastattelua ei ole olemassakaan. Täysin strukturoimattomassa haastattelutilanteessa haastateltava jäisi harhailemaan ilman

suuntaa, jos haastattelija ei antaisi mitään vihjettä siitä, mikä tutkijaa kiinnostaa. (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 12.) Tutkimuksemme aineisto kerättiin puolistrukturoidun haastattelun keinoin. Tarkoituksena oli, että haastattelun aluksi tutkittavat kuvaavat asiakkuuspolkunsaa piirtämistä apuna käyttäen. Lisäksi tarkoituksena oli laatia erilaisia teemoja, joiden avulla käytiin avointa keskustelua tutkittavien asiakkuuspolkuihin liittyen. Teemat antoivat haastattelulle suuntaa. Haastattelut nauhoitettiin, jotta pystyimme raportoimaan niistä tarkemmin.

Useimmiten tutkimushaastattelut nauhoitetaan, koska nauhoittamisen avulla tutkijalla on mahdollisuus palata tilanteeseen uudelleen ja tarkastella tulkintoja. Nauhoittaminen antaa mahdollisuuden haastatteluvuorovaikutuksen tarkasteluun ja analysoimiseen. Lisäksi uudelleen kuuntelu voi tuoda haastattelusta esiin aivan uusia sävyjä, joita ei välttämättä ole pannut merkkille haastattelutilanteessa. Haastatteluaineiston käytön kannalta on ensisijaisen tärkeää, että nauhoitus onnistuu, joten nauhoitustilanteeseen kannattaa valmistautua hyvin. Nauhoituksen jälkeen nauhoitetut aineistot on litteroitava eli muutettava kirjoitettuun muotoon. Litterointi helpottaa aineiston analysoimista, toimii muistiapuna ja auttaa havaitsemaan tärkeitä yksityiskohtia. (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 14-16.)

## 5.5 Haastattelut

Aluksi kerroimme haastateltavalle mistä opinnäytetyössämme on kysymys ja mitä toivoisimme haastateltavalta. Annoimme ohjeistuksen asiakkuuspolun kuvalliselle ilmaisulle. Haastateltava piirsi aluksi oman näkemyksensä asiakkuuspolustaan. Tämän jälkeen aloitettiin haastattelu käyttäen apuna ennakkoon suunniteltuja haastatteluteemoja sekä tutkittavan tuottamaa piirrosta. Haastatteluteemoja olivat asiakkuus, palvelut ja palveluiden vaikuttavuus. Teemojen lisäksi haastattelussa käytettiin apukysymyksiä, jotta haastattelu eteni loogisesti ja johdonmukaisesti. Apukysymysten avulla saimme tarkennettua tietoa erilaisista palveluista ja haastateltavien kokemuksista palveluihin liittyen. Apukysymykset syntyivät haastatteluiden edetessä.

Haastattelut voivat muistuttaa spontaania keskustelua, mutta niillä on tietty päämäärä. Vaikka haastattelu olisi vapaamuotoisempi, haastattelijalla on kuitenkin tiedollinen intressi, joka ohjaa haastattelijaa tekemään kysymyksiä ja aloitteita. Lisäksi haastattelijan tehtävänä on kannustaa haastateltavaa vastaamaan sekä ohjata keskustelua tiettyihin teemoihin liittyen. Tutkimuksen tavoite ohjaa haastattelua. (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 23.)

## 5.6 Kuvallinen ilmaisu

Haastateltavat piirsivät asiakkuuspolukseen suoran viivan, josta lähti haaroja, mitkä kukin edustivat eri palveluja, joita heille oli tarjottu. Haastateltavat etenivät asiakkuuspolun piir-

tämisessä systemaattisesti ja kronologisesti. Asiakkuuspolku päättyi perhekuntoutusyksikköön. Haastateltavat lisäsivät asiakkuuspolkunsa varrelle palveluja, jotka tulivat ilmi haastattelun edetessä. Kuvan avulla voi käydä läpi ahdistaviakin asioita symbolisen välimatkan päästä ja symbolisessa muodossa. Kuvaa tehdessä rohkaisimme haastateltavaa tekemään juuri sellaisen näkemyksen asiakkuuspolustaan, kuin hän itse haluaa. Kuvataidetta terapeuttisesti käytettäessä halutaan rohkaista tekijää unohtamaan piirustuksen kouluarvosana. Lopputuloksen ”korkeatasoisuus” ei ollut tärkeää vaan tärkeintä oli, että haastateltava sai tuottaa omanlaisensa näkemyksen palveluistaan. (Toiminnalliset menetelmät 2016.) Haastattelun loppuvaiheessa kysyimme vielä haastateltavan nykyhetkestä ja palveluista, vaikka niitä ei oltu mainittu piirroksessa.

## 6 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettiset näkökulmat

Onnistunut vuorovaikutus koostuu sanattomista ja sanallisista viesteistä. Hyvässä vuorovaikutustilanteessa osoitetaan kunnioitusta toista ihmistä kohtaan ja annetaan tilaa toisille ihmisille. Ajatuksien selkeä ilmaiseminen, kysyminen, havainnointi ja kuuntelu vaikuttavat oleellisesti vuorovaikutuksen onnistumiseen. Katsekontaktin luominen on tärkeää. Vuorovaikutuksella tarkoitetaan kohtaamista, joka tapahtuu kahden tai useamman henkilön välillä. Omien reaktioiden ja tunteiden tunnistaminen helpottaa vuorovaikutusta. Kuunteleminen, havaintojen tekeminen, omien väitteiden tai mielipiteiden perusteleminen, tuen tarjoaminen, puheenvuorojen pitäminen, toisen puheenvuorosta jatkaminen, keskustelun ylläpitäminen sekä palautteen antaminen ja vastaanottaminen ovat taitoja, jotka kuuluvat vuorovaikutukseen. (Kaukkila & Lehtonen 2008, 31-33.)

Yhtenä informaation saannin edellytyksenä pidetään haastateltavan ja haastattelijan välistä luottamuksellista suhdetta. Haastattelijan pitää olla rehellinen kertoessaan haastattelun tarkoituksesta, käsiteltävä saamiaan tietoja luottamuksellisesti sekä huolehdittava siitä, että haastateltavien anonymiteetti säilyy. Aito kiinnostus haastateltavaa sekä hänen kertomiaan asioita kohtaan on myös tärkeää. Empaattinen ymmärrys haastateltavaa kohtaan auttaa luomaan hyvän ja miellyttävän suhteen haastateltavan ja haastattelijan välille. Hyvän suhteen luomisen edellytyksinä voidaan pitää muun muassa haastattelijan empaattista asennetta, yhteisen pohjan luomista ja yhteisyyden rakentamista. Eryteisesti silloin, kun haastateltava kertoo ongelmallisista kokemuksistaan, tarvitaan kykyä osoittaa empatiaa. (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 41-42.)

Pidimme ensisijaisen tärkeänä hyvän vuorovaikutussuhteen luomista haastattelijan ja haastateltavan välille, jotta tutkimustulokset olisivat mahdollisimman luotettavia. Pyrimme luomaan rennon, avoimen ja luottamuksellisen keskusteluilmapiiirin, ja mielestämme onnistuimmekin tässä erittäin hyvin. Saimme toteutettua kaksi syvähaastattelua. Haastattelutilanteissa

tuli tunne siitä, että keskustelu oli avointa ja luottamuksellista. Haastateltavat kertoivat avoimesti vaikeistakin asioista, mikä kuvasti luottamuksellisuutta.

Tutkimuksen eettisiä kysymyksiä pohtiessa käytetään apuna tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimia eettisiä periaatteita. Ihmistieteisiin luettavaa tutkimusta koskevat eettiset periaatteet käsittelevät tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittamista, vahingoittamisen välttämistä sekä yksityisyyttä ja tietosuojaa (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimat eettiset periaatteet 2014). Tutkimusetiikka auttaa tutkijaa ymmärtämään, mitä hän voi tutkimuksessaan tehdä ja mitä ei. Tutkimusetiikasta on olemassa useita mielipiteitä kuten muistakin moraalikysymyksistä, ja tästä syystä tutkimuksen eettisten kysymysten ratkaisu jää osittain tutkijan omalle vastuulle. Eettisiä sääntöjä, jotka pätsivät jokaisessa tilanteessa, on hankala luoda muun muassa tutkimusongelmien ja kohderyhmien eroavaisuuksien vuoksi. (Grönfors 1982, 188.)

Yleisesti voidaan kuitenkin todeta, että tutkijan eettinen vastuu ulottuu ainakin tieteeseen, kanssaihmiin ja tutkimuskohteisiin. Tutkijan tulee välttää tieteen kehityksen vaikeuttamista. Lisäksi hänen tulee asettaa tutkimustuloksensa ja tutkimusaineistonsa tieteen käytettäväksi siltä osin kuin se on määrättyjen rajojen ja eettisten vaatimusten puitteissa mahdollista. Mikäli tutkija saa tutkimuksen välityksellä tietoa jostain sellaisesta, mikä uhkaa vaarantaa kanssaihmiin hyvinvoinnin ja/tai terveyden, tulee hänen tehdä kanssaihmisten tietoisiksi tästä. Tutkijan tulee kohdella tutkimuskohteitaan ihmisarvon mukaisesti ja välttää sellaisia tutkimuksia tai toimenpiteitä, joiden kohteena hän ei itse suostuisi olemaan. Tutkijan tulee välttää käyttämästä hyväkseen asemaansa, koulutustaan ja tutkimuksen taustavoimia suostutelllessaan tutkittavia osallistumaan tutkimukseen. (Grönfors 1982, 189.)

Mielestämme olemme toimineet koko opinnäytetyöprosessin ajan eettisiä periaatteita ja hyviä tieteellisiä käytäntöjä kunnioittaen. Kohtasimme haastateltavat arvostaen ja yksilöllisesti. Tutkija voi etukäteen määrittellä tutkimuksen arkaluonteisuutta esimerkiksi lain määritelmää apuna käyttäen. Henkilötietolaissa arkaluonteisiksi asioiksi määritellään tutkittavien sosiaalietuuksia, rikoksia, terveydentilaa, uskonnollisuutta, poliittisia asenteita ja seksuaalista suuntautumista koskevat asiat. Ihmiset määrittelevät arkaluonteisuuden monin eri tavoin, joten käsitteen määrittely onkin toisinaan hyvä jättää tutkittaville itselleen. Jonkin asian arkaluonteiseksi kokemiseen vaikuttavat kulttuuriset ja tilannekohtaiset tekijät. Arkaluonteisiksi määritellään usein sellaiset aiheet, jotka tutkittavat kokevat uhkaavina, riskin sisältävinä, yksityisinä, ahdistavina tai salassa pidettävinä. Aiheen arkaluonteisuus ei ole este tutkimuksen tekemiselle, mutta erityisesti näissä tilanteissa on tärkeää tuntea tutkimuseettiset normit ja kunnioittaa tutkittavien oikeuksia ja yksityisyyttä. (Kuula 2013, 135-136.)



Ihmisten itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan antamalla mahdollisuus päättää tutkimukseen osallistumisesta. Ihmisten täytyy saada riittävästi tietoa tutkimuksesta, jotta he voivat tehdä vapaaehtoisen päätöksen tutkimukseen osallistumisesta. Riittävä tieto pitää sisällään tutkimuksen perustiedot, tiedot toteuttajista sekä tutkittavilta kerättävien tietojen käyttötarkoituksen. Lisäksi on hyvä kertoa, mitä tutkimukseen osallistuminen tarkoittaa konkreettisella tasolla eli tapahtuuko aineistonkeruu kertaluonteisesti, kuinka aktiivista osallistumista se edellyttää tutkittavilta, millaista aktiivisuutta se edellyttää ja kuinka paljon osallistuminen vie aikaa. (Kuula 2013, 61-62.) Hyvän tieteellisen käytännön kannalta on tärkeää, että tutkittavien oikeudet ja velvollisuudet sekä tutkimustulosten omistajuuteen ja aineistojen säilyttämiseen liittyvät kysymykset määritellään ja kirjataan kaikkien osapuolten hyväksymällä tavalla heti tutkimusprosessin alussa. Haastateltaville tulee kertoa, miten aineistoa tullaan jatkokäyttämään ja tullaanko se arkistoimaan. (Ruusuvoori, Nikander & Hyvärinen 2010, 450.)

Ennen haastatteluiden toteuttamista teimme infokirjeen haastattelusta sekä suostumuslomakkeen haastatteluun osallistumista varten, jotka lähetettiin perhekuntoutusyksikön yhteyshenkilölle. Perhekuntoutusyksikön työntekijät jakoivat asiakkaille infokirjeet ja suostumuslomakkeet. Haastatteluun osallistumisen lähtökohtana on ollut opinnäytetyöprosessin alusta asti vapaaehtoisuus. Haastatteluajankohtia sopiessa kerroimme haastateltaville, että haastatteluun osallistuminen tulee viemään aikaa noin 1-1,5 tuntia. Haastattelutilanteen alussa kerroimme vielä lyhyesti opinnäytetyön tarkoituksesta ja tavoitteista, haastattelun kestosta sekä yleisistä käytänteistä kuten haastattelun ääninauhottamisesta, anonymiteetista ja luottamuksellisuudesta. Lisäksi kerroimme, kuinka kuvallista ilmaisua tullaan hyödyntämään haastattelun aikana. Painotimme erityisesti sitä, että haastateltava saa kertoa asioista juuri sen verran kuin tuntuu hyvältä eikä ole tarkoituksena, että haastateltava joutuu epä mukavuusalueelle.

Ihmistieteellinen tutkimus aiheuttaa harvemmin fyysisiä vahinkoja tutkittaville, mutta se voi kuitenkin aiheuttaa henkisiä, sosiaalisia ja taloudellisia vahinkoja. Tällaisten vahinkojen aiheutuminen voidaan välttää siten, että tutkija huolehtii asianmukaisesti luottamuksellisten tietojen tietosuojasta. Yksityisyyden kunnioittaminen toteutuu tutkimuksessa, kun ihmisillä säilyy oikeus määrittää mitä tietoja he haluavat tutkimuskäyttöön antaa ja mitä eivät. Lisäksi yksityisyyden kunnioittaminen pitää sisällään sen, että tutkimustekstit on kirjoitettu siten, ettei niistä voi tunnistaa yksittäisiä tutkittavia. Tietosuojalainsäädännön noudattaminen velvoittaa jokaista tutkijaa. Tietosuojalain huolellisuusveloitteen mukaan tutkittavien yksityisyyden suojaa ei saa loukata ja suojaamisveloitteen mukaan henkilötiedot tulee suojata siten, etteivät asiattomat pääse niihin käsiksi. (Kuula 2013, 62-64.)

Käsittelimme haastatteluaineistoa luottamuksellisesti ja siten, ettei materiaali voinut mitenkään päätyä ulkopuolisten käsiin. Tarkempia henkilötietoja emme keränneet, mikä vahvisti

haastateltavan yksityisyyden suojaa. Tutkimusaineisto on käsitelty opinnäytetyössä siten, ettei haastateltavia voi tunnistaa. Suoria tunnistetietoja, kuten nimeä ja tarkkaa asuinpaikkaa, ei ole avattu tutkimusaineisto-osiossa. Myöskään perhekuntoutusyksikön tarkkaa sijaintia ei ole kerrottu, mikä myös lisää yksityisyyden suojaa ja estää haastateltavien tunnistettavuutta. Haastatteluihin liittyvien tunnistetietojen käyttö on sallittua silloin, kun käyttö on tarkoituksenmukaista, suunniteltua ja niiden käyttö pystytään asiallisesti perustelemaan (Ruusu vuori ym. 2010, 450-451). Tutkimusaineistossa olemme kertoneet ikään ja sukupuoleen liittyviä asioita silloin, kun se on ollut tarkoituksenmukaista ja asiallisesti perusteltua. Lisäksi tarinoissa on kerrottu vuosiluvuista, jotka liittyvät oleellisesti asiakkuuteen, selventävät asiakkuuspolkua ja auttavat lukijaa hahmottamaan asiakkuuspolun kulkua.

## 7 Aineiston analyysi

Tyypillisimmillään haastattelun tuloksena on laaja ja moniulotteinen tekstimassa, jota voi lähteä lähestymään monin eri tavoin. Siirtymävaihe aineiston keruuvaiheesta analyysiin on usein varsin korkea, jonka takia aineiston keruu, siihen tutustuminen sekä alustavien analyysien tekeminen onkin hyvä aloittaa samanaikaisesti ja varhaisessa vaiheessa. Yksinkertaisimmillaan analyysin vaiheet voidaan erottaa toisistaan seitsemäksi (7) eri osa-alueeksi. Aluksi asetetaan tutkimusongelma ja tarkennetaan tutkimuskysymykset, joiden jälkeen valitaan millä tavoin aineisto tullaan keräämään. Aineiston keruutavan valinnan jälkeen kerätään itse aineisto, tutustutaan aineistoon sekä järjestetään ja rajataan aineistoa. Tämän jälkeen aineistosta tehdään luokittelua ja etsitään teemoja/ilmiöitä. Aineisto analysoidaan, teemoja/ilmiöitä vertaillaan ja muodostetaan tulkintasääntö. Näiden vaiheiden jälkeen tulokset kootaan ja niitä tulkitaan sekä koetellaan suhteessa aineistoon ja sen ulkopuolelle. Lopuksi aineiston analyysi pitää sisällään teoreettisen dialogin, uudelleenahmottamisen, pohdinnan käytännön vaikutuksista sekä jatkotutkimustarpeen identifioimisen. (Ruusu vuori ym. 2010, 11-12.)

Analyysin eri vaiheet limittyvät tiiviisti toisiinsa ja vaiheissa on päällekkäisyyksiä, eli vaiheista palataan monesti aiempiin kysymyksiin niitä edelleen arvioiden ja tarkentaen. Kun tutkija on päätenyt haastattelun tekemiseen ja aineisto on kerätty, hän voi alkaa lähestyä sitä esimerkiksi litteroinnin avulla, mikäli aineisto on tallennettu ääni- tai videonauhoituksin. Laadulliselle analyysille on yleistä, että aineisto ja tutkimusongelma niin sanotusti ”keskustelevat keskenään” eli harvemmin aineisto tarjoaa suoria vastauksia alkuperäiseen tutkimusongelmaan. Näin ollen tarvitaan analyttisiä lisäkysymyksiä. Analyttisten lisäkysymysten asettamisen lisäksi tutkijan tulee kiinnittää erityistä huomiota aineiston rajaamiseen. Olennaista on, että rajausta on perusteltu ja johdonmukainen. Rajausta voidaan perustella esimerkiksi tutkimusongelmasta ja -kysymyksistä sekä tutkimuksen tavoitteista käsin. Validiteetin ja reliabiliteetin kysymyksiä on myös syytä pohtia, kun aineistoa rajataan. Tutkijan tulee miettiä, saadaanko

tutkimuskysymyksiin riittävä vastaus rajatun aineiston avulla ja onko perusteltua olettaa, että rajatun aineiston pohjalta tehty tutkimus tuottaa luotettavaa ja edes osittain yleistettävää tietoa tutkinnan kohteena olevasta ilmiöstä. (Ruusuvuori ym. 2010, 12-17.)

Rajatusta aineistosta tehdään luokittelua. Luokittelussa sopivan havaintoyksikön valinta on oleellista. Tutkijan tulee pohtia, mitä hän koodaa aineistosta ja liittyvätkö tutkittavat ilmiöt yksilöön, vuorovaikutukseen, ryhmään, yhteiskunnallisiin rakenteisiin, kulttuurisiin merkityksiin vai kenties instituutioihin. Luokittelun jälkeen tutkija alkaa analysoida aineistoa eri luokitteluiden avulla ja koostaa analyyseistä mahdollisuuksien mukaan havainnollistavia, visuaalisia esityksiä esimerkiksi taulukoiden ja käsitekarttojen muodossa. (Ruusuvuori ym. 2010, 18-26.) Tämän jälkeen tutkija kokoaa tulokset ja tekee niiden kautta tulkintoja. Tulosten koostamisen ja tulkintojen tekemisen jälkeen tutkija vielä tekee johtopäätöksiä saamistaan tuloksista ja pohtii, miten tehty tutkimus käytännössä vaikuttaa tai mihin sillä voitaisiin vaikuttaa sekä olisiko tarvetta jatkotutkimuksille/olisiko tutkimusta mahdollista jatkojalostaa.

## 8 Tutkimusaineisto

Haastattelimme kahta (2) perheen äitiä. Haastattelumateriaalia tuli yhteensä 146 minuuttia. Litteroituna tekstiä tuli yhteensä 40 sivua. Seuraavassa haastattelut esitellään tapauskohtaisesti case A ja case B.

### 8.1 Case A

Kyseessä on yksinhuoltajaäiti, jolla on kaksi (2) alle kouluikäistä lasta. Äidin kertoman mukaan hän ja lapset kävivät normaalisti lastenneuvolakäynneillä, eikä niistä herännyt suurempaa huolta. Äidin mukaan heidän ongelmansa alkoivat muutama vuosi sitten. Äiti oli parisuhhteessa miehen kanssa, joka ei ollut kummankaan lapsen isä. Miesystävä oli väkivaltainen perheen äitiä kohtaan. Äiti hakeutui terveysasemalle, josta tehtiin lastensuojeluilmoitus. Esikoinen oli tuolloin leikki-ikäinen ja kuopus alle vuoden vanha. Perhe kutsuttiin sosiaaliasemalle keskusteluun. Perheen tilannetta alettiin selvittää ja selvisi että äidillä on jaksamattomuutta arjessa. Äidillä oli myös olematon tukiverkko. Äidin vanhemmat asuvat samalla paikkakunnalla, mutta he eivät ole missään tekemissä toistensa kanssa. Heidän välinsä olivat menneet poikki menneisyyden tapahtumien vuoksi.

*”Me käytiin (sosiaalityöntekijän kanssa) läpi mun elämää ja tätä mun jaksamattomuutta ja ynnä muuta. Sit päätettiin et se jatketaan ja mullakin oli vähän niinku parempi olo, oikeestaan, koska mulla ei oo mitään tukiverkkoa, mul ei o vanhempia, vaikka ne asuu Suomessa mutta ne ei oo niinku tukena sillee”.*

Lastensuojelun asiakkuus päätettiin aloittaa. Perhe kävi useamman kerran keskustelemassa tilanteestaan sosiaalityöntekijän kanssa. Keskusteluissa sosiaalityöntekijä kertoi äidille ja miesystävälle muun muassa lastensuojelulaista ja miten Suomessa asiat toimivat.

Äitiä ohjattiin hakemaan apua väkivaltatilanteeseen, mutta äiti ei kokenut keskusteluapua tarpeelliseksi sillä hetkellä. Väkivaltatilanne oli tuntunut äidistä häpeälliseltä, hänen oli vaikeaa käsitellä asiaa ja näin myöskin ottaa apua vastaan. Äidillä oli tuolloin onneksi muutama hyvä ystävä, joille hän pystyi kertomaan kaiken. Äiti totesi, että eihän ystävän apua ole amatillista, mutta oloa helpotti, kun pääsi ylipäänsä puhumaan asiasta.

Lastenneuvolakäyntien yhteydessä oli herännyt huoli äidin jaksamisesta ja päätettiin aloittaa neuvolan perhetyö. Neuvolan perhetyö alkoi samoihin aikoihin, kun perheessä oli tapahtunut väkivaltatilanne. Äiti sai apua tilanteen jälkeen perhetyöntekijältä. He kävivät yhdessä perheen kotona. Tapaamisia neuvolan perhetyöntekijän kanssa oli alle kymmenen (10) kertaa. Näillä kerroilla keskusteltiin äidin jaksamattomuudesta, kasvatukseen liittyvistä asioista, käytiin puistossa ja työntekijä tarjosi retkiä äidille. Erityisesti he keskustelivat lasten rajattomuudesta. Äiti ei pystynyt asettamaan rajoja lapsille, vaan antoi helposti periksi. Äiti kokee, että hän sai käsiteltyä väkivaltatilannetta jonkin verran neuvolan perhetyöntekijän kanssa. Äiti kokee kuitenkin, ettei saanut tarvitsemaansa apua, koska elämä oli sillä hetkellä niin kuormittavaa, ettei hänen voimavaransa riittäneet avun vastaanottamiseen.

Myöhemmin samana vuonna äiti hakeutui itse terveysasemalle masennuksen vuoksi. Äiti koki, ettei saanut terveysasemakäynniltä ihan sitä mitä olisi kaivannut, muttei osannut varsinaisesti nimetä tiettyä asiaa, jota odotti saavansa sieltä. Vastaanottoaika oli lyhyt. Äiti kertoi elämäntilanteestaan ja jaksamisestaan. Hänelle määrättiin lääkitys. Äidille tuli lääkkeitä pahoinvointia, mikä taas laski hänen hyvinvointia entisestään. Äiti ei ollut lääkkeitä kovin mielisään ja lopettikin niiden käytön kuukauden jälkeen. Hän ei kokenut lääkkeitä olevan hyötyä. Äiti tajusi vasta myöhemmin, että lääkkeiden vaikutuksen alkaminen saattaa kestää jonkin aikaa.

Äiti jatkoi keskenjääneitä opintojaan. Äiti koki opiskelun jatkumisen hyvänä, hän sai muutakin ajateltavaa kuin elämän haasteet. Kavereiden kannustamana äiti alkoi myös harrastaa kuntosalia. Se antoi voimaa ja hyvää mieltä äidille. Kuntosaliharrastus kuitenkin päättyi jonkin ajan kuluttua. Se ei enää kiinnostanut ja äidillä oli omasta mielestään liian suuret tavoitteet ja koska ne eivät onnistuneet, niin motivaatio laski.

Vuoden päästä opintojen jatkumisesta äiti erosi miesystävästään ja äidin voinnissa tuli suvan-tovaihe. Äiti sai kuulla ex-miesystävästään ikäviä asioita. Syksyn aikana äidin vointi alkoi heiketä, koulunkäynti kärsi eikä hän jaksanut tehdä mitään. Äiti hakeutui jälleen terveysasemalle ja kertoi masennuksestaan. Aluksi äiti pääsi keskustelemaan psykiatrisen sairaanhoitajan

kanssa, jonka luona kävi 8-10 kertaa. Äiti koki käynnit hyödyllisinä. Äiti muistelee, että käyntien jälkeen hän kävi lääkärin vastaanotolla, josta tehtiin lähete mielialahäiriöpoliklinikalle. Käynntejä oli tarkoitus olla kahden-kolmen viikon välein, mutta äiti ei jaksanut aina mennä käynneille, koska hänen vointinsa oli huono. Äidillä oli koulussakin haastavampi vaihe, kun oli työharjoittelujakso. Mielialahäiriöpoliklinikalla vaihtui hoitaja, joka äidin mielestä oli huono asia, koska taas hän joutui selittämään uudelleen elämäntarinansa. Äiti kävi jonkin aikaa säännöllisesti mielialahäiriöpoliklinikalla keskustelemassa työntekijän kanssa, kunnes tuli kesä ja äidille tuli pitkä tauko käynnteihin. Äiti jätti myös lääkkeitä ottamatta kesällä.

Loppuvuodesta sosiaalityöntekijä ehdotti, että lapsille voitaisiin alkaa hakea tukiperhettä. Äiti koki idean hyvänä. Äidillä oli olematon tukiverkko ja toisinaan hän kaipasi saavansa omaakin aikaa, koska on lasten kanssa koko ajan. Äkillistenkin tilanteiden varalle olisi hyvä olla olemassa tukiperhe. Äiti tosin mietti, että saisiko sitten hyvän perheen. On tärkeää, että kemiat toimivat yhteen. Idea tukiperheestä tuntui hyvältä.

Seuraavana keväänä perheessä aloitettiin lastensuojelun avohuollon perhetyö. Perhetyö ei ehtinyt käydä kovin montaa kertaa, koska perhe oli tuetulla lomalla ja sitten alkoikin jo perhekuntoutusjakso. Perhetyöntekijät kävivät kerran viikossa noin puolentoista (1,5) tunnin ajan perheen luona. He pelasivat pelejä perheen kanssa, antoivat äidille uusia ideoita mitä lasten kanssa voi tehdä ja neuvoivat hankkimaan esimerkiksi palapelejä. Äiti sai myös apua kasvatuksellisiin asioihin ja perhetyöntekijät kertoivat mitä hyötyä mistäkin arjen asioista on lapsille. Lastensuojelun avohuollon perhetyöstä oli se hyöty, että äiti hankki palapelejä ja yrittää pelata lastensa kanssa, oman jaksamisensa mukaisesti.

Kesällä sosiaalityöntekijän suosituksesta perheelle haettiin tuettua lomaa, jonka perhe saikin. Loma kesti alle viikon, sosiaalihuolto kustansi kaiken. Äidin mielestä lomalla oli ikävä asia se, että kaikissa muissa lomalla olleissa perheissä oli kaksi vanhempaa ja hän oli ainoana yksinhuoltajan siellä. Äiti koki raskaana sen, että joutui komentamaan lapsiaan ja selviytymään siellä ja muut tulivat hyvin toimeen. Lomalla tehtiin yhteisiä askareita, kuten kalastamista, uimista, pelaamista ja retkillä käyntiä. Lapset tykkäsivät ja kyllä äitikin viihtyi. Äiti oli tyytyväinen siihen, että pääsi syömään valmiiseen pöytään eikä tarvinnut huolehtia mistään. Äiti kokee kuitenkin, ettei osannut nauttia täysillä lomasta, koska elämäntilanne oli niin hankala. Äiti kokee, ettei nytkään osaisi nauttia mistään mitä tarjottaisiin.

Perhekuntoutusjakso alkoi kesällä. Sosiaalityöntekijä oli hakenut perhetyötä ja kuntoutusjaksoa yhtä aikaa. Kuultuaan perhekuntoutusjakson alkamisesta äidillä oli ennakkoluuloja. Oli pelottavaa lähteä pois omasta kodista ja mennä johonkin muualle, laitokseen. Äidillä oli pää pyörällä. Äiti oli tyytyväinen siihen mitä kuntoutuksessa oli tarjota.

”He tarjosivat sen mihin heidän resurssinsa riitti”.

Äiti oli tyytyväinen siitä, että kuntoutukseen kuului mahdollisuus päästä keskustelemaan psykiatrisen sairaanhoitajan kanssa. Äiti koki toisaalta, että pystyi puhumaan avoimesti perhekuntoutuksen työntekijöiden kanssa. Toisaalta tiedossa siitä, että he ovat viranomaisia, saattaa pelottaa se, minkälaisiin toimenpiteisiin keskustelut voivat johtaa. Äiti oli kuitenkin sitä mieltä, että hän on pystynyt puhumaan avoimesti asioistaan, koska on luonteeltaan avoin. Kuntoutuksen alussa äidistä tuntui siltä, että tuleva kuntoutusjakso, 3 kuukautta, tulee olemaan pitkä, mutta loppujen lopuksi aika meni todella nopeasti, ja äiti olisi voinut jäädä pidemmäksikin ajaksi kuntoutukseen. Äiti sanoi, että kuntoutuksessa työntekijöiden tehtävä oli voimaannuttaa asiakasta jaksamaan. Kuntoutusjakson päätyttyä äidille tuli tyhjä olo, koska kuntoutusjakson arki rytmitti elämää, mikä oli yksi äidin ongelmista. Äiti kokee pystyneensä siirtämään joitakin asioita kuntoutuksesta kotielämään, kuten arkirytmien. Mutta lasten asioiden järjestelyt ja lasten kanssa ajanvietto on vieläkin haastavaa. Äiti sai hyviä neuvoja rajaamistilanteisiin, vuorovaikutustilanteisiin lasten kanssa ja oppi näkemään oman käytöksensä seuraamuksia. Äiti sanoi, että kuntoutuksen arki oli liian rytmitettyä, koko ajan oltiin menossa sinne sun tänne ja ohjelmaa oli paljon. Äiti totesi, ettei kukaan kotonakaan mene koko ajan paikasta toiseen. Toisten ohjaajien kanssa oli helpompaa työskennellä kuin toisten. Äiti ei ymmärtänyt joidenkin ohjaajien antamia ohjeita tarpeeksi hyvin, kun taas toisten kanssa yhteistyö sujui paremmin.

Äiti koki saaneensa tarpeeksi informaatiota jakson edetessä. Välineuvottelu oli ollut hyvä. Siellä käytiin läpi kuntoutussuunnitelmaa ja miten jakso on edennyt, mitä lapset tarvitsevat, mitä äiti tarvitsee, millä tavoin pyritään parantamaan perheen vointia. Äiti sanoi, että lasten asiat hoidettiin, mutta ei hänen. Äiti kokee, että tukiperheestä olisi hyötyä heidän perheelleen. Tukiperhe on ollut haussa vuoden verran. Äiti haluaisi, että esikoisen ja isän tapaamiset saataisiin järjestymään. Äiti kokee, että huonot välit esikoisen isään ja tapaamisten epäonnistuminen vaikuttavat hänen jaksamiseensa.

Äidillä on paljon käsittelemättömiä asioita omassa menneisyydessään ja ne vaivaavat häntä. Äidillä on alkamassa tulevaisuudessa pitkäaikainen terapia.

Perhekuntoutuskeskuksen jakson jälkeen perheessä on käynyt lastensuojelun avohuollon perhetyö. Äiti ei tosin koe perhetyötä tarpeelliseksi, koska kokee saaneensa perhekuntoutuskeskuksesta jo paljon apua, mutta kukaan työntekijä tai kuntoutuslaitos ei pysty äidin mielestä parantamaan hänen jaksamattomuuttaan.

Äidillä on kontakti mielialapoliklinikalle ja mielialalääkitys. Mielialapoliklinikalla vaihtui taas hoitaja, mistä äiti ei pidä. Ainainen hoitajien vaihtuvuus saattaa johtaa siihen, ettei enää jak-

sa kertoa omaa tarinaansa uudelleen ja uudelleen uusille työntekijöille. Äiti pohtii, että mitä pahaa joutuisi tekemään, että saa huomiota.

*”Ni kyllä se sit ajaa siihen pisteeseen, että pitäskö oikeesti tehdä jotain tosi pahaa et saa huomiota et joku oikeesti kiinnostuu siitä ja ymmärtää et, vaikka masennuksesta puhutaan niin yleisesti, ei sitä välttämättä ymmärretä kuinka vakavaa se saattaa olla—”.*

Kuntoutusjaksolla ollessaan äiti voimaantui ja oli paremmassa kunnossa. Jakson jälkeen äiti on alkanut voida taas huonommin. Jaksamattomuus näkyy perheen arjessa siten, ettei äiti saa aikaan erinäisiä asioita. Toisinaan asiat eivät vain jaksa kiinnostaa. Välillä on päiviä, ettei äitiä jaksa kiinnostaa toisten ihmisten seura.

Äidin suurin toive on tukiperheen järjestäytyminen, jotta hän saisi edes joskus omaa aikaa. Äitiä huolestuttaa myös se, jos hän äkillisesti sairastuisi vakavasti ja joutuisi sairaalaan, niin mihin lapset menisivät. Äiti totesi, että esikoinen voisi mennä isälleen, mutta mihin kuopus menisi, kun hänen isänsä ei ole tavoitettavissa. Äiti sanoi, että epävarmuudesta tulee sellainen olo, kuin olisi tyhjän päällä. Äiti kokee, että kun hän on koko ajan lasten kanssa, niin hän antaa nuoruuttaan lapsille, jolloin hän itse ei ehdi kokemaan mitään tai tapaamaan esimerkiksi uutta miesystävää.

Äidillä ei ole mahdollisuutta saada lastenhoitoapua arjessa. Ystävyyssuhteet ovat karsiutuneet vuosien varrella. Äiti on tutustunut hiljakkoin uuteen ystävään, mutta suhde on vasta niin aluillaan, ettei hän voisi pyytää tältä lastenhoitoapua. Äiti ei ole yhteyksissä vanhempia eikä sisaruksiinsa.

Äidillä ei tullut mieleen mitään erityistä kehitettävää lastensuojelun tai perhetyön saralla. Hän tosin sanoi, että palvelut tulevat hieman viiveellä.

Äidin kanssa keskusteltiin jaksamisesta tänä päivänä. Äiti kertoi olonsa menneen huonompaan suuntaan. Puhuimme mahdollisesta tukihenkilön tuesta äidille. Äidille ei ollut tullutkaan mieleen, että hänelläkin voisi olla tukihenkilö. Äiti oli miettinyt tukihenkilöä esikoiselleen.

Kysyttäessä palveluiden löydettävyydestä, äiti sanoi, ettei hänen ole helppoa etsiä erilaisia palveluita. Äiti ehdotti, että esimerkiksi perhetyöstä tai neuvolasta käsin voitaisiin ohjata erilaisten palveluiden ääreen.

Äidin esikoislapsen asioiden puitteissa on ollut moniammatillista yhteistyötä. Äiti on kokenut sen erittäin hyväksi, että eri osapuolet tietävät missä mennään ja minkälaista tukea lapsi tarvitsee.

Äiti on saanut palveluiden myötä paljon apua lasten kasvatuksellisissa asioissa ja osan ohjeista äiti on pystynyt siirtämään myös kodin arkeen. Osaa asioista on haastavampi toteuttaa jaksamattomuuden vuoksi. Äiti ei aina jaksaa olla johdonmukainen esimerkiksi jäähyissä. Äidillä on ollut haasteena myös se, missä asioissa pitää rajata lapsen käytöstä ja milloin taasen voi katsoa tilannetta ”sormien läpi”. Mutta tässäkin asiassa on tapahtunut kehitystä.

## 8.2 Case B

Kyseessä on 18-vuotias, leikki-ikäisen lapsen yksinhuoltajaäiti. Ennen lapsen syntymää tehtiin ennakkollinen lastensuojeluilmoitus äidin ikään perustuen, koska hän oli raskausaikana alaikäinen. Kuukausi ennen lapsen syntymää, äiti muutti asumaan ensikotiin. He asuivat Uudenmaan ulkopuolella sijaitsevassa ensikodissa kymmenen kuukautta. Äiti kokee, että alkuun ensikodissa asuminen oli hyvä ja tarpeellinen ratkaisu. Hän kertoo saaneensa tukea, neuvontaa ja ohjausta vauvan hoitoon liittyneissä perusasioissa. Äiti kertoo, että alkuvaiheen jälkeen hän ei enää kokenut ensikodissa asumista tarpeelliseksi ja kuvaileekin viimeistä kahdeksaa-yhdeksää (8-9) kuukautta ”pakkopullaksi”. Äidille muodostui ensikodissa äitikaverisuhteita ja hän kertoo saaneensa äitikavereilta tukea ja kannustusta äitiyteensä. Äiti kertoo, että hän koki ensikodin työntekijöiden toimesta suoranaista kiusaamista. Äiti kertoo, ettei hän saanut minkäänlaista kannustusta työntekijöiden toimesta tai kehuja äitiyteensä liittyen. Työntekijät nostivat ainoastaan toistuvasti esille huolenaiheita. Pieniä huolenaiheita kertyi ensikotijakson aikana, mutta ei kuitenkaan mitään isompaa. Ensikodin työntekijät olivat sitä mieltä, että äiti ei laita lasta omien tarpeidensa edelle. Äiti oli tästä eri mieltä ja kertoo, että hänellä oli ensimmäinen ”vapaa yö” lapsen ollessa 9-kuukauden ikäinen.

Ensikodista he muuttivat tukiasuntoon, koska oli yhdessä todettu, että jonkinäköistä tukea olisi vielä hyvä olla hetken aikaa. Äiti ja lapsi muuttivat ison kerrostalon kaksioon ja viereisen kerrostalon yhteydessä oli työntekijöiden toimisto. Työntekijät työskentelivät äidin kanssa arkisin toimistotyöaikaan. He tekivät muun muassa yhdessä ruokaa ja tarjolla oli myös paljon ohjattua toimintaa, kuten muskareita. Äiti kuvailee ohjattuja toimintoja kivoiksi ja he osallistuivatkin niihin melkein joka arkipäivä. Hän kertoo, että siivoaminen ja ruoanlaitto sujuivat, eikä näistä asioista herännyt huolta. Kuitenkin alkuvaiheen jälkeen huolenaiheita alettiin taas nostaa esille työntekijöiden toimesta. Huolta aiheutti esimerkiksi se, että äiti syötti 11-kuukauden ikäiselle lapselleen edelleen purkkiruokaa, ja tutista sekä tuttipullostaikin olisi jo pitänyt vieroittaa. Hän otti lapselta tutin pois työntekijöiden ohjeiden mukaisesti, ja tällä hetkellä lapsi imee edelleen peukaloa öisin. Hän sanoo, että olisi vain pitänyt luottaa omaan äidinvaistoon eikä uskoa aina työntekijöitä. Isompia huolenaiheita ei kuitenkaan syntynyt tuetun asumisen aikana. Äiti koki tuetun asumisen yleisesti hyvänä. Hän kertoo, että tuetun asumisen aikana hän oppi paljon uusia asioita, pääsi osallistumaan erilaisiin toimintoihin ja tapahtumiin lapsen kanssa sekä kuuli erilaisista yhdistyksistä. Sen hän koki todella kivana.



Äidillä on itselläkin lastensuojelutaustaa, ja hän on asunut sekä kriisi- että sijaisperheessä. Tuettu asuminen kesti noin neljä (4) kuukautta, jonka jälkeen hän muutti lapsen kanssa asumaan omiin lapsuudenaikaisiin kriisi- ja sijaisperheisiin muutaman kuukauden ajaksi odottaen samalla sitä, että hän täyttää 18 vuotta. Äiti ja lapsi asuivat lapsuudenaikaisissa kriisi- ja sijaisperheissä muutaman kuukauden ajan ja odottivat tietoa, minne he pääsevät seuraavaksi asumaan. Äiti ja lapsi asuivat ko. perheissä vuorotellen kahden (2) viikon jaksoja Uudenmaan ulkopuolella. Tuettuun asumiseen liittyen tapahtui virhe. Äidille ilmoitettiin, että hänen pitää muuttaa lapsen kanssa asunnosta pois. Tuetun asumispaikan johtaja ehti luvata asunnon jo toiselle perheelle, kunnes sosiaalityöntekijä päättikin, että he voivat jäädä siihen vielä asumaan, kunnes äiti täyttää 18 ja uusi asunto järjestyy. Asunto oli kuitenkin jo luvattu toiselle perheelle, joten he eivät enää voineet jäädä asumaan sinne. Äiti koki tämän ”pallotteluna” eikä hänen mielestä tässä mietitty asioita lapsen kannalta. Hän kuvailee tätä koko systeemiä ”pallotteluksi” eikä pysyvyyttä ole ollut. Äiti ei koe, että tällainen ”pallottelu” olisi vaikuttanut vakavasti. Hän kuitenkin kokee toistuvien muuttojen ja huolenaiheiden esiin nostamisen vaikuttaneen omaan jaksamiseensa.

Seuraava asuminen järjestyi perhekuntoutuspaikasta, Uudeltamaalta. Kyseessä oli perhekuntoutus, missä äiti ja lapsi asuivat kerrostalossa ja rappukäytävän vastapäisessä asunnossa asui sijaisperhe. Sijaisperheen äiti työskenteli hänen ja lapsen kanssa, ja kävi tapaamassa heitä joka päivä aamuin sekä illoin. Äiti ja lapsi asuivat tässä perhekuntoutuspaikassa vuoden. Hän kertoo, että oli ihana palata takaisin Uudellemaalle, kun hän on sieltä alun perin kotoisinkin. Oli ihana saada vanhat kaverit takaisin, vaikka äitikavereita ei enää ollut niin paljon. Hän kuvailee sijaisperheen äitiä niin ihanaksi ja mahtavaksi ihmiseksi, ja he pitävät edelleen yhteyttä. Äiti sanoo, että tämä palveluajanjakso oli kaikista parhainta ja hän koki tämän erittäin hyvänä. Hän, lapsi ja sijaisperheen äiti tekivät paljon asioita yhdessä, kuten esimerkiksi kivoja retkiä, kävivät avoimissa päiväkodeissa ja kirpputoreilla, tekivät yhdessä ruokaa ja sijaisperhe auttoi myös lapsen hoidossa silloin, kun hänen piti käydä asioilla. Äiti sai myös ajokortin sekä auton tuona aikana. Hänen lapsi oli päiväkodissa ja sen aikana hän kävi yläasteen loppuun sekä sai päättötodistuksen. Äiti sanoo, että tästä ajasta on paljon hyviä muistoja. Asiat olivat tuolloin todella hyvin. Huolenaiheita ei noussut ja äiti kertoo saaneensa paljon kannustusta. Äiti sanoo, että hän alkoi taas luottaa viranomaisiin ja oli ihana, kun joku uskoi häneen.

Asuttuaan vuoden tukiasunnossa äiti muutti lapsensa kanssa ensimmäiseen ei-tuettuun asuntoon. Lastensuojelun perhetyöntekijät kävivät hänen luonaan noin kolmen (3) kuukauden ajan, mutta koska huolenaiheita ei herännyt, käyntejä alettiin harventaa ja lastensuojelun perhetyökontakti oli loppumassa. Lastensuojelun perhetyöntekijöiden kanssa puhuttiin vanhemmuudesta sekä yleisesti viikon kuulumista ja ajatuksista, miten seuraava viikko tulee su-

jumaan. Äiti koki lastensuojelun perhetyöntekijöiden käynnit turhina ja ajattelee, että silläkin hetkellä joku muu olisi varmasti tarvinnut palvelua enemmän. Äiti kokee, että häneen ja hänen lapseensa on käytetty todella paljon rahaa, vaikka palveluita sekä tukea ei olisi hänen mielestään tarvittu näin paljoa. Hän kokee, että silloin kun perheet oikeasti tarvitsevat apua, he eivät välttämättä saa apua ollenkaan tai riittävästi, ja palveluita kohdennetaan niille, jotka eivät tarvitsisi sitä kaikkea ainakaan niin suuria määriä. Äiti kertoo lähipiiristään tilanteen, jossa pidempiaikaista apua ja tukea olisi oikeasti tarvittu, mutta sitä ei saatu kuin muutaman päivän ajan, mikä ei kyseisessä tilanteessa ollut riittävä. Avun- ja tuen tarve oli syntynyt perheväkivaltatilanteesta. Vaikka perheenjäsen käyttäytyi väkivaltaisesti ja oli ampunut asunnossa aseella, muut perheenjäsenet pääsivät vain hetkeksi turvakotiin. Tämän jälkeen sanottiin, että perhe ei saa lisää aikaa turvakodissa ja voivat palata kotiin, vaikka väkivallanuhka oli edelleen olemassa. Muut perheenjäsenet eivät voineet palata kotiinsa väkivaltauhan vuoksi, joten he muuttivat haastateltavan luokse noin kolmen (3) kuukauden ajaksi.

Syksyllä äiti aloitti lapsensa kanssa perhekuntoutusjakson Uudellamaalla sijaitsevassa perhekuntoutusyksikössä. Ennen perhekuntoutusjakson alkua hänen lapsensa oli ollut kaksi (2) kuukautta sijoitettuna. Lapsi oli otettu kiireellisesti huostaan, koska äiti oli jättänyt lapsen yksin kotiin yöllä. Äiti kertoo, että hän lähti hakemaan kaveria eikä oikein tiedä edes, että miksi. Hän sanoo, ettei olisi pitänyt. Hän viiپی kaverinhakureissulla noin 40 minuuttia, ja tänä aikana kriisipäivystyksen työntekijät sekä poliisit olivat käyneet hakemassa lapsen pois. Äiti miettii edelleen, miten kaikki oli ehtinyt tapahtua niin nopeasti. Hän arvelee, että naapuri oli kuullut hänen lähtevän kotoa, ja soittanut sosiaali- ja kriisipäivystykseen. Äiti kertoo, että hänellä on jokseenkin huonot välit naapurin kanssa.

Äiti kertoo, että sijoituksen alussa tuntui todella vaikealta olla erossa lapsesta. Hän tapasi sijoituksen aikana lastaan kaksi (2) kertaa viikossa, kahden (2) tunnin ajan. Kotilomia ei ollut. Kun äiti näki millaisessa paikassa ja perheessä lapsi asui sijoituksen ajan, hän kertoo sen tuoneen paremman olon. Hän ymmärsi, että lapsella oli hyvä olla sijaisperheessä ja lapsi viihtyi siellä.

Nykyään lapsi kyselee edelleen, voidaanko mennä sijaisperheen luokse kylään. Äiti on ajatellut, että hän kysyy sijaisperheeltä, jos he haluaisivat ryhtyä heidän tukiperheekseen perhekuntoutusjakson jälkeen. Hän sanoo, että sijaisperheen saaminen tukiperheeksi olisi mahtavaa. Äiti kertoo, että tukiperhetoiminnasta on ollut aiemminkin puhetta. Luottamuspuolan vuoksi äiti pelkää, että huolenaiheita alkaa taas syntyä ja siksi hän ei ole kuitenkaan aiemmin hakenut tukiperhettä. Hän on myös pelännyt, jos tukiperhe on sellainen, joiden kanssa ei tule toimeen. Nyt kun perhe on tuttu, äiti on päättänyt, että hän haluaisi tukiperheen.

Sijoituksen aikana äiti oli jonkin verran yhteydessä lapsen sosiaalityöntekijän kanssa, mutta hän ei itse saanut minkäänlaista tukea. Hän kertoo, että ainoa tuki tilanteen keskellä oli oma

poikaystävä. Sosiaalityöntekijöiden työryhmä päätti, ettei lasta voida kotiuttaa. Päätettiin kuitenkin, että vielä voidaan kokeilla perhekuntoutusjaksoa ennen lopullisen päätöksen tekemistä. Aluksi perhekuntoutuksen aloittaminen oli tuntunut pahalta, mutta äiti oli todennut, että hän tekee mitä vaan, jotta saa lapsensa takaisin. Helpotusta perhekuntoutusjaksoon toi myös ajatus siitä, että arkipäivät asutaan perhekuntoutusyksikössä ja viikonloppuisin hän pääsee lapsen kanssa kotiin. Äiti sanoo, että hän on todella tyytyväinen lapsen sosiaalityöntekijään ja siihen, että lapsen sosiaalityöntekijän ansiosta hän sai vielä mahdollisuuden näyttää kykenevänsä huolehtimaan omasta lapsesta. Hän on syyllistänyt itseään paljon ja kantanut taakkaa siitä, että jätti lapsen yksin kotiin. Äiti on kiitollinen uudesta mahdollisuudesta ja kuvaa perhekuntoutusjaksoa ”näytön paikaksi”. Hän kertoo tehneensä ison virheen, mutta ei enää toista sitä. Perhekuntoutusjakson loppuneuvottelussa oli todettu, ettei huolta ole ja heidät voidaan kotiuttaa. Perhekuntoutusjakson aikana äiti oli saanut paljon kehuja tavastaan olla vuorovaikutuksessa lapsensa kanssa.

Perhekuntoutusjakson aikana äiti on alkanut miettiä, että hänelle kuuluisi jälkihuolto oman taustansa kautta. Hän on kohta 19-vuotias ja näin ollen olisi ollut jo vuoden oikeutettu saamaan jälkihuoltoa, mutta hän ei ole sellaista saanut, vaikka on aikoinaan antanut suostumuksen jälkihuollon saamiseen liittyen. Äiti ei edes tiedä, kuka hänen jälkihuollon sosiaalityöntekijä on. Hän aikoo selvittää asian. Äiti haluaa saada jälkihuoltoa, koska on siihen oikeutettu. Hän mainitsee, että esimerkiksi tämänhetkisen asunnon saaminen kesti kauan sen vuoksi, ettei yksikään sosiaalityöntekijä tehnyt puoltolausuntoa asunnon saamiseen liittyen. Äiti haluaisi muun muassa keskustella jälkihuollon sosiaalityöntekijän kanssa ja saada apua uuden asunnon etsimisen kanssa.

Hän kertoo, että lastensuojelun palvelut hän on kokenut hyvinä. Erityisesti ensikodille hän antaa kiitosta. Äidin mielestä avun tarvetta ja palveluiden kohdentamista tulisi kartoittaa tarkemmin. Pitäisi tarkemmin kartoittaa, ketkä oikeasti tarvitsevat apua ja kohdentaa palveluita heille. Lisäksi hän toivoo, että muistettaisiin kannustaa enemmän. Vaikka olisi huolenaiheita, ne voisi tuoda pehmeämmin esille. Huolenaiheiden esiin tuomisen lisäksi tulisi kehua myös niistä asioista, mitkä onnistuvat. Hän sanoo, että kehut auttavat äitejä jaksamaan.

*”On tärkeää, että joku uskoo, vaikka menee huonosti.”*

## 9 Tulokset

Esittelemme haastatteluista esille tulleet palvelut ja palveluiden vaikuttavuuden taulukkomuodossa havainnoidaksemme niitä selkeämmin. Haastateltavan saamat palvelut esitetään kronologisessa järjestyksessä. Vasemmanpuoleisesta sarakkeesta käy ilmi palvelu, jota perhe on saanut ja oikeanpuoleisessa sarakkeessa kerrotaan, miten palvelu on vaikuttanut perheen elämään.

<b>Case A</b>	
<b>Palvelu</b>	<b>Palvelun vaikuttavuus</b>
Äitiys- ja lasten neuvola	perus tarkastukset, huoli äidin jaksamisesta
Neuvolan perhetyö	kasvatuskeskustelut, lasten kanssa yhteiset toiminnot
Terveysasema	väkivaltatilanne -) lastensuojeluilmoitus
Sosiaalityöntekijä	keskustelu elämäntilanteesta ja jaksamattomuudesta
Neuvolan perhetyö	väkivaltatilanteen käsittelyä, apua asioiden hoidossa, lasten rajaamistilanteet
Terveysasema	jaksamattomuus -) lääkkeet -) lääkkeiden lopetus
Terveysasema	masennus -) lähete mielialahäiriöpoliklinikalle -) lääkitys -) hoitajan vaihtuminen
Sosiaalityöntekijä	tukiperhehakemus -) pitkä prosessi
Lastensuojelun avohuollon perhetyö	-pelaaminen lasten kanssa, yhteiset toiminnot, palapelien hankinta, keskustelu lapsen ikätasoisesta kehityksestä
Sosiaalityöntekijä / tuettu loma	ainoa yksinhuoltaja, valmiit ruoat ja huolettomuus hyvä asia, mutta äiti ei osannut nauttia oman voinnin vuoksi
Perhekuntoutusjakso	ennakkoluulot laitoksesta, vahva tuki ja apu hyvä, apu ja ohjeet rajaamistilanteisiin, tiptahtaminen oman kodin arkeen
Lastensuojelun avohuollon perhetyö	ei hyötyä

<b>Case B</b>	
<b>Palvelut</b>	<b>Palvelun vaikuttavuus</b>
Neuvola	ennakollinen lastensuojeluilmoitus äidin iän perusteella
Ensikoti	tukea, neuvontaa, apua vauvan hoidon kanssa, liian pitkä jakso
Ensikodin tuettu asunto	ruoanlaitto, ohjattua toimintaa, tuki, info, uusien asioiden oppiminen
Perhekuntoutus asunto	hyvä yhteistyö sijais-/tukiperheen äidin kanssa

Oma asunto	vapaus
Lastensuojelun avohuollon perhetyö	vanhemmuuskeskustelut, ei huolta, palvelun kohdentaminen apua tarvitsevalle
Oma asunto	lapsi yksin -) lastensuojeluilmoitus -) sosiaalipäivystys ja poliisi haki lapsen pois -) sijoitus vastaanottoperheeseen, lapsen tapaaminen, äidin tuki sijoituksen aikana
Perhekuntoutujakso	näytön paikka lapsen sijoituksen jälkeen

Case A:ssa äitiys- ja lastenneuvola käynnit oli koettu hyvinä peruspalveluina. Neuvolakäyntien yhteydessä oli herännyt huoli äidin jaksamisesta arjessa kahden pienen lapsen kanssa. Neuvolan terveydenhoitaja oli suositellut neuvolan perhetyötä, josta perhe saikin apua kasvatuskeskusteluiden ja yhteisen tekemisen myötä.

Väkivaltatilanteen jälkeen äiti oli hakeutunut terveysasemalle, josta oli tehty asiaankuuluva lastensuojeluilmoitus. Lastensuojeluilmoitus johti lastensuojelutarpeen selvitykseen. Sosiaalityöntekijän kanssa käytiin useita keskusteluja, joista äiti koki hyviksi ja saaneensa apua niistä. Neuvolan perhetyö jatkui samanaikaisesti. Äiti sai apua neuvolan perhetyöntekijältä väkivaltatilanteen käsittelyssä. Äiti sai myös apua asioiden hoidossa ja lastenrajaamisessa.

Myöhemmin äiti hakeutui uudelleen terveysasemalle, koska hän oli niin uupunut. Terveysasemakäyntiin äiti oli pettynyt, koska sai vain masennuslääkkeet mukaansa, asiaa ei käsitelty sen enempää, sillä kerralla. Äiti käytti lääkkeitä kuukauden verran, mutta jätti ne pois sen jälkeen. Hän ei kokenut saaneensa niistä hyötyä. Perhe jatkoi elämäänsä, mutta äidin vointi vain huononi. Äiti hakeutui taas terveysasemalle, josta sai tällä kertaa apua. Hän pääsi keskustelemaan psykiatrisen sairaanhoitajan kanssa ja myöhemmin tehtiin lähete mielialahäiriöpoliklinikalle, jossa hän pääsi keskustelemaan lisää. Äidin mielestä oli hyvä, että hän pääsi keskustelemaan ammattilaisten kanssa. Äiti ei tosin pystynyt sitoutumaan mielialahäiriöpoliklinikan käynteihin oman vointinsa vuoksi. Äidin mielestä oli lisäksi todella huono asia se, että hänen hoitajansa vaihtui useamman kerran. Silloin asiakkaat joutuvat monta kertaa kertomaan elämäntarinansa uudelleen.

Perhe oli ollut vuoden verran lastensuojelun asiakkaana ja sosiaalityöntekijä ehdotti tukiperheen hakemista. Äiti oli innoissaan ajatuksesta, koska tukiperheen olemassaolo helpottaisi äidin taakkaa lasten kanssa. Äidillä oli olematon tukiverkko, joten lisäapu lasten kanssa olisi tullut tarpeeseen. Tukiperheen hakuprosessi oli haastatteluhetkellä kestänyt jo vuoden. Äiti oli pettynyt, koska hän oli kovasti odottanut kyseistä tukea, mutta toisaalta äiti ymmärsi, et-

tä perheitä ja avun tarvisijoita oli paljon muitakin. Äidillä oli hyvä suhde perheen sosiaalityöntekijän kanssa ja hänelle oli informoitu tilanteesta ja hakuprosessin hitauden syistä.

Perheessä aloitettiin lastensuojelun avohuollon perhetyö. Avohuollon perhetyöntekijöiltä äiti oli saanut apua ja tukea lasten kanssa pelaamisessa ja muissa toimissa. Äidin kanssa oli keskusteltu lapsen ikätasoisesta kehityksestä ja kasvusta, jotta äiti ymmärtäisi mitä odottaa lapsiltaan, kun he ovat tietyn ikäisiä. Äiti koki saaneensa apua avohuollon perhetyöntekijöiltä, ainakin palapelien hankinnassa.

Sosiaalityöntekijä ehdotti äidille tuetun loman hakemista. Perhe pääsi lomalle, jossa oli paljon tekemistä yhdessä perheen kanssa. Äiti oli lomassa tyytyväinen siihen, että hän sai kaiken valmiina, kuten ruoan ja ohjelman. Äiti pahoitteli sitä, että hän oli lomalla ainoana yksinhuoltajana. Äidistä tuntui kiusalliselta katsella muiden hyvinvointia ja hän itse joutui yksin kommentamaan lapsiaan. Äiti koki, ettei pystynyt nauttimaan lomasta niin paljon, koska hänen oma vointinsa oli huono.

Sosiaalityöntekijä ehdotti äidille perhekuntoutusjaksoa. Äiti oli aluksi epäileväinen laitokseen menosta, mutta otti tuen vastaan. Äiti oli kuitenkin ollut todella tyytyväinen perhekuntoutukseen. Äiti sai paljon hyviä ohjeita ja apua rajaamistilanteisiin. Äiti oli tyytyväinen työntekijöiden toimintaan. Toisten työntekijöiden kanssa asiat toimivat paremmin kuin toisten. Äiti kertoi, että joidenkin ohjaajien ohjeistusta oli vaikeaa ymmärtää. Äiti koki, että perhekuntoutuksen vahva tuki oli todella hyvä, tosin kontrasti omaan arkeen palaamisessa oli suuri. Yhtäkkiä pitikin itse osata toimia erilaisissa tilanteissa. Perhekuntoutuksen jälkeen perheen kotona jatkettiin perhetyötä, jonka äiti koki turhaksi. Hän koki saaneensa tarpeellisen tuen ja avun jo perhekuntoutuksesta, mutta hänen omaa vointiinsa ei vielä ollut kukaan pystynyt vaikuttamaan. Äiti kokee, että ei ole saanut tarpeeksi apua jaksamattomuuteensa.

Case B:ssä äiti aloitti tavalliset neuvolakäynnit ja sitä kautta hänen iän mukaisesti tehtiin ennakollinen lastensuojeluilmoitus, niin kuin käytänteisiin kuuluu alaikäisen äidin kohdalla tehdä.

Ensikodista äiti koki saaneensa tukea ja apua pienen vauvan kanssa olemiseen ja hoitamiseen. Äiti koki oppineensa asiat melko pian ja loppu aika ensikodilla olikin vain odottelua, että pääsee pois. Ensikodilla äiti koki syrjintää työntekijöiden puolelta nuoren ikänsä vuoksi. Ensikodilta perhe siirrettiin ensikodin tuettuun asuntoon, jossa äiti sai lisäoppia lasten kasvatuksesta, tukea, apua ja tekemistä arkeen. Tämän tukimuodon äiti koki hyväksi.

Ennen siirtymistään toiseen kaupunkiin tukiasuntoon, äiti koki pompottelua sosiaalityöntekijöiden taholta. Asioita ei selvitetty tarpeeksi hyvin ennen perheen siirtämistä seuraavan pal-

velun piiriin. Tästä johtuen äiti ja lapsi joutuivat siirtymään useaan otteeseen kahden sijoituspaikan välillä. Viimein perhe pääsi tukiasuntoon, jossa he saivat asua keskenään, mutta silti heillä oli apu ja tuki lähellä, vastapäisessä asunnossa. Äiti koki tämän tukimuodon olleen todella hyvä. Suuri vaikutus oli vastapäisen asunnon tukiperheellä. Haastateltavalla äidillä ja tukiperhe äidillä oli toimiva suhde. Perhe kävi kylässä tukiperheen luona ja äiti pystyi turvautumaan heihin aina kun tarvetta oli.

Viimein äiti ja lapsi pääsivät muuttamaan ihan omaan asuntoon. Tämä oli iso asia äidille. Nyt he pystyivät elämään itsenäistä elämää. Eräänä iltana äiti lähti yöllä hakemaan ystävänsä autolla, jättäen pienen lapsensa yksin nukkumaan asuntoon. Naapuri oli kuullut lapsen itkua ja hälyttänyt poliisin. Lapsi sijoitettiin kiireellisesti. Äiti palasi kotiin ja löysi kriisikeskuksen työntekijän jättämän viestin pöydältä. Aluksi lapsesta erossa oleminen tuntui kauhealta, äiti ei päässyt edes heti tapaamaan lastaan, kun sijoitus oli tehty. Äidille sovittiin tapaamiset kaksi (2) kertaa viikossa kahden (2) tunnin ajan kerrallaan. Äitiä huojensi tieto siitä, minkälaisessa perheessä lapsi oli sijoitettuna. Äiti koki, ettei saanut sijoituksen aikana tarpeeksi tukea itselleen.

Sijoituksen jälkeen perhe aloitti perhekuntoutuksen perhekuntoutusyksikössä. Äiti koki sen olleen näytön paikka. Äiti koki, että kaikki oli mennyt hyvin perhekuntoutuksessa ja hän oli hyvin kiitollinen, koska oli saanut uuden mahdollisuuden. Lapsi on todella tärkeä äidille. Äiti oli saanut hyvää palautetta lapsen ja äidin välisestä vuorovaikutuksesta kuntoutuksen aikana.

Haastatteluissa tukiverkosto koettiin merkityksellisenä ja voimavaroja lisäävänä tekijänä, ja sen puuttuminen vastaavasti jaksamista heikentävänä tekijänä. Molemmat haastateltavat ovat yksinhuoltajia. Yksinhuoltajuus asettaa paineita ja haasteita arjessa jaksamiseen. Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2014 kaikista lapsiperheistä yksin äidin kanssa asui 15,6 prosenttia lapsista (Tilastokeskus, 2015).

Oman ajan puute nousi esille. Oman ajan puute aiheuttaa väsymystä ja jaksamattomuutta, ja voi pahimmillaan aiheuttaa masennusta. Haastatteluissa nousi esille iltoihin ja viikonloppuihin painottuvan kotipalvelun tarpeellisuus. Toinen haastateltavista koki, että hän ei niinkään tarvitsisi kotipalvelun lastenhoitoapua arkisin päiväsaikaan, vaan oman ajan tarve sijoittuu juuri iltoihin ja viikonloppuihin.

Molemmissa haastatteluissa nousi esille tukiperheterve. Tukiperheprosessi voi kestää todella kauan, jopa vuosia. Tukiperhetoiminnasta tulisi tehdä jollain tavalla houkuttelevampaa, jotta tukiperheitä olisi tarpeeksi tarjolla ja niitä riittäisi kaikille tukiperhettä tarvitseville. Tukiperheen apua olisi tärkeä saada nopeammin ja oikea-aikaisesti. Tukiperhekontaktin avulla ongelmien syntymistä ja ongelmien kasautumista voitaisiin todennäköisesti ehkäistä. Tukiper-

he on monille perheille, erityisesti yhden vanhemman perheille, jaksamista ja voimavaroja lisäävä palvelumuoto.

Haastatteluaineistoista heräsi kysymys siitä, huomioidaanko perhe kokonaisvaltaisesti päätöksenteossa. Vaikuttaisi siltä, että perheet kohdataan usein lapsen kautta, ja vanhempi jätetään niin sanotusti ulkopuolelle. Jos esimerkiksi vanhemmalla on haasteita oman jaksamisen kanssa, tuetaanko vanhemman jaksamista ja saako hän siihen tarvittavia tukitoimia, jotta jaksamisen taso olisi tulevaisuudessa parempi? Esimerkiksi juuri vanhemman väsymys voi aiheuttaa paljon ongelmia lapsiperheen arkeen. Pitäisi kyetä katsomaan kokonaiskuvaa ja pohtimaan yhdessä asiakkaan kanssa, mistä ongelmat ovat alun perin lähtöisin. Jos vanhemman jaksamisongelmaan ei kiinnitetä huomiota eikä sitä pyritä korjaamaan tarvittavin tukitoimin, tuskin perheen arkikaan muuttuu sujuvammaksi, vaikka he olisivat olleet perhekuntoutusjaksoilla.

Huomionarvoista on myös se, saako vanhempi tukea ja apua lapsen sijoituksen aikana, vai jääkö hän yksin asioiden kanssa. Mielestämme myös vanhemmat tulisi kohdata yksilöllisesti. Perheen kokonaisvaltainen huomioiminen luo pohjan hyvälle vanhemmuudelle, arjen sujuvuudelle ja tätä kautta onnelliselle lapsuudelle.

Lastensuojelun palvelut oli koettu yleisesti hyvinä, perheen elämää vakauttavina ja hyvinvointia lisäävinä. Palveluiden kohdentumista oikea-aikaisesti ja oikeasti apua tarvitseville perheille on pohdittu. On havaittu, että välillä apua ja tukea saadaan enemmän kuin sitä ehkä todellisuudessa tarvittaisiin ja silloin kun sitä oikeasti tarvittaisiin, avun- ja tuensaannin kesto sekä riittävyys herättävät kyseenalaistusta. Sosiaalityöntekijöillä tulisi olla enemmän aikaa miettiä, mitä palveluita perhe todellisuudessa tarvitsee sekä kuinka kauan palveluita tarvitaan.

Oppien ja uusien asioiden siirtäminen kotiin on koettu kaksitahoisena, toisaalta osa asioista kuten arjenrytmi, oli pystytty siirtämään laitoksesta omaan kotiin, mutta lasten kanssa toimiminen koettiin toisinaan haastavaksi, johtuen vanhemman vähäisestä jaksamisesta.

Työntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta pidetään tärkeänä. Toimivan, avoimen ja luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen kautta yhteistyöllä päästään todennäköisesti parempaan lopputulokseen. Toimiva vuorovaikutus, kannustaminen sekä usko asiakkaaseen sekä hänen kykyihinsä lisää asiakkaan voimavaroja, antaa hänelle onnistumisenkokemuksia ja auttaa jaksamaan lapsiperhearjessa. Erityisen tärkeänä pidetään sitä, että vaikka asiakkaalla menisi huonosti, muistettaisiin myös kehua, kannustaa ja kiinnittää huomiota niihin asioihin, mitkä toimivat vanhemmuudessa.



Laitoskuntoutuksen jälkeen tulee huolehtia, että perhe saa edelleen tarvittavia tukitoimia kotiarkeen palatessa. Haastateltavat toivoivat, että tarveharkintaa käytettäisiin myös tällöin ja mietittäisiin muun muassa, kuinka pitkään jatkotukitoimia todellisuudessa tarvitaan kotiarkeen palaamisen jälkeen.

Opinnäytetyön myötä meille nousi kaksi jatkotutkimusaihetta mieleen. Ensimmäisenä ehdotuksena meille nousi mieleen työntekijöiden vaihtuvuus. Olisi hyvä tutkia työntekijöiden vaihtuvuuden syitä, miten vaihtuvuutta voitaisiin vähentää ja mitä työntekijöiden vaihtuvuus aiheuttaa asiakkaissa. Toisena jatkotutkimusehdotuksena meille nousi mieleen tukiperheet. Tukiperheistä voisi tutkia sitä, miten tukiperheitä rekrytoidaan ja miten tukea voitaisiin kehittää. Tukiperheille olisi suuri kysyntä, mutta tarjontaa on liian vähän.

## 10 Pohdinta

Haastatteluja oli todella mielenkiintoista tehdä, kuten arvelimmekin jo opinnäytetyön alkuvaiheessa. Tutkielmaa tehdessä koimme haasteita aineistonkeruuseen liittyen. Aineistonkeruu tuotti haasteita siitä syystä, että haastateltavia oli vaikea saada sitoutumaan sovittuun haastatteluun. Haastatteluajat peruuntuivat toistuvasti ja suunnitelluista kolmesta haastattelusta saimme loppujen lopuksi toteutettua kaksi. Olemme pohtineet syitä toistuville peruuntumisille. Haastateltavien elämäntilanne saattoi olla sellainen, ettei voimavaroja haastatteluun osallistumiselle yksinkertaisesti ollut. On luonnollista, että vähäisillä voimavaroilla haastatteluun osallistuminen ja omaan elämään liittyvistä vaikeista asioista puhuminen ei todennäköisesti ole ensimmäisenä mielessä. Ihmiset priorisoivat asioita ja tärkeintä on, että käyttää voimavaroja niihin tärkeimpiin asioihin, kuten lapsiperheen perusarjen pyörittämiseen. Olemme myös miettineet, että haastattelun henkilökohtaisuuden/arkuuden vuoksi osa perhekuntoutuksen asiakkaista ei välttämättä halunnut antaa suostumustaan haastatteluun osallistumiselle. Tulokinnan ja yleistettävyyden vuoksi on harmillista, että saimme toteutettua ainoastaan kaksi haastattelua suunnitellun kolmen haastattelun sijaan.

Olemme molemmat työskennelleet lastensuojelun ja perhetyön parissa, joten opinnäytetyön aihe kiinnosti meitä todella paljon. Opinnäytetyötä tehdessä saimme lisätietoa, niin haastatteluiden kuin teorian tiedon kautta kyseisistä aihealueista; perhetyöstä, lastensuojelusta ja perhekuntoutuksesta. Aiempi työkokemus helpotti haastattelutilanteita, koska osasimme esittää tietynlaisia tarkentavia kysymyksiä ja ymmärsimme mistä asioista haastateltava kertoi. Kuvallisen ilmaisun hyödyntäminen toimi erittäin hyvin ja haastateltavat tarttuivat siihen innokkaasti. Toisella haastateltavalla oli aluksi vaikeuksia tuottaa piirrosta, mutta kannustuksen ja esimerkkien avustamana hän ryhtyi toimeen.

Samaisia asioita, joita haastatteluidenkin kautta ilmeni, olemme kohdanneet myös työelämässä. Henkilökunnan ja työntekijöiden vaihtuvuus on harmillista. Toinen haastateltavista totesi, että kun omaa tarinaa joutuu kertomaan yhä uudelleen ja uudelleen, niin jossain vaiheessa sitä ei enää jaksa kertoa. Tällöin ongelmaksi muodostuu se, etteivät työntekijät saa tarpeeksi kattavaa kuvaa henkilön tai perheen tilanteesta. Työntekijöiden tulisi perehtyä asiakkaan taustatietoihin kattavasti ja tehdä mahdollisesti tarkentavia kysymyksiä.

Ongelmana on myös palveluiden eriytyminen. Asiakkaan tietoja ei välttämättä saada tietoon toisesta paikasta, jossa hänellä on jo ollut asiakkuus. Uusi sosiaalihoitolakimuutos pyrkii muuttamaan tätä asiaa. Lakimuutoksen myötä asiakkailla tulee olla omatyöntekijä, joka tekee asiakkaalle asiakassuunnitelman. Tämän pitäisi helpottaa palveluiden pirstaleisuutta. Uusi sosiaalihoitolakimuutos pyrkii eri toimialojen yhteistyöhön sekä siihen, että asiakkaiden olisi helpompaa asioida, vaikka heillä olisi asiakkuus monella taholla. (Sosiaalihoitolaki 1 § ja 39 §.)

Positiivisesti yllättävää oli havaita haastatteluiden kautta, että asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhde koettiin niin avoimeksi ja hyväksi. Haastateltava oli kokenut, ettei sosiaalityöntekijä eriarvoistanut häntä, vaan kohteli häntä tasavertaisesti itseensä nähden, kuitenkin työskennellen samalla ammattimaisesti.

*”siis tää meidän sosiaalityöntekijä on enemmänkin sellanen vähän, johon mä pystyn turvautumaan, kun hän ei oikeesti käyttäydy silleen, et mä oon virkailija, mä otan vaan sellasia asianmukaisia ilmotuksia vastaan vaan et mä pystyin ihan mistä tahansa, jos mä mietin jotain, nin mä pystyin kysymään häneltä”.*

Jokainen asiakas tulisi kohdata yksilöllisesti. Asiakkaan taustatiedot pitää toki ottaa huomioon, mutta työskentelyn ei tulisi perustua menneisyyteen. Fokuksen tulisi olla nykyhetkessä ja tulevaisuudessa. Toinen haastateltavistamme koki, että häntä aliarvioitiin nuoren ikänsä ja oman sijoitushistoriansa vuoksi. Totta kai tällaiset asiat ovat riskitekijöitä työntekijöiden ja viranomaisten näkökulmasta, mutta silti jokaiselle pitää antaa mahdollisuus muutosten tekoon elämässään.

Opinnäytetyön prosessin aikana havaitsimme, kuinka tärkeää työntekijöiden ja viranomaisten on ottaa huomioon vanhemman mielenterveysongelmat arjen jaksamisessa. Kuten Thierschin elämismaailmaorientaatiossa todetaan, perhetyön tuloksellisuuteen vaikuttaa se, miten työntekijä ottaa huomioon asiakkaan lähtökohdat ja hänen elämismaailmansa. Elämismaailmaorientaatiossa käytetään termiä arkipäivän relevanssi, se tarkoittaa helposti saavutettavia, matalankynnyksen palveluja, joita voidaan muokata arjen kokemusten ja tulkintojen määrittämänä. (Hovi-Pulsa 2011.) Vaikka vanhempi saisi kuinka paljon apua ja tukea kuntoutuksen

aikana, niin se ei tarkoita, että hän pystyy siirtämään opit kotiinsa, varsinkin silloin, jos oma jaksaminen on haasteellista.

Haastatteluista selvisi se, miten haastavaa yksinhuoltajan elämä voi olla, varsinkin jos tukiverkko on olematon. Kuten toimme jo aiemmin tekstissämme ilmi Lapsiperhekysely 2012:n mukaisesti, sosiaalisten verkostojen mureneminen ja tukiverkostojen puute ovat asioita, jotka tuottavat huolta ja aiheuttavat huolta perheissä. Lapsiperhekysely 2012:n mukaisesti samat asiat nousivat esille haastatteluvastauksissamme. Lisäksi haastatteluissa nousi esille, kuinka mielenterveysongelmat vaikuttavat vanhemman jaksamiseen ja tätä kautta koko perheen kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Yhtymäkohtia havaittiin myös lähisuhdeväkivaltaan ja yksinäisyyteen liittyen.

Toinen haastateltavista olisi kaivannut apua ja tukea esimerkiksi lapsiperheiden kotipalvelun avulla. Silloisessa elämäntilanteessa tuo palvelu ei ollut kuitenkaan saatavilla, palvelun aikataulurajoituksen ja perheen äidin elämäntilanteen vuoksi. Oli yllättävää havaita se, kuinka kauan toinen haastateltavista perheistä on joutunut odottamaan tukiperhettä. Tukiperhe auttaisi perheen tilannetta olennaisesti. Tukiperhetoiminta on kuitenkin ennaltaehkäisevä ja helppo tukimuoto. Pahimmassa tapauksessa perheet eivät saa tukea varhaisessa vaiheessa, ongelmat kasvavat ja syvenevät. Lopulta saatetaan joutua turvautumaan sijaishuollon palveluihin. Sijaishuolto taasen maksaa paljon enemmän kuin avohuollon tukitoimet.

Ammattilaisen on tärkeää ottaa huomioon se tosiasia, että vaikka tarjoaisikin asiakkaalle jotakin palvelua, niin välttämättä sille ei ole oikea aika juuri silloin. Väärään ajoitukseen on varmasti moniakin syitä, mutta syyt voivat muun muassa johtua siitä, miten asia esitetään tai asiakkaan omista silloisista voimavaroista. Toinen haastateltavistamme ei ollut valmis vastaanottamaan keskusteluapua, koska tilanne oli ollut uusi ja hyvin hämmentävä.

*”kaikki tää ( lastensuojelu) oli mulle ihan uutta, mä en pystyny oikee sisäistä ja hyväksyy ja käsittelee näitä asioita ja sit ku, sit se itse väkival..niinku se tilanne oli semmonen, mikä johti siihen, miten sen nyt sanoisin..häpeään”.*

Tulevina sosiaalialan ammattilaisina toivomme, että vuosienkin jälkeen muistamme aina kannustaa ja kehua asiakkaita, niistä pienistäkin onnistumisista. Kaikki ihmiset tarvitsevat positiivisia sanoja ja kannustusta, varsinkin sellaiset joille ne eivät ole itsestäänselvyys.

*”kehut auttavat äitejä jaksamaan. On tärkeää, että joku usko, vaikka menee huonosti.”*

Mielestämme tilanteiden ennakointi ja niihin perehtyminen on ensiarvoisen tärkeää. Toinen haastattelemistamme äideistä oli ensimmäisellä terveyskeskuskäynnillään saanut vain lääk-

keet, vaikka hän tarvitsi keskusteluapua. Resurssipula, tuottavuuden kasvu ja kiireys tekevät palvelun ”liukuhihnamaiseksi”. Pelkällä lääkkeiden määräämisellä siirretään ongelmaa vain eteenpäin, ongelma ei häviä. Tällaisen ”pikapalvelun” huono puoli on ainakin se, että perheiden ongelmat saattavat vain kasvaa entisestään, koska asioihin ei puututa vaan siirretään eteenpäin.

Perheitä tulisi osallistaa ja ottaa mukaan heitä koskevaan päätöksentekoon. Tämä ei välttämättä aina toteudu ja kun se toteutuu niin missä määrin. Pystyykö perhe oikeasti valitsemaan osallistuuko se perhekuntoutukseen vai ei? Perheelle todella annetaan vapaa valinnan mahdollisuus ottaako se tarjotun avun vastaan vai ei. Toisinaan valinnan käänköpuolena on sanktio. Jos perhe ei ota vastaan perhekuntoutusta, niin lapsi saatetaan sijoittaa kodin ulkopuolelle. Joten kuinka vapaaehtoisesta palvelusta siinä onkaan kyse. Kun perhe on perhekuntoutuksessa, niin miten se pystyy vaikuttamaan palveluun jota saa. Käytännössä päätökset tekee viranomaistaho. Asiakkaat pääsevät vaikuttamaan jonkin verran neuvottelutilanteissa.

Asiakkailla on oikeus siihen, että he saavat ajantasaista tietoa tilanteestaan ja mistä syistä perhe on tiettyjen palveluiden ääressä. Keskustelun tulisi olla avointa ja asioista tulisi puhua niiden oikeilla nimillä. Jos viranomaisilla on pelko jostain tietystä asiasta perheen elämässä ja sen takia perhe saa jotakin tiettyä palvelua, niin tämä tulisi kertoa perheelle oikeasti, ei piilomerkituksillä. Tällä tavoin perhe oikeasti tietää mitä heiltä odotetaan ja oletetaan, näin on paljon helpompi päästä yhteisiin tavoitteisiin.

## Lähteet

Ahlgren-Leinvuo, H. 2013. Kuuden suurimman kaupungin lastensuojelun palvelujen ja kustannusten vertailu vuonna 2012. Helsinki: Edita Prima.

Bardy, M. 2009. Lastensuojelun ytimessä. Helsinki: Yliopistopaino.

Grönfors, M. 1982. Kvalitatiiviset kenttätymenetelmät. Juva: Martti Grönfors ja Werner Söderström.

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

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

Hennala, L. 2011. Kuulla vai kuunnella - käyttäjää osallistavan palveluinnovoinnin lähestymistavan toteuttamisen haasteita julkisella sektorilla. Lappeenranta: Digipaino.  
<https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/72622/isbn%209789522651389.pdf?sequence=2>

Holappa, T. 2013. Asiakkaan palvelupolku kiinteistöhuoltopalveluissa. Pro gradu-tutkielma. Oulun yliopisto.  
<http://jultika.oulu.fi/files/nbnfioulu-201308301661.pdf>

Hovi-Pulsa, R. 2011. Arkilähtöinen perhetyö. Strukturoitua avoimuutta. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 20.1.2016. [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20120001/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20120001.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20120001/urn_nbn_fi_uef-20120001.pdf)

Kaukkila, V. & Lehtonen, E. 2008. Ryhmästä enemmän. Käsikirja ryhmänohjaajan taitoja tarvitsevalle. Vantaa: Hansaprint.

Kuntoutus. 2016. Viitattu 3.2.2016. <http://www.lastenkuntoutus.net/palvelut-perheille/lastensuojelullinen-perhekuntout/2016>

Kuula, A. 2013. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Vantaa: Hansaprint.

Laitinen M. & Niskala A. 2013. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vantaa: Hansaprint.

Lammi-Taskula, J. & Karvonen, S. 2014. Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Tampere: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino.

Lastensuojelu.info a. Viitattu 27.1.2016. <http://www.lastensuojelu.info/fi/lastensuojelun-perusta.html>

Lastensuojelu.info b. Viitattu 27.1.2016. <http://www.lastensuojelu.info/fi/palvelut.html>

Lastensuojelun käsikirja. 2016. Perhekuntoutus. Viitattu 28.1.2016.  
<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhekuntoutus>

Lastensuojelulaki. 2007. Finlex. Viitattu 1.10.2015- 9.2.2016.  
[http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search\[type\]=pika&search\[pika\]=lastensuojelulaki](http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search[type]=pika&search[pika]=lastensuojelulaki)

Mannila, J. 2013. Lähes 6000 lasta elää köyhyydessä Espoossa. Viitattu 18.5.2015.  
<http://www.hs.fi/kaupunki/a1381729591304>

Myllärniemi, A. 2007. Lastensuojelun avohuollon perhetyö ammattikäytäntönä. Jäsennyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa. Viitattu 3.2.2016.  
[http://www.socca.fi/files/90/Lastensuojelun\\_perhetyo\\_ammattikaytantona.pdf](http://www.socca.fi/files/90/Lastensuojelun_perhetyo_ammattikaytantona.pdf)

Perehdytysopas. 2015. Ko. perhekuntoutusyksikön perehdytysopas.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.

Rönkä, A. & Kinnunen, U. 2002. Perhe ja vanhemmuus. Suomalainen perhe-elämä ja sen tukeminen. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Rönkkö L. & Rytönen T. 2010. Monisäikeinen perhetyö. 1. painos. Helsinki: WSOY.

Socca. Lastensuojelun perhetyö ammattikäytäntönä. Viitattu 4.2.2016.  
[http://www.socca.fi/files/90/Lastensuojelun\\_perhetyo\\_ammattikaytantona.pdf](http://www.socca.fi/files/90/Lastensuojelun_perhetyo_ammattikaytantona.pdf)

Sosiaalihuoltolaki. 2014. Finlex. Viitattu 29.1.2016.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Pidp3718816>

Suomen virallinen tilasto. 2014. Lapsista 82 prosenttia kahden vanhemman perheessä. Tilastokeskus. Viitattu: 22.1.2016. [http://www.stat.fi/til/perh/2014/02/perh\\_2014\\_02\\_2015-11-27\\_kat\\_005\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/perh/2014/02/perh_2014_02_2015-11-27_kat_005_fi.html)

Terveiden- ja hyvinvoinninlaitos a. Avohuollon asiakassuunnitelma 2016. Viitattu 5.2.2016.  
<https://www.thl.fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/avohuollon-asiakassuunnitelma>

Terveiden- ja hyvinvoinninlaitos b. Perhekuntoutus 2016. Viitattu 16.1.2016.  
<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhekuntoutus>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos c. Perhetyö 2016. Viitattu 16.10.2015.  
<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhetyo>

Terveiden- ja hyvinvoinnin laitos d, Lastensuojelu 2014.  
[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129537/Tr25\\_15.pdf?sequence=4](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129537/Tr25_15.pdf?sequence=4)

Toiminnalliset menetelmät 2016.  
<http://www.ela.fi/akatemia/toiminnalliset.php>

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimat eettiset periaatteet. 2014. Tutkimuseettinen neuvottelulautakunta. Viitattu 19.5.2015. <http://www.tenk.fi/fi/eettinen-ennakkoarviointi-ihmistieteiss%C3%A4/eettiset-periaatteet>

Törrönen, M. & Pärnä, K. 2010. Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa. 1.painos. Porvoo: Bookwell.

Vilén, M., Seppänen, P., Tapio, N. & Toivanen, R. 2010. Kohtaamisia lapsiperheissä. Helsinki: Kirjapaja.

Vuori, J.& Nätkin, R. 2007. Perhetyön tieto ja kritiikki. Tampere: Vastapaino.