

Susanna Markio

Kiitolinja

Uusi palvelu lastensuojelun kentällä

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi AMK

Hyvinvointi

Opinnäytetyö

11.4.2016

Tekijä Otsikko	Susanna Markio Kiitolinja – uusi palvelu lastensuojelun kentällä
Sivumäärä Aika	41 sivua + 2 liitettä Kevät 2016
Tutkinto	Sosionomi AMK
Koulutusohjelma	Sosiaalialan koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Sosiaaliala
Ohjaaja	Lehtori Ulla Saukkonen
<p>Tämä kehittämistyö on tehty toimeksiantona Poijupuiston lastensuojelupalveluille, jonka palveluista tutkimuksen alla oli nuorille, 13-17-vuotiaille espoolaisille, tarkoitettu avoimuuspalvelu kotiin vietävä arviointipalvelu, Kiitolinja. Kehittämistyön tavoitteena oli selvittää niitä mielikuvia, joita tämän uuden lastensuojelupalvelun tuottajilla ja tilaajilla oli palvelusta ja sen asiakasprofiilista sekä selvittää tukeeko palvelu nuoren elämänhallintaa. Tarkoituksena oli löytää yhtäläisyyksiä ja eroavuuksia välillä liittyen palvelun sisältöön ja sen asiakkaisiin sekä nuoren elämänhallinnan kannalta keskeiset tekijät.</p> <p>Kehittämistyö oli laadullinen ja pääasiallisena aineistona olivat palvelun tuottajien sekä tilaajien teemahaastattelut. Haastattelun teemat olivat: Kiitolinjan tehtävä, nuoren elämänhallinnan tukeminen sekä kehittämistarpeet ja tulevaisuus. Tukevana materiaalina ja vertailukohteena toimivat lastensuojelun lähetteet palveluun sekä toimeksiantajan palvelukuvaukset ja muu materiaali. Aineistoa analysoitiin käyttäen teorialähtöisen sisällönanalyysin ja teemoittelun kautta.</p> <p>Tuloksista nousi esiin tietynlainen uuden palvelun hahmottamattomuus käyttäjien keskuudessa. Vastauksista löytyi paljon palvelukuvauksen kaltaisia elementtejä, mutta painopisteet vaihtelivat ja vain harva haastatelluista fokusoivat palvelun ensisijaisesti arviointityöskentelyksi. Suurin osa haastatelluista mielsi palvelun tehostetuksi perhetyöksi tai sen kaltaiseksi. Yhtä mieltä vastaajat olivat palvelun tarpeellisuudesta sen joustavuuden, nopeuden ja inhimillisyyden vuoksi sekä toivoivat siihen jatkoa ja jopa lisäresurssointia. Nuoren elämänhallintaan liittyen keskeisimmät esiin nousseet osatekijät olivat vuorovaikutuksen haasteet kotona sekä koulun käymättömyys. Se, minkälaisia nuoria palvelu hyödyttäisi parhaiten, toi vastauksiin paljonkin hajontaa.</p> <p>Tuloksista voidaan tulkita että lastensuojelun kentän palvelut ovat hyvin moninaisia, samoin kuin ovat nyky-yhteiskunnan perheetkin. Asiakasvirran optimoiminen palveluihin on hankalaa. Palvelujen monimuotoisuudelle on ehdottomasti tarvetta tulevaisuudessa ja siten, että palvelusta löytyy joustoa räätälöidä sitä aina asiakastarpeen mukaan. Uuden palvelun vakiinnuttaminen palvelukenttään ei ole helppoa eikä nopeaa, vaan palvelun kuvausta ja perustehtävää tulee tarkastella ja tarkentaa riittävin väliajoin, samoin kuin sen tiedottaminen eteenpäin palvelun tilaajille riittävin keinoin, on ainoa mikä mahdollistaa palvelun menestyksellisen ja tehokkaan käytön ja juuri oikealle kohderyhmälle oikeaan aikaan.</p>	
Avainsanat	lastensuojelu, nuoruus, elämänhallinta, perhe, avohuolto

Author Title	Susanna Markio Evaluation of the Functionality of a New Child Protection Service
Number of Pages Date	41 pages + 2 appendices Spring 2016
Degree	Bachelor of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	Social Services
Instructor	Ulla Saukkonen, Senior Lecturer
<p>The aim of this study was to examine the functionality of a new evaluation service, called Kiiitolinja, of Poijupuisto Child Protection Services, Espoo, Finland. The functionality of this new service was analysed by viewing thoughts and conceptions formed by the producers and clients of the service. The purpose was to identify similarities and differences between the opinions, in order to see whether the evaluation service, aimed for young people between ages of 13 and 17, supports the coping of a young person in need.</p> <p>Data for the study was gathered by interviewing the service producers and clients. The interview consisted of questions that were based on different topics, such as the role of the service, support of a young person's coping and service improvements. Furthermore, additional material sent from child protection services supported the make of this study. The gathered material was analysed through theory-based content analysis.</p> <p>The results showed that the majority of the service users do consider the service as a form of enhanced familial care and did see its necessity. Moreover, the interviewees hoped for additional resources for the service. However, as the service is new, it is at times difficult to grasp and only a few of the interviewees saw it as a primary tool for evaluation. In addition, it was difficult to pinpoint what kind of youth the service would help the most.</p> <p>As a result it can be said that the field of child protection services is very diverse and so are the needs of the various services. Therefore, it is highly important to customise the services accordingly and, consequently, the basic function and description of the service should be re-examined and redefined at regular intervals.</p>	
Keywords	Child protection, community care, young person, family, coping

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Kehittämistyön ympäristö	2
2.1	Pojjupuiston lastensuojelupalvelut	3
2.2	Kiitolinjan avoarviointi	4
3	Nuoruus ja elämänhallinta	5
3.1	Perhe nuoren kasvuympäristönä	7
3.2	Elämänhallinta	8
3.2.1	Ulkoinen elämänhallinta	9
3.2.2	Sisäinen elämänhallinta	10
3.2.3	Nuoren elämänhallinta	10
4	Kehittämistyön toteutus	12
4.1	Tutkimuskysymykset ja tutkimuksen tehtävä	13
4.2	Tutkimusaineiston keruu ja toteutus	14
4.3	Teemahaastattelu	15
4.4	Aineiston keruu	16
4.5	Aineiston purku	17
4.6	Aineiston analyysi	18
4.7	Tutkimuksen luotettavuus	19
5	Tutkimustulokset	20
5.1	Kiitolinjan tehtävä	21
5.2	Nuoren elämänhallinnan tukeminen	25
5.3	Kehittämistarpeet ja tulevaisuus	27
6	Johtopäätökset	31
7	Pohdinta	34

Lähteet

Liite 1. Saatekirje

Liite 2. Haastattelun teemat ja avustavat kysymykset

1 Johdanto

Yhteiskunta on jo pitkään ollut muutoksessa, perheet moninaistuvat ja Suomi kansainvälistyy. Monilla elämänhallinta vaikeutuu valinnanmahdollisuuksien, henkilökohtaisen vastuun sekä yhteiskunnallisten odotusten kasvaessa. Yhteiskunta polarisoituu. Samanaikaisesti myös lasten ja nuorten pahoinvointi on lisääntynyt ja lastensuojelun palveluiden tarve kasvanut. Lasten ja nuorten huostaanotot ovat lisääntyneet 2 – 5 % vuodessa ja erityisesti kasvussa ovat olleet 13 – 17 vuotiaiden nuorten huostaanotot. Tämä asettaa paljon haasteita palvelujärjestelmälle. (Hämäläinen – Laukkanen – Vornanen 2008: 161.) Lastensuojelun palvelujärjestelmä pitää karkeasti jaoteltuna sisällään lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun, avohuollon tukitoimet, sijaishuollon ja huostaanoton sekä jälkihuollon. Lastensuojelupalveluiden suuntautuminen on kohti avohuollollisia palveluita, joita on pyritty kehittämään vastaamaan paremmin nuorten ja perheiden tarpeita. Sijoitukseen verrattuna kotona asuminen tuntuu inhimillisemmältä vaihtoehdolta ja tätä varten avohuollon tukitoimien oikea-aikaisuus ja yksilöllisyys ovat tarpeen. Tukea tarvitsee usein nuoren lisäksi myös koko perhe. Vuoden 2015 Nuorisobarometrin mukaan lapsuuden ja nuoruuden kasvuolosuhteilla on merkittävä vaikutus myöhempään elämään (Nuorisobarometri 2015: 18).

Nuoruusiässä, joka on herkkää kasvuvaihetta, kerätään eväitä jatkoelämää varten. On erityisen tärkeää, että oikeanlaista ja – aikaista tukea on saatavilla, jotta ennaltaehkäistään tilanteiden kriisiytymistä nuoren elämässä ja perheessä. Lähtökohtaisesti perhe on kuitenkin kaikille lapsille ja nuorille ensisijainen ja merkittävin kasvupaikka. Kaisa Tervonen-Arnkil (2008) sanoo, että tärkein kasvuympäristö on aina koti ja perheen ihmissuhteet, ja jokaisella on oikeus kasvaa ja kehittyä perheessä. Hän myös toteaa, että valitettavan moni päätyy huostaan otetuksi tai arvioitavaksi laitokseen. Tässä olisi hyvä miettiä kokonaisuutta, nuoren tarpeita sekä hänen kiintymyssuhteitaan. Yhteiskunnan tulisi tukea nuoren ensisijaista ja luonnollista kasvun ja kehityksen ympäristöä tarjoamalla oikea-aikaista ja kohdennettua palvelua nuoren tarpeiden mukaan.

Tämä kehittämistyö on tehty työelämälähtöisesti yhteistyössä Espoon kaupungin lastensuojelupalveluiden Poijupuiston kanssa. Poijupuiston lastensuojelupalveluihin on avattu vuoden 2014 alusta uusi avohuollollinen palvelu, Kiitolinja, jonka tehtävänä on tuottaa kotona tehtävää arviointityötä, mahdollistaen samanaikaisesti nuoren asumisen kotona, kiireellisen sijoituksen sijaan. Tässä kehittämistyössä selvitetään palvelun tuottajien

sekä palvelun tilaajien mielikuvia uudesta palvelusta, sen perustehtävästä sekä sitä, miten palvelu tukee nuoren elämänhallintaa. Kehittämistyön tarkoituksena on tehdä mielikuvia näkyväksi ja sitä kautta mahdollistaa palvelun kehittämisen. Kehittämistyö on laadullinen ja sen pääasiallisena materiaalina ovat teemahaastattelut. Aineiston analyysina on käytetty teoriasidonnaista sisällönanalyysia.

2 Kehittämistyön ympäristö

Kehittämistyö on tehty tiiviissä yhteistyössä Espoon kaupungin Poijupuiston lastensuojelupalveluiden kanssa. Lastensuojelun tarkoituksena on turvata lapsen ja nuoren oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, hyvinvointiin sekä tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen. Hyvinvoinnin toteutumisessa suuri merkitys on lapsen arjen ympäristöllä, kuten perheellä. Hyvinvointia ja ongelmia ehkäistään monenlaisilla yhteiskunnallisilla toilla. (Mitä on lastensuojelu? 2016.)

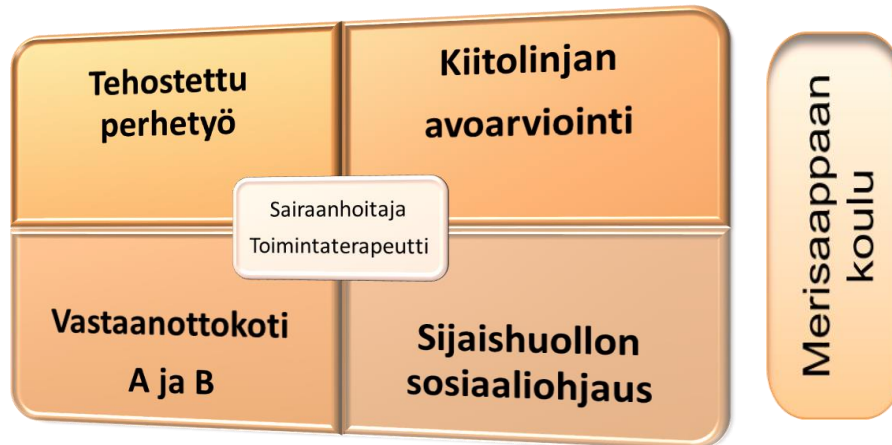
Lastensuojelulain 8§:ssä sanotaan, että lastensuojelun perhe- ja yksilötyö sisältää avohuollon tukitoimia, huostaanottoa, sijaishuoltoa sekä jälkihuoltoa. Samassa laissa vaaditaan, että mikäli lapsen kasvuolosuhteet vaarantuvat tai eivät turvaa lapsen tai nuoren kehitystä tai nuori itse omalla käytöksellään vaarantaa terveyttään, on lastensuojelun ryhdyttävä avohuollon tukitoimenpiteisiin (Räty 2004: 95.) Avohuollon tarkoituksena on erilaisten tukitoimien avulla edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä ja vahvistaa sekä tukea vanhempien tai muuten lasten hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatustaitoja ja mahdollisuuksia. Avohuollon tukitoimien järjestämisestä päättää sosiaalityöntekijä ja toimet järjestetään asiakassuunnitelman perusteella, jonka vanhemmat ovat hyväksyneet. (Laki lastensuojelusta 417/2007 §36.)

Avohuollollisten lastensuojelun pääasiallisena pyrkimyksenä on kohdata ja ratkaista perheen ja nuoren ongelmat ensisijaisesti yleisten toimien avulla ja heidän normaalissa elinympäristössään eli siellä, missä ongelmat ja lapset ovat (Mikkola 2004: 78). Lapsen huoltolaissa ja lastensuojelulaissa painotetaan ratkaisujen ja päätösten tekemistä ensisijaisesti lapsen edun mukaisesti. Viranomaisella on velvollisuus arvioida, miten ratkaisut vaikuttavat lapsen asemaan ja ovatko ne lapsen edun mukaisia. Lastensuojelun tarkoituksena on puuttua perheen tilanteeseen mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, jotta perhettä voisi tukea sekä ehkäistä ongelmien eskaloitumista pidemmälle. Tässä nouse-

vat erityisen merkittävään asemaan avohuollon tukitoimet, mikä perustuu siihen, että viranomaisen on valittava käytettävissä olevista keinoista se lievin tapa puuttua perheen haasteisiin. (Räty 2004: 85.)

2.1 Poijupuiston lastensuojelupalvelut

Tämän kehittämistyön ympäristönä ovat Poijupuiston lastensuojelupalvelut. Poijupuiston lastensuojelupalvelut kuuluvat Espoon kaupungin sosiaalipalveluihin ja sijoittuvat organisaatiossa erityispalveluiden piiriin, jonka asiakkaat ohjautuvat kaikilta Espoon alueilta (Laatukäsikirja Tepe 2014). Poijupuiston lastensuojelupalvelut tarjoavat sekä avohuollon että sijaishuollon palveluita. Kokonaisuuteen kuuluvat vastaanottokoti, Kiitolinjan avoarviointi, sijaishuollon sosiaaliohjaus sekä tehostettu perhetyö. Asiakkailta on käytettävissä sairaanhoitajan ja toimintaterapeutin palvelut sekä Merisaappaan koulu (kuvio 1). (Poijupuiston lastensuojelupalvelut 2016.) Poijupuisto lastensuojelupalveluiden yksi perustehtävä ja toiminta-ajatus on tukea nuoren elämänhallintaa hänen omassa elinpiirissään tarjoamalla nuorille ja heidän perheilleen palveluita erilaisista elämäntilanteista selviytymiseen (Laatukäsikirja Tepe 2014).



Kuvio 1. Poijupuiston lastensuojelupalveluiden kokonaisuus

Varsinainen kohde tässä kehittämistyössä on Kiitolinja-palvelu, joka on aloittanut toimintansa vuonna 2014. Palvelut ovat kohdennettu 13 - 17 - vuotiaille nuorille ja heidän perheilleen, jotka tarvitsevat erityistä tukea haasteellisen perhetilanteensa vuoksi. Kiitolinjatyöskentelyssä tehdään kotiin vietävää arviointityöskentelyä vastaanottokoti-arvioinnin vaihtoehtona.

2.2 Kiitolinjan avoarviointi

Kiitolinja on sijaishuollon ja avohuollon välimaastoon sijoittuva palvelu 13 - 17-vuotiaille nuorille ja heidän perheilleen. Kiitolinjassa työskentelee tällä hetkellä kolme (3) ohjaajaa sekä vastaava ohjaaja. Asiakaspaiikkoja on aina 6 kerrallaan. Kiitolinja toimii Poijupuiston vastaanottokodin yhteydessä, missä tuotetaan arviointiin rinnastettavaa tietoa nuoresta ja hänen perhetilanteestaan. Kiitolinjan käyttö tulee kyseeseen silloin, kun perheessä ei ole välitöntä tiedossa olevaa vaaraa nuorelle eikä perheestä tai nuoresta johtuvaa akuuttia hätää, joka voisi aiheuttaa vaaratilanteita. Asiakkaaksi ohjautuu nuoria, joiden kohdalla sosiaalityöntekijä on katsonut tarpeelliseksi sijaishuollon arvioinnin. (Pojipuiston palvelukuvaukset 2016.)

Asiakkaaksi ohjaututaan pääosin TASO-kokouksen kautta. TASO-ryhmässä (Tukipalveluiden asiakasohjauskokous) ovat läsnä alueen johtavat sosiaalityöntekijät, palveluita tuottavien yksiköiden edustajat, tukipalveluyksikön johtava sosiaalityöntekijä sekä lastensuojelun perhetyön asiantuntija. Kokoontumisia TASO-ryhmällä on joka toinen viikko. Nuoren sosiaalityöntekijä on ennen TASO-ryhmän kokoontumista tehnyt arvion nuoren tilanteesta ja tarpeesta, jonka pohjalta TASO-ryhmä suosittaa parhaiten tarpeeseen vastaavaa tukipalvelua asiakkaan tilanteeseen. TASO-ryhmän annettua suosituksen Kiitolinja-työn aloittamisesta, sosiaalityöntekijä tekee lopullisen päätöksen työn aloittamisesta. Sosiaalityöntekijällä on myös oikeus ja mahdollisuus olla toimimatta suosituksen mukaisesti. Mikäli päätös kuitenkin tehdään Kiitolinjan aloittamisesta, voidaan työ aloittaa lähes välittömästi jos palvelussa on vapaa paikka. (Ryhmäkeskustelu 2015.) Toinen tapa ohjautua palvelun piiriin toteutuu siten, että sosiaalityöntekijä on suoraan yhteydessä vastaanottokodin vastaavaan ohjaajaan. Tässä tapauksessa he voivat yhdessä pohtia tilanteen mukaan onko järkevämpää ottaa nuori arviointiin vastaanottokotiin vai tehdä arvio Kiitolinjan palvelun kautta kotona (Ryhmäkeskustelu 2015).

Kiitolinjan arviointityö kestää 1 – 2 kuukautta ja sitä toteutetaan pääsääntöisesti perheen kotona. Tämän arvioinnin tarkoituksena on tuottaa tietoa nuoresta, hänen perheestään ja perhetilanteesta sekä vastata kysymykseen, voiko nuori asua kotona ja jos voi, niin minkälaisin tukitoimin. Arvioinnin on tarkoitus tuottaa ja pohjustaa tarvelähtöistä jatko-suunnitelmaa nuoren tilanteeseen. (Pojipuiston palvelukuvaukset 2016.) Arviointijakson aikana aloitusneuvottelun jälkeen työskentelyn edetessä pidetään perheen ja sosi-

aalityöntekijän kanssa välineuvottelu ja työskentelyn lopussa loppuneuvottelu, jonka jälkeen Kiitolinjan työpari tekee loppulausunnon sekä – yhteenvedon (Ryhmäkeskustelu 2015).

Työskentelyn tavoitteena on asettaa yhdessä sosiaalityöntekijän, perheen sekä Kiitolinjan henkilökunnan kanssa tavoitteet yhteistyölle tuloneuvottelussa. Mikäli todetaan, että tavoitteena on jatkaa nuoren asumisen tukemista kotona, asetetaan sen toteutumiseksi tavoitteet. Arviointimenetelmät sekä rakenteet ovat vastaanottokodissa ja Kiitolinjassa yhdenmukaisia. Menetelminä toimivat mm. nuoren ja hänen perheensä kanssa käydyt keskustelut, sairaanhoitajan terveyshaastattelu, Euro - Adad-haastattelu sekä toimintaterapeutin laatima toimintakyvyn arviointi. Työ on hyvin perhekeskeistä ja siinä korostuu erityisesti vanhemmuuden tukeminen ja tavoitteena on säilyttää perhe nuoren elämäpiirinä. (Ryhmäkeskustelu 2015.)

3 Nuoruus ja elämänhallinta

Nykypäivän länsimäinen yhteiskunta ei tarjoa enää ”standardoitua” roolimallia ja identiteettiä nuorelle, jolloin oman minän ja elämän rakentaminen vaatii nuorelta itseltään enemmän sekä hänen vanhemmiltaan entistä enemmän vastuuta ja tukea. Valinnan mahdollisuuksia on enemmän, mutta samalla valinnan vapaus voi luoda ahdistusta, vääriä valintoja, hämmennystä. (Mikkola – Räikkä 2015: 182.) Ympäristön asettamat vaatimukset sekä tavoitteet saattavat aiheuttaa nuorella stressiä, jos toimintaympäristön mahdollisuudet eivät kohtaa vaatimuksia, nuoren odotetaan selviytyvän liian monesta asiasta tai hän itse odottaa itseltään liikaa. Nuorelle ei välttämättä ole kehittynyt tarvittavia taitoja ja keinoja selviytyä tilanteesta itsenäisesti, vaan hän tarvitsee tukea ja ohjausta löytääkseen kuormittavat tekijät ja voidakseen vaikuttaa niihin. Stressin purkamattomuus voi pahimmillaan johtaa elämänhallinnan menettämisen tunteeseen, josta saattaa lieveilmiöinä olla esimerkiksi päihteiden käyttö, häiriökäyttäytyminen, masennus, ahdistus tai jopa itsetuhoisuus. (Aaltonen – Ojanen – Vihunen – Vilén 2003: 254 - 258.)

Nuoruus elämänvaiheena tuottaa tilanteita, jolloin monesta tutusta asiasta on luovuttava ja alettava rakentaa omannäköistään elämää. Nuori pyrkii aikaisemman kokemuksensa avulla vastaamaan sekä sisäisiin että ulkopuolelta tuleviin haasteisiin (Laurila 2008: 99). Nuorelle on kehittynyt elinaikanaan erilaisia uskomuksia, jotka värittävät keskeisiä aikuistumisvaiheen prosesseja, joissa nuori määrittelee minäkäsitystään sekä käsitystä

siitä, miten sijoittuu ympäröivään maailmaan, mitä valintoja on mahdollista tehdä ja millaiset ovat hänen mahdollisuutensa elämässä. Uskomukset voivat olla myös tuhoisia, usein tiedostamattomia, mutta tulevat esiin siinä, miten nuori itsestään puhuu ja mitä valintoja hän tekee. Tärkeää olisi pystyä löytämään nämä elämää haavoittavat uskomukset ja pyrkiä korjaamaan niitä. (Laurila 2008: 121.)

Jokaisella meistä on käsitys itsestään, luonteestaan, kyvyistään, erilaisuudestaan, asenteistaan sekä toiveistaan. Käsitys itsestä ei rakennu tyhjästä vaan kontaktissa muihin ihmisiin siinä sosiaalisessa ympäristössä, jossa henkilö kasvaa ja kehittyy. (Lehtinen – Kuusinen – Vauras 2007: 13.) Ihminen siis kehittyy ja muokkautuu niissä sosiaalisissa suhteissa, joissa hän elää ja ihmissuhteet määrittävät ja muokkaavat yksilön kehitystä. Tässä kehityksessä ja persoonallisuuden kasvussa on kasvatuksella merkittävä tehtävä. Sen tehtävä on tukea ja ohjata kokonaispersoonallisuuden kasvua. (Lehtinen, ym. 2007: 14.) Tämä kehittyminen tapahtuu vahvasti nuoruudessa, jossa esiintyy paljon identiteetti- ja roolihämmennystä oman minän, eheyden ja elämänhallinnan tunteessa (Lehtinen, ym. 2007: 25). Identiteetti ja sen rakentuminen antaa yksilön psyykkiselle kehitykselle ja olemassaololle merkityksen ja tunteen elämän jatkuvuudesta, eheydestä ja samuudesta ja sen avulla yksilö vaihtuvissakin elämäntilanteissa pystyy tiedostamaan kuka, millainen ja mitä hän on. Se antaa tällöin tunteen oman toiminnan subjektina olemisesta, joka on keskeistä onnistuneessa elämänhallinnassa. (Lehtinen, ym. 2007: 26.)

Kasvatuksen, lähiympäristön ja muun sosiaalisen toimintaympäristön tulisi pystyä tukemaan nuorta identiteetin työstämisessä ja saavuttamisessa tarjoamalla turvallisen ympäristön ja erilaisia konkreettisia vaihtoehtoja sekä mahdollisuuksia tutkimiseen ja kokeilemiseen eri elämänalueilla (Lehtinen, ym. 2007: 28). Kehittyminen vaati sitä, että nuoren kasvatuksen kautta saatu uskomusjärjestelmä ja säännöt hän pystyy itse korvaamaan omalla ideologisella ja moraalisisella järjestelmällä ja muodostamaan tätä kautta käsityksen itsestään, omasta elämästään ja tulevaisuudestaan – hallitsemaan siis itse omaa elämäänsä. (Lehtinen, ym. 2007: 29.) Kun nuori tuntee itsensä hyväksytyksi, saa riittävästi rakkautta ja rajoja, kokee itseensä suhtauduttavan tasa-arvoisesti ja hyväksytysti ja kokee hyviä vuorovaikutussuhteita perheessä, luo se hänelle turvallisen pohjan rakentaa oman itsensä tuntemista sekä arvostamista (Aaltonen, ym. 2003: 158).

3.1 Perhe nuoren kasvuympäristönä

Perhe on yleensä nuoren lähin kasvuympäristö ja nuorelle hyvin tärkeä, riippumatta sen koostumuksesta. Reilut yhdeksän kymmenestä nuoresta kokee kuuluvansa perheeseen ja perheen ja läheisten kanssa vietetty aika on erittäin tärkeä (Myllyniemi 2008: 104 – 106). Perheen merkitystä hyvinvoinnin, vahvuuden ja elämönhallinnan rakentumisessa arvioidaan usein liian kapeasti, yksittäisen ihmisen, tässä tapauksessa nuoren näkökulmasta. Nuoren itsetuntemus, kasvu ja kehitys kuitenkin kumpuavat omasta perheestä. (Cacciatore – Korteniemi – Pokela – Huovinen 2008: 73.)

Perheen biologiseksi tehtäväksi määritellään elämän jatkuvuuden ylläpitäminen sekä kasvatust. Kasvatukseen kuuluu olennaisesti vanhempien antamat mallit sekä näkemykset elämästä ja tulevaisuudesta. Jokaisessa perheessä on omat käytänteet ja toimintamallit keskinäisessä vuorovaikutuksessa, rituaaleissa ja rutiineissa. Todellisuutta rakennetaan yhdessä ja aikuisen tehtävä on toimia mallina nuorelle. Tämän mallin kautta nuori sisäistää merkityksiä, joista yhdessä perheen kanssa luo toimintamalleja jotka ohjaavat käytöstä. Nuori siis oppii tarvittavat mallit ja roolit yhteiskunnassa omassa perheessään. Perhettä voidaan jopa kutsua yhteiskunnaksi pienoiskoossa. (Aaltonen, ym. 2003: 194.) Mikäli yhteiskunnan paineessa tai muussa haastavassa tilanteessa mallit ja käyttäytymisen ohjaustavat sekä kasvatust tai perheen sisäiset roolit ovat vinoutuneet tai vääristyneet, pystytään ammattilaisen tarvittavan tuen avulla muuttamaan malleja ja kasvatust.

Nuoren kehitykselle, aikuistumiselle ja kasvulle jättää lähtemättömästi vaikutuksia elämä sijaisperheessä, huostaanotto tai lastensuojeluperheessä ja asettavat erityisiä haasteita tulevaisuuteen suuntautumisessa (Laurila 2008: 99). Nuoruus itsessään saattaa olla nuorelle itselle, mutta myös koko perheelle valtava kriisi ja niin kutsuttu normaalius on usein kyseenalaistettuna. Paineet pärjäämiselle ja itsenäistymiselle ovat kovat ja tämä luo haastetta nuorelle, mutta myös hänen vanhemmilleen ja tuki elämönhallinnan palauttamiseen ja säilyttämiseen on tarpeen enenevässä määrin. Perheiden moninaisuus on lisääntynyt ja sitä kautta tuen tarve on yksilöitynyt. Kun nuori kohtaa omassa elämässään haasteita tai ongelmatilanteita, perheen oma muutosvoima ja vastuullisuus ovat keskeisissä roolissa. Nuoren ja vanhempien keskinäinen vuorovaikutust, rakkaus, turvallisuus sekä yhteinen aika ovat erittäin merkityksellisiä nuoren tasapainon ja turvallisuuden tunteen säilyttämisessä. Kodin kasvatusilmastolla on keskeinen merkityst nuoren kehityksessä. (Aaltonen, ym. 2003: 200.)

Nuoren kasvun ja kehityksen tukemiselle on merkittävää, että nuori saa osakseen rakkautta, ymmärrystä, tukea, turvaa ja hellyyttä, joka mahdollistaa nuoren itsenäistymistä ja vähittäistä irrottautumista lapsuudenkodistaan ja vanhemmistaan. Irrottautuminen ja itsenäistyminen vaatii myös itsenäistymisen tukea, luovuutta sekä vastuullisuuden opettamista. Aikuisen tehtävänä on auttaa nuorta löytämään omia voimavarojaan, itseluottamusta sekä vahvoja puoliaan. Tätä tukevat hyvät ja lämpimät ihmissuhteet sekä suotuisa kasvuympäristö. (Aaltonen ym. 2003: 15.) Turvallisuuden tunteen luomisessa nuoren kasvussa ja kehityksessä ensiarvoisen tärkeä merkitys on kodilla, sen pysyvillä ja johdonmukaisilla ihmissuhteilla, jotta nuori pystyy kehittymään tasapainoisesti sekä luottamaan ympäristöön ja tulevaisuuteen. Tähän liittyvät riittävä huolenpito ja hoiva vanhempien taholta, vanhempien sosiaalinen tilanne sekä perheen keskinäiset vuorovaikutustaidot sekä ongelmanratkaisukyvyt. (Aaltonen, ym 2003: 151 – 158.) Nuori tarvitsee itselle tukiverkoston, perheen, joka on mukana auttamassa ja lohduttamassa kehityksen eri vaiheissa kun sitä tarvitaan. Sellainen pieni piiri tulisi olla mukana pysyvästi kehityksessä ja sillä pysyvyydellä on suuri merkitys. (Cacciatore, ym. 2008: 156.)

Jokainen perhe käy läpi myös kehitysvaiheita omana yksikkönään sen lisäksi, että nuorella on omat kehitysvaiheensa. Näissä kehitysvaiheissa tulee eteen erilaisia kynnyskysymyksiä, joista tulee selviytyä. Sisäisten kehitystehtävien lisäksi perheen tulisi selviytyä myös lähiympäristön sekä yhteiskunnan asettamista haasteista ja edellyttämistä tehtävistä. (Aaltonen ym. 2003: 190). Joskus sisäiset tai ulkopuoliset haasteet osoittautuvat ylivoimaisiksi tai ainakin erittäin haasteellisiksi ja perheen voimavarat eivät riitä niitä ratkaisemaan. Tällöin varhaisessa vaiheessa annettu ulkopuolinen apu ja tuki perheelle ovat ensiarvoisen tärkeitä, jotta tasapaino voidaan palauttaa ja nuoren kasvuympäristö pystytään säilyttämään suotuisana elämänhallinnan mahdollistamiseksi.

3.2 Elämänhallinta

Elämänhallinta on oman elämän koossa pitämistä, mikä on keskeistä yksilön hyvinvoinnin kannalta. Elämänhallinnassa on kyse valinnan mahdollisuuksista, keinoista selviytyä erilaisissa tilanteissa, kyvystä sopeutua sekä kokea merkityksellisyyttä elämän vaikeisakin tilanteissa. (Aaltonen ym 2003: 185.) Elämänhallinnalla tarkoitetaan ahdistuksen lievittämistä sekä stressaavien kokemusten käsittelyä, jotta niistä ei aiheutuisi vahinkoa hyvinvoinnille. Stressaavien tilanteiden hallinnassa yritetään muuttaa olosuhteita tai niistä saatuja kokemuksia tai merkityssisältöjä siihen suuntaan, että ne olisivat itselle

suotuisampia. Haitan vähentämiseksi voidaan yrittää mukauttaa omaa käyttäytymistä, ratkaista ongelmia tai hankkia muiden tukea. (Raitasalo 1995: 33.)

Elämänhallinta edellyttää jonkinasteista hyvinvointia. Hyvinvointi, jota pidetään usein myös synonyyminä elämänhallinnalle, koostuu ihmisen elinoloista, elämänlaadusta sekä omasta käyttäytymisestä suhteessa elinympäristöönsä. Jokaisen yksilön käyttäytymiselle on ominaista tavoitteellisuus sekä omien tarpeiden tyydyttäminen ympäristön sallimissa puitteissa. (Raitasalo 1995: 56.) On kuitenkin tilanteita, joissa tavoitteellisuus sekä omien tarpeiden tyydyttäminen suotuisalla tavalla on horjumassa, mikä aiheuttaa stressitilanteita ja horjuttaa elämänhallintaa. Elämäntapaan ja sen tapahtumiin vaikuttaa siis tunne siitä, kuinka itse pystyy hallitsemaan omaa elämäänsä. Elämänhallinta voidaan jakaa ulkoiseen ja sisäiseen elämänhallintaan. (Aaltonen, ym. 2003: 185.)

3.2.1 Ulkoinen elämänhallinta

Ulkoinen elämänhallintaa voidaan kuvata sisäisten tavoitteiden saavuttamiseksi ulkoisten välineiden avulla (Raitasalo 1995: 61). Ulkoisella elämänhallinnalla tarkoitetaan sitä, että miten paljon itse pystyy vaikuttamaan olosuhteisiin. Ulkoisen elämänhallinnan keskeisiä asioita ovat aineellisen ja henkisen turvan kokemuksen tunteminen. Ulkoiseen elämänhallintaan vaikuttavat myös puolestaan usein itsestä riippumattomat ja odottamattomat tekijät, jotka saattavat olla haitallisia ja joihin ei pysty välttämättä vaikuttamaan, mutta näistäkin riippumatta yksilö pystyisi kuitenkin tuntemaan kykyä ohjailla omaa elämäänsä ja asettamaan sille päämääriä, kuten esimerkiksi koulutuksen hankkiminen. (Aaltonen, ym. 2003: 185 – 186.) Ulkoisia elämänhallintaa ohjaavia tekijöitä ovat yksilön kasvun edellytykset, sosiaalisten suhteiden mahdollisuus sekä materiaaliset edellytykset. Näiden resurssit ohjautuvat elämänlaadusta sekä elintasosta. Ulkoisia tekijöitä ja resursseja voi pystyä hallitsemaan oman käyttäytymisen kautta sekä tuen, tietojen ja taitojen hankkimisella lisäämään resursseja. (Raitasalo 1995: 61.) Yhteiskunnan rooli ulkoisten resurssien takaajana on merkittävä ja tätä ohjailevat erilaiset lait ja säädökset. Siten myös yhteiskunta siis luo tai rajaa mahdollisuuksia yksilön toiminnalle. (Aaltonen, ym. 2003: 186.)

3.2.2 Sisäinen elämänhallinta

Sisäinen elämänhallinta on tapahtumasarja, jossa tunteiden, havaintojen, kokemusten ja mielikuvien avulla yksilö pyrkii käsittelemään haasteelliseksi koettuja tilanteita (Raitasalo 1995: 61). Sisäisessä elämänhallinnassa on lähtökohtana se, että yksilö uskoo itseensä sekä omiin mahdollisuuksiinsa vaikuttaa omaan elämäänsä (Aaltonen ym. 2003: 186). Sisäiseen elämänhallintaan liittyvät vahvasti perhe, sosiaaliset suhteet sekä harrastukset – eli kaikki ne erilaiset tavat joilla yksilö luo elämäänsä tarkoitusta ja merkitystä sekä niiden kautta pystyy oppimaan sopeutumista erilaisiin tilanteisiin ja olosuhteisiin. (Aaltonen, ym. 2003: 185.)

Sisäisissä elämänhallintaa ohjaavissa tekijöissä on sekä tietoisia että tiedostamattomia tekijöitä. Tietoisia tekijöitä ovat itsetunto, minäkäsitys sekä tarpeet ja tavoitteet. Puolestaan kognitiivinen kapasiteetti, defenssit eli puolustuskeinot ja persoonallisuus ovat tiedostamattomia tekijöitä. Sisäisiä tekijöitä pystyy hallitsemaan tunteiden säätelyllä sekä ongelmanratkaisulla. (Raitasalo 1995: 61.)

3.2.3 Nuoren elämänhallinta

Nuoren elämänhallinta ei ole erillinen käsite muusta elämänhallinnasta, mutta siinä on kuitenkin omat erityispiirteensä ja sisältönsä. Nuoren elämänhallinta on kokonaisuus, joka muodostuu itsetuntemuksesta, ihmissuhteista, käyttäytymisestä, ajanhallinnasta ja tavoitteista, rahan käytöstä ja kuluttamisesta, terveydestä, liikunnasta, ravinnosta ja levosta (Juusola 2015: 159). Nuoren elämänhallinnassa korostuvat elinympäristön aikuiset, erityisesti perhe sekä ystävät ja koulu. Näistä nuoren on mahdollista saada itselle voimavaroja, pitää itseään koossa sekä löytää oma itsenäistymisen tie. Elämänhallinta ja itsenäistyminen ovat osa elämänsuunnittelua, jota ohjaa nuorelle kehittynyt tulevaisuudenkuva, mikä puolestaan kehittyy vuorovaikutuksessa muiden ihmisten ja kulttuurin kanssa. (Aaltonen, ym. 2003: 186 – 187.)

Nuoren elämänhallinta sisältää moninaisia kysymyksiä ja aina ei ole nuorelle välttämättä kehittynyt keinoja näiden ulkoisten ja sisäisten paineiden ja vaatimusten käsittelyyn. Nykypäivän yhteiskunnassa on vallalla myös ajattelutapa, joka vastuuttaa yksilöä henkilökohtaisella tasolla olemaan usein vastuussa omista elämänsä valinnoista ja tavoitteiden saavuttamisesta sekä niiden tuomista seurauksista. Tätä voidaan toki pitää ja kutsua

myös aikuisuuden ja itsenäistymisen tunnusmerkiksi, mutta on muistettava kuitenkin ihmillisyyden ja yhteisöllisen vastuun kantaminen, mikä tarkoittaa riittävää sosiaalista tukea läheisiltä ja yhteiskunnalta. (Martikainen 2009: 29 – 30.)

Erilaiset elämänhallintaan liittyvät ongelmat ovat osa nykypäivän nuoren elämää ja kuuluvat arjesta selviytymiseen, mutta syyt niiden takana ja keinot niiden ratkaisemiseksi voivat olla hyvin moninaisia (Martikainen 2009: 19). Keinoja ratkaisujen löytymiseksi onkin syytä pohtia ja yksilöllisesti, sillä pitkittynyt elämänhallinnan kadotus voi tuoda mukanaan monia ikäviä ilmiöitä sekä kauaskantoisia vaikutuksia nuoren elämään. Ilmiöt ja reagointi ovat hyvin yksilöllisiä ja vaihtelevat totaalista kontrollista, kuten anoreksiaan sairastuminen, täydelliseen kontrollin menettämiseen esimerkiksi häiriökäyttäytymisen, masennuksen, rikollisuuden tai päihteiden muodossa. (Martikainen 2009: 24 – 25.)

Ongelmanratkaisu sekä asian uudelleen arviointi vaikuttavat selkeästi tunnetasapainon kohentumiseen, jotka vaikuttavat paineen ja stressin kokemiseen. Tunnetilat eli emootiot ovat hyvin yksilöllisiä, mutta ne stressissä kasaantuessaan saattavat vaikuttaa vihaa, ahdistusta, pelkoa, syyllisyyttä, häpeää jne. (Raitasalo 1995: 37.) Tämä puolestaan saattaa näkyä nuoren käyttäytymisessä kotona tai sen ulkopuolella ja vaikuttaa monella tavalla nuoren omaan elämänhallintaan sekä selviytymisen kokemiseen. Usein nämä reaktiot ovat puolustusmekanismeja, joka suojaa ihmistä liian tuskallisilta tunnetiloilta (Raitasalo 1995: 38). Mutta ne saatetaan tulkita väärin ja kokea nuori häiriökäyttäytyjäksi tai ongelmanuoreksi. Tunne- ja stressitilojen ilmaiseminen nuoruudessa on hyvin merkittävää, sillä mikäli siihen on ollut kykenemätön, saattaa se aiheuttaa aikuisiällä erilaisia mielenterveysongelmia (Raitasalo 1995: 37).

Arvioinnin elämänhallinnan tilanteesta ja tarvittavista tukitoimista tulee lähteä halusta ymmärtää nuoren omaa toimintaa, ajatusmaailmaa sekä todellisia tarpeita. Ja tässä tärkeänä osana on havainnoida, kuunnella ja arvioida nuoren maailmaa, unohtamatta nuoren ääntä. Tämä vaatii paljon ymmärrystä ja tietoa nuoren kehitysvaiheista sekä ammatilliselta että vanhemmilta. Arvioinnin tarkoituksena on kartoittaa nuoren omat käytössä olevat voimavarat, seurata niiden kehittymistä sekä oppia ymmärtämään yksilöllisiä tarpeita ja haasteita heidän omassa maailmassaan. (Aaltonen, ym. 2003: 105 – 106.)

4 Kehittämistyön toteutus

Tämä kehittämistyö on laadullinen. Tässä kehittämistyössä pyrin löytämään ja vertailemaan tutkittavasta palvelusta esiintyviä mielikuvia. Tämän kautta on mahdollista nähdä palvelu kokonaisvaltaisesti ja löytää sen sisällölle merkityksiä palvelun tuottajien ja tilaajien keskuudessa. Ja vain mielikuvien, merkitysten sekä kokemusten näkyväksi tekemisen kautta on mahdollista luoda kokonaisvaltainen kuva tämän hetkisestä toiminnasta tai palvelusta. (kts. Laadullinen tutkimus 2015.) Laadullisessa tutkimuksessa ei lähdetä liikkeelle tilastollisista riippuvuuksista, vaan laadullisen tutkimuksen tavoitteena on tehdä näkyväksi merkityksiä, joita ihmiset asioille ja omalle toiminnalleen antavat. Tavoitteena on siis kuvata ja selittää tutkittavaa ilmiötä, jotka paljastuvat haluina, uskomuksina, käsityksinä, arvoina ja ihanteina. (Vilka 2005: 50.) Merkitysten maailma on ihmisten välinen ja sosiaalinen kokonaisuus, joka ilmenee toimintana, ajatuksina ja päämäärien asettamisena. Kehittämistyöni tarkoituksena ja tavoitteena on saada esiin ihmisten omat henkilökohtaiset kuvaukset omasta koetusta todellisuudesta. Kyse ei ole absoluuttisen totuuden löytämisestä. (kts. Vilka 2005: 97.)

Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään usein varsin pieneen määrään aineistoa, sillä olennaista laadullisessa tutkimuksessa ei ole tutkittavien määrä, vaan laatu (Eskola – Suoranta 2008: 61). Haastatteluaineistoni toimii apuvälineenä ilmiön ymmärtämiselle, merkitysten luomiselle sekä tulkintojen tekemiselle (kts. Vilka 2005: 126). Laadullisessa tutkimuksessa herää myös kysymyksiä siitä, että kuinka tieteellistä, yleistettävää, edustavaa se on, juuri aineiston pienen määrän vuoksi. Tässä kehittämistyössä en kuitenkaan pyri tilastollisiin yleistettävyyksiin, vaan tulkitsemaan ja kuvaamaan materiaalin kautta saamaani aineistoa tutkittavasta ilmiöstä. Tukevana materiaalina olleet TASO-esitykset palveluun toimivat vain vertailukohteena haastattelusta saadulle materiaalille ja siksi niiden sisältöä kehittämistyössä ei ole eritelty. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston koolla ei ole välitöntä vaikutusta tai merkitystä itse tutkimuksen onnistumisen kannalta. (Eskola – Suoranta 2008: 61). Laadullinen tutkimus on aina tapaustutkimus eikä niiden pohjalta ole tarkoitus tehdä empiirisiä päätelmiä kuten tilastollisessa tutkimuksessa (Eskola – Suoranta 2008: 65).

Tutkimuksen aineiston otos tulee valita tarkoituksenmukaisesti ja merkittävän perusteena tulee olla se, että haastateltavat tuntevat tutkittavan ilmiön ja omaavat siitä omaakohtaisia kokemuksia (Hirsjärvi – Hurme 1995: 51). Haastateltavan voi antaa itse ehdot-

taa paikkaa haastattelulle ja tästä ympäristön valinnasta voi myös saada kielellisen informaation lisäksi täydentävää tietoa (Hirsjärvi – Hurme 1995: 61). Tämän kehittämistyön haastatteluaineisto on saatu vastaajilta vapaaehtoisuusperiaatteella ja jokaisella haastateltavalla on ollut mahdollisuus vaikuttaa myös haastattelun ajankohtaan sekä paikkaan. Purkamisvaiheessa on myös huomioitu tilanteen kontekstuaalisuus. Haastattelutilanteissa ilmeni joidenkin haastateltavien kohdalla kiirettä ja stressiä. Tämä on pyritty huomioimaan analyysia tehdessä eikä ole sen annettu vaikuttaa yleisesti lopputuloksiin tai johtopäätöksiin. (kts. Vilkka 2005: 112.)

4.1 Tutkimuskysymykset ja tutkimuksen tehtävä

Tässä kehittämistyössä selvitetään sosiaalialan ammattilaisina toimivien palvelun tuottajien ja tilaajien mielikuvia uudesta palvelusta. Tarkoitus on selvittää mielikuvia uuden palvelun palvelunkuvauksesta sekä sen hahmottumisesta, palvelun perustehtävästä sekä siitä, miten palvelu tukee nuoren elämänhallintaa. Kehittämistyö on laadullinen ja pääasiallisen materiaalina ovat teemahaastattelut. Aineiston analyysina on käytetty teoriasidonnaista sisällönanalyysiä.

Koska kyseessä on uusi palvelu, palvelun kokonaisuus ja perustehtävä ovat olleet vielä rakentumisvaiheessa eikä aihetta ole aiemmin tutkittu. Palvelun tuottajan näkökulman ja kokemuksen mukaan palvelun sisällön ydin ja merkitys sekä tavoite eivät välttämättä toteudu tai välity palvelun tilaajille eikä tällä hetkellä vastaa sitä perusajatusta jonka pohjalta Kiitolinja-palvelu on innovaation kautta asetettu toimintaan.

Tutkimuskysymykset ovat ” Mikä on Kiitolinjan tehtävä ja miten se tukee nuoren elämänhallintaa?” Kysymys on jaettu sen jälkeen kolmen eri teeman alle: 1) Kiitolinjan tehtävä, 2) nuoren elämänhallinnan tukeminen sekä 3) kehittämistarpeet ja tulevaisuus. Kehittämistyön kautta pyritään tuomaan näkyväksi tilaajan ja palvelun tuottajan mielikuvat sekä kokemukset palvelusta. Lisäksi pyritään löytämään elementtejä, joiden avulla olisi mahdollista selkeyttää työntekijöiden perustehtävää ja sitä kautta pyrkiä parantamaan palvelun laatua ja asiakaslähtöisyyttä.

4.2 Tutkimusaineiston keruu ja toteutus

Tutkimusaineisto tässä kehittämistyössä on aineistotriangulaatio, jossa aineisto koostuu kolmesta eri kokonaisuudesta. Triangulaatio on monimenetelmäinen tutkimusstrategia, jossa ilmiötä on mahdollista tarkastella useasta eri näkökulmasta paremman ymmärryksen saamiseksi (Kananen 2014: 120). Triangulaation käyttöä tässä kehittämistyössä perustelen sillä, että yksittäisellä tutkimusmenetelmällä on vaikea saada monipuolista kuvaa kehittämiskohteesta ja samalla useammalla menetelmällä tarkasteltuna luotettavuus kasvaa näkökulmien laajentuessa. Aineistotriangulaatio tarkoittaa useamman eri aineistojen yhdistämistä (Eskola - Suoranta 2008: 69).

Pääasiallisena tutkimusmenetelmänä tässä kehitystyössä käytetään haastatteluita. Haastattelu on vuorovaikutusta, jossa molemmat osapuolet sekä fyysiset, sosiaaliset että kommunikaatioon liittyvät asiat vaikuttavat haastattelutilanteeseen. Tärkeää on muistaa ennalta suunnittelu, haastattelun ohjaus ja haastateltavan motivointi keskustelun ylläpitämiseen, haastattelijan roolin omaksuminen sekä luottamuksellisuuden rakentaminen haastattelutilanteessa. Haastattelijan tulee myös omata riittävästi taustatietoa tutkittavasta ilmiöstä. (Eskola - Suoranta 2008: 85 – 86.) Haastateltava tuottaa vastauksensa avulla aineistoa, joka viestii ja paljastaa tutkittavan ajatusmaailmaa, miten hän näkee ja kokee tutkittavan ilmiön. Haastateltava nostaa haastattelussa esille niitä asioita jotka kokee itselle tärkeäksi ja ovat hänen kokemaansa todellisuutta. (Kananen 2014: 86.)

Haastattelumenetelmäksi tässä kehittämistyössä on valittu puolistrukturoitu teemahaastattelu, jolla tarkoitetaan sitä, että haastattelija ohjaa keskustelua teemoittain, mutta muuten keskustelu on avoin ja vapaamuotoinen. Haastattelutilanteessa on teemojen mukaisia ohjaavia kysymyksiä, mutta itse haastattelun edetessä esiin tulevia uusia teemoja tai kysymyksiä käsitellään tilanteen mukaan. Tämän haastattelumenetelmän kautta on tarkoitus pyrkiä löytämään aidot kokemukset ja merkitykset palvelusta, joita ei välttämättä strukturoiduilla lomakkeilla tai haastatteluilla olisi mahdollista saada.

4.3 Teemahaastattelu

Teemahaastattelun käyttö on perusteltua jos halutaan saada lisää ymmärrystä tutkittavasta kohteesta ja ilmiöstä kun niitä ei tunneta kovin hyvin ja näin keskustelun avulla pyritään kasvattamaan ymmärrystä (Kananen 2014: 76). Teemahaastattelussa ei laadita yksityiskohtaisia kysymyksiä, vaan teema-alueita, jotka noudattavat teoreettisia lähtökohtia sekä ovat suhteellisen pelkistettyjä. Haastattelukysymykset kohdistetaan teemoihin ja ne toimivat lähinnä haastattelijan muistilistana ja keskustelun ohjaajana. (Hirsjärvi – Hurme 1995: 41.) Teemahaastattelun kysymykset ovat lomakehaastattelusta poiketen avonaisia, millä tarkoitetaan sitä, että ne eivät ole esikoodattuja eli valmiita vastausvaihtoehtoja ei ole, vaan tarkoituksena on tuoda esiin asenteita ja mielipiteitä (Hirsjärvi – Hurme 1995: 44).

Teemahaastattelu sisältää aihepiirit ja ne on etukäteen määritelty, mutta kysymyksillä ei ole tarkkaa muotoilua ja järjestystä. Kaikki teemat käydään haastateltavan kanssa läpi, mutta ne toteutuvat vaihtelevassa järjestyksessä ja laajuudessa haastateltavasta riippuen. Teemahaastattelussa vastaaja pääsee puhumaan varsin vapaamuotoisesti, jolloin puhuja kokee edustavansa itseään, mutta käytettävät teemat kuitenkin takaavat sen, että kunkin haastateltavan kanssa on puhuttu samoista asioista. Teemat myös muodostavat kehon, jonka avulla saatua aineistoa voidaan lähestyä jäsentyneesti. Teemahaastattelu luo avointa haastattelua tiukemmat rajat, mutta mahdollistaa kuitenkin yksilölliset tulkinnat ja mielipiteet paremmin. (Eskola – Suoranta 2008: 86 - 87.) Teemahaastattelussa on mahdollista tarkistaa miten haastateltava ymmärtää kysymyksessä käytetyt sanat, joka takaa lomakekyselyä paremmin tilanteen jossa vastauksia saadaan nimenomaisesti haluttuun kysymykseen. Myös käytännön esimerkit selkeyttävät ja vähentävät väärin tulkintaa. (Vilka 2005: 105.) Teemahaastattelussa voidaan lisäkysymysten avulla pyrkiä oikaisemaan välittömästi mahdollisia väärinymmärryksiä ja syventää saatavaa tietoa esittämällä täsmällisempiä ja rajatumpia lisäkysymyksiä edellisen vastauksen perusteella ja näin voidaan laajentaa näkemyksiä ja näkökulmia käsiteltävästä aiheesta (Hirsjärvi – Hurme 1995: 90).

Teemahaastattelu sopii sen kaltaisten ilmiöiden tutkimiseen joista ei ole totuttu puhumaan päivittäin. Usein ne sisältävät emotionaalisia ja henkilökohtaisia tuntemuksia sekä kokemuksia tilanteesta käsittäen arvostusta, aikomusta sekä perusteluita kriittisessä mielessä. (Hirsjärvi – Hurme 1995: 35 – 36.) Se ei vaadi lopputuloksena kokeellisesti

aikaansaatua yhteistä näkemystä tai kokemusta, vaan lähtee siitä oletuksesta että jokapäiväisiä kokemuksia voidaan tutkia ja siinä korostuu kunkin oma elämysmaailma sekä määritelmät tutkittavasta ilmiöstä ja tilanteesta (Hirsjärvi – Hurme 1995: 36). Teemahaastattelu sallii täsmennysten esittämisen ja on tätä kautta myös joustavampi. Sillä saadaan myös kuvaavampia esimerkkejä täsmennysten kautta. Haastattelun positiivisena puolena voi todeta myös sen että haastateltava on itse suostunut haastatteluun ja oletettavasti motivoitunut antamaan tietoja tutkittavasta ilmiöstä, jolloin vastaaminen on myös avoimempaa ja tätä kautta mahdollisuuksien mukaan myös luotettavampaa ja hyvin paljon informaatiota. (Hirsjärvi – Hurme 1995: 46.)

Teemahaastattelussa on myös omat haasteensa. Se on usein tutkijalle työläämpi koska saatu materiaali on laaja ja sisältää myös paljon epärelevanttia tietoa sekä tutkittavan on mahdollista tuoda esiin kaikki omat näkökulmansa. Haastattelurungon ja kysymysten merkitys myös korostuu entisestään teemahaastattelussa, jotta on mahdollista saada vastauksia haluttuihin kysymyksiin. (Hirsjärvi – Hurme 1995: 23.)

4.4 Aineiston keruu

Pääasiallisina aineistoina tässä kehittämistyössä ovat haastattelut sekä lastensuojelupalveluiden TASO-esitykset. Haastateltavana perusjoukkona ovat Kiitolinja-palvelun kaksi varsinaista työntekijää sekä Espoon lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä, jotka ovat palvelun tilaajan roolissa. Sosiaalityöntekijät valikoituvat jokaiselta Espoon lastensuojelun alueelta (Espoonlahti, Espoon keskus, Leppävaara sekä Tapiola-Olari-Matinkylä). Haastatteluja on tehty yhteensä 8 kappaletta siten, että vähintäänkin yksi henkilö on kullakin alueelta haastateltu. Haastateltavat ovat valikoituneet harkinnanvaraisesti vapaaehtoisperiaatteella ja siten, että kukin heistä on jossakin vaiheessa ollut palvelun tilaajana. Haastateltavilta ei ole kysytty perustietoja, koska se ei ole olennaista tutkimuksen kannalta. Haastateltavia valitessa tulisi huomioida samanlainen kokemusmaailma, heidän tulisi omata tietoa tutkimusongelmasta sekä olla kiinnostuneita tutkimuksesta (Eskola – Suoranta 2008: 66). Tätä kautta on myös jonkinlaista mahdollisuutta yleistettävyyteen samankaltaisissa toimintaympäristöissä. Yleistettävyyttä tapahtuu kuitenkin lukijan toimesta, kun tutkija on huolellisesti kuvannut ja analysoinut tutkimuksen lähtökohdat, menetelmät ja tulokset (Eskola – Suoranta 2008: 68). Tässä tutkimuksessa ei ole haastateltu asiakkaita.

Haastateltavia on lähestytty ensin saatekirjeen avulla (liite 1.), jossa on esitelty tutkimus, sen tarkoitus sekä tutkija. Haastateltavia on lähestytty muutamia kertoja sähköpostin välityksellä motivoiden heitä osallistumaan tutkimukseen korostamalla käyttäjien kokemusten ja mielikuvien merkitystä palvelua kehitettäessä (kts Hirsjärvi – Hurme 1995: 66). Kaikki tämän kehittämistyön haastattelut on tehty haastateltavan omassa työympäristössä. Haastattelut on nauhoitettu haastateltavan luvalla ja ennen haastattelun nauhoituksen alkua on haastateltavan kanssa käyty läpi kehittämistyöhön liittyvät eettiset kysymykset (kuten anonymiteetti, tietojen käsittely ja säilytys sekä tulosten raportointi).

Toisena pääasiallisena aineistona olleita TASO-esityksiä oli luettavana 30 kpl:tta, otantana yhden vuoden (2015) TASO-esitykset. TASO-esitysten käsittely tapahtui Poijupuiston lastensuojelupalvelun tiloissa tutkimusta ohjaavan yhteyshenkilön valvonnassa. Esityksistä ei ole tutkittu yksittäisen asiakkaan historiaa eikä sieltä saatuja tietoja ole käytetty tutkimuksessa asiakasta tunnistettavasti. Esitysten ja haastattelujen ristikkäisellä tarkastelulla on ainoastaan haettu tukea ja vahvistusta haastatteluaineiston lopputuloksille. Näitä aineistoja tukevana sekä teoreettista viitekehystä vahvistavana materiaalina haastatteluille ovat erilainen Poijupuiston lastensuojelua koskeva kirjallinen ja julkinen materiaali sekä yleinen lastensuojelua sekä nuoruutta koskeva kirjallinen ja sähköinen materiaali.

4.5 Aineiston purku

Haastatteluaineisto on litteroitu, käyttämällä propositiotason litterointia, sillä olennaista tässä aineistossa ei ole yksittäiset kommentit tai puheen vivahteet, vaan merkitykset ja mielikuvat tutkittavasta ilmiöstä (kts. Nikander 2011: 427 – 433). On mahdollista olla purkamatta aineistoa sanatarkasti ja tällöin paras käsittelijä aineistolla on tutkija itse, joka on ollut mukana haastattelussa, koska hänellä on paras tuntemus sekä aineistoon että tutkittavaan ilmiöön käytännön ja teorian pohjalta, jolloin hänen on mahdollista tunnistaa teemat ja ilmiöt materiaalista nopeasti ja myös mahdollista huomata, milloin sanatarkat kirjaukset ovat tarpeellisia (Hirsjärvi – Hurme 1995: 112). Propositiotason litteroinnilla tarkoitetaan sitä, että aineistoa ei pureta sanatarkasti vaan tutkija nostaa esille ja kirjaa sanotusta aineistosta vai sen ydinsisällön (Kananen 2014: 102). Erityisesti koska olen aineiston purkamisessa käyttänyt propositiotason litterointia, on merkityksellistä että itse olen toiminut tutkimuksen tekijänä, haastattelijana ja materiaalin purkajana. Tällöin on

ollut helpommin löydettävissä ja litteroitavissa tutkimuskysymysten kannalta keskeisimmät asiat, eivätkä sanatarkat kirjaukset ole olleet oleellisia. (kts. Hirsjärvi – Hurme 1995: 112.)

4.6 Aineiston analyysi

Vaikka haastatteluissa haastateltavilta kysytään usein samankaltaisia kysymyksiä vastauksena tutkimusongelmaan, ei näitä kuitenkaan tule sellaisenaan tulkita tuloksiksi (Alasuutari 1999: 39). Laadullisen aineiston analyysissa on kysymys aineiston järjestämisestä sellaiseen muotoon, että sitä on mahdollista eritellä vastausten etsimiseksi tutkimusongelmaan. Oli aineisto kerätty miten tahansa, se ei vielä kerro mitään yksin, vaan kaikissa vaiheissa analyysi on uusien merkitysten etsimistä. Näiden tunnistaminen auttaa lukijaa arvioimaan tutkimuksen luotettavuutta tarkemmin. (Eskola – Suoranta 2008: 225.) Laadullisella sisällönanalyysillä tarkoitetaan kirjoitettujen, kuultujen tai nähtyjen asioiden analyysiä väljänä teoreettisena viitekehystenä (Tuomi – Sarajärvi 2002: 93).

Aineistolähtöisessä analyysimenetelmässä aiemmilla havainnoilla, tiedoilla tai teorioilla ei ole tekemistä analyysin toteuttamisen tai lopputuloksen kanssa vaan tutkimustulosten analyysi lähtee kokonaan aineistosta. Sisällönanalyysimenetelmällä pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa, jossa todellisuutta pyritään tarkastelemaan ikään kuin ulkopuolelta inhimillisen ajattelutavan kautta, ei totuuden kysymyksenä sinänsä (Tuomi – Sarajärvi 2002: 105). Aineistolähtöisessä analyysimenetelmässä ongelmana on se, että miten paljon analyysia tehdessä siihen vaikuttavat tutkijan ennakkoluulot vai toteutuuko aineiston analyysi puhtaasti tiedonantajien ehdoilla. Tätä ongelmaa voidaan kuitenkin pyrkiä ratkaisemaan käyttämällä teoriasidonnaista analyysimenetelmää. Teoriasidonnaisessa analyysissa tunnistetaan silloin aikaisempi tieto, joka ohjaa analyysia, mutta saatu tieto ei ole teoriaa testaava vaan uusia asioita ja näkökulmia aukaiseva (Tuomi – Sarajärvi 2002: 98).

Tutkimuksen luonteen sekä haastattelumuodon vuoksi tässä kehittämistyössä on käytetty teoriaohjaavaa sisällönanalyysia, pyrkien löytämään aineistosta samankaltaisia sekä eroavia käsityksiä, mielikuvia ja merkityksiä tutkittavaan ilmiöön liittyen. Analyysia tehdessäni nojaan teoreettiseen viitekehykseeni, joka asettaa rajausta analyysille sekä selkeyttää analyysin etenemistä. (kts. Tuomi – Sarajärvi 2002: 98.) Teoriaohjaava sisällönanalyysi noudattaa periaatteessa samaa menetelmää kuin aineistolähtöinen analyysi. Erona on käsitteellistämisen vaiheen liittäminen teoreettisiin käsitteisiin. Aineistolähtöisessä

analyysissä teoriakäsitteet luodaan aineistosta, kun puolestaan teoriaohjaavassa menetelmässä teoreettiset käsitteet ovat ikään kuin jo valmiina aineiston keruun ja analyysin alkaessa. (Tuomi – Sarajärvi 2002: 97.) Analyysissä olen edennyt asteittain, noudattaen teemahaastattelun teemojen muodostamia raameja ja tämän avulla aineistoa jäsentellen. Aineiston olen käynyt läpi useaan kertaan, joka kerta auki kirjoitettua aineistoa tiivistäen (kts Eskola – Suoranta 2008: 151 – 152). Kaiken kaikkiaan on tärkeä tuntee aineistonsa läpikotaisin ja se on syytä käydä läpi useaan kertaan, jotta ei sorru tekemään pikaisia päätelmiä. Rungossahan on jo käytetty teoreettisia näkemyksiä, aiempia tutkimuksia sekä mahdollista omaa kokemusta. Tällöin tekstistä on helpompi seuloa asioita, jotka kertovat tutkittavasta aiheesta ja ongelmasta. (Eskola – Suoranta 2008: 151 – 152.)

Tässä tutkimuksessa analyysin työstössä on noudatettu Syrjäläisen teoksessaan (1994: 90) esittelemää analyysimallia, jossa aluksi aineiston on otettu haltuun tutustumalla siihen perinpohjaisesti keskeisten käsitteiden avulla. Aineistolähtöisessä analyysissä pyritään löytämään jonkinlainen logiikka, yhtenäinen ilmiö tai tarina aineistosta. Aineistosta karsitaan kaikki ylimääräinen eli pelkistetään aineisto, käyttäen apuna tutkimusongelman määrittelyä ja tutkimuskysymyksiä, siten, että karsitaan aineistosta kaikki ylimääräinen ja tutkimuksen kannalta epäolennainen tieto. (Vilka 2005: 140.) Sisältöä on siis purettu ja arvioitu siten, että saatu litteroitu aineisto on tarkasteltu läpi useaan otteeseen ja joka kerta tarkennuksia tehden, joka on mahdollistanut aineiston sisäistämisen. Jatkotyöstönä aineistoa on karkeasti luokiteltu teemojen ja avustavien kysymysten avulla pyrkien löytämään sieltä teoreettisen viitekehyksen kautta tutkimuskysymysten keskeiset asiat. Aineistosta tulee löytää tutkimuksen sekä sen viitekehyksen kannalta keskeiset ja olennaiset asiat ja tarkastella vain niitä osia materiaalista. Täten saadaan koko aineistosta niin kutsuttu raaka-aineisto, joita voidaan yhdistellä havaintojen joukoksi, jonka kautta voidaan löytää havainnoista yhteinen piirre tai nimittäjä kokonaisuuteen sekä niitä sitten hyväksikäyttäen tulkita tuloksia ja löytää merkityksiä tutkittavaan ilmiöön. (Alasuutari 1999: 40.) Näiden löydösten avulla aineistosta on löydetty yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia liittyen tutkimuskysymyksiin ja niiden pohjalta ovat valmistuneet lopputulokset sekä johtopäätökset.

4.7 Tutkimuksen luotettavuus

Laadullinen tutkimus kohtaa aina arviointia sen luotettavuudesta. Luotettavuuden saavuttamiseksi tutkimuksen lähtökohtana on tutkijan avoin subjektiviteetti sekä sen myön-

täminen, että tutkija on tutkimuksensa keskeisin työväline. Tällöin pääosin luotettavuuskysymys koskee koko tutkimusprosessia (Eskola – Suoranta 2008: 210). Kokonaisuus siis määrittää usein validiteettia ja ei riitä yksittäisen tutkimusprosessien täyttyminen loistavasti, vaan prosessin eri vaiheiden tulee olla kokonaisuus myös suhteessa toisiinsa. Kokonaisuuteen kuuluu tutkimuksen kohde ja tarkoitus, omat sitoumukset tutkijana, aineistonkeruu, tutkimuksen kesto, aineiston analyysi, tutkijan-tutkittavan välinen suhde, tutkimuksen luotettavuus, tutkimuksen raportointi. Tutkimustekstin tulisi antaa realistinen, totuudenmukainen ja mahdollisimman tyhjentävä kuva tutkimuskäytänteistä ja tutkimuskohteesta. (Tuomi -Sarajärvi 2002: 135 – 138.) Tässä kehittämistyössä on pyritty johdonmukaisesti noudattamaan sovittua toimeksiantoa ja sitä kautta syventyä pohtimaan kokonaisvaltaista kehittämistyön merkitystä toimeksiantajalle sekä palvelun käyttäjälle, käyttäen hyödyksi jo olemassa olevaa materiaalia sekä teoreettista kirjallisuutta.

Teemahaastatteluissa luotettavuuden haasteena saattaa olla se, että kun tutkija purkaa nauhoituksia hänelle nouseekin aineistosta esiin eri teemoja ja merkityksiä kuin mitä haastateltava itse haastattelutilanteessa oli tarkoittanut (Hirsjärvi – Hurme 1995: 130). Uskottavuus luotettavuuden kriteerinä tarkoittaa sitä, että tutkijan on tarkasteltava vastaavatko hänen käsitteellistyksensä ja tulkintansa tutkittavien käsityksiä (Eskola – Suoranta 2008: 211). Itse tutkijan asemaa on pyritty tässä kehittämistyössä neutraloimaan mahdollisimman hyvin, jotta omat käsitykset ja merkitykset eivät ohjaisi aineiston tulkitusta. Konkreettisesti tämä on tapahtunut siten, että aineistoa on läpikäyty riittävän usein ja esiin nousseita omia mielipiteitä on kyseenalaistettu reflektoiden itse aineistoon. Tutkijan aseman neutraaliutta tässä kehittämistyössä puoltaa myös se, että tekijänä olen perehtynyt kehittämistyön aikana kattavasti materiaaliin pyrkien muodostamaan siitä kokonaisuuden, mutta en omaa kokemusta vastaavanlaisesta työstä. Tämän koen etuna tutkijan asemalle, koska minulle ei näin ollen ole muodostunut vahvaa käsitystä palvelukentästä kokemuksen kautta.

5 Tutkimustulokset

Kehittämistyön pääasiallinen materiaali kerättiin teemahaastattelun avulla. Haastatteluja tehtiin kaiken kaikkiaan kahdeksan (8) kappaletta ja kaikki haastattelut nauhoitettiin. Haastateltavista kaksi (2) olivat Kiitolinjan työntekijöitä ja kuusi (6) olivat sosiaalityöntekijöitä Espoon kaupungin lastensuojelun eri alueilta. Haastateltavat numeroitiin (H1 – H8) tunnistettavuuden estämiseksi satunnaisessa järjestyksessä ja tätä numerointia on

käytetty suorissa haastattelun lainauksissa tässä tutkimustulosten osiossa. Teemahaastattelu sisälsi kolme (3) erillistä johtavaa teema ja niitä käsiteltiin keskustelua ohjaavien apukysymysten kautta. Huomioitavaa on, että apukysymysten sisältö ei ollut kaikkien haastateltavien kohdalla identtinen vaan se rakentui keskustelun edetessä ja muotoutui edellisen vastauksen perusteella. Haastattelun teemat olivat: 1) Kiitolinjan tehtävä, 2) nuoren elämänhallinnan tukeminen sekä 3) kehittämistarpeet ja tulevaisuus. Näiden teemojen ja apukysymysten avulla oli kehittämistyössä tarkoitus selvittää palvelun tuottajien ja tilaajien mielikuvien yhtäläisyyksiä sekä eroavaisuuksia palvelun sisällöstä ja tehtävästä. Tässä tutkimustulososiossa käsitellen kunkin teeman alaisia tuloksia erikseen ja johtopäätöksissä on yhteenveto keskeisistä esille nousseista asioista.

5.1 Kiitolinjan tehtävä

Yleisesti haastattelun tuloksista kävi ilmi, että vaikka suunta palvelun perustehtävälle oli mielikuvissa samansuuntainen, niin selkeästi sen painotus ja palvelun hahmottuminen hieman vaihteli yksilöllisesti vastauksissa. Palvelun kokonaisuuden ja ytimekkään palvelukuvauksen tekeminen oli hankalaa. Yhteisesti kaikki haastattelijat totesivat palvelun olevan kotona tapahtuvaa avohuollollista lastensuojelutyötä ja suurimmalla osalla vastaajista oli myös ajatus siitä, että tehtävänä on tehdä samalla myös arviointia kotiympäristössä ja se toimii vastaanottokodin tekemän kiireellisen sijoituksen aikana tekemän arvioinnin vaihtoehtona. Yhtä haastattelua lukuun ottamatta arviointityö, jonka Kiitolinja on määritellyt oman perustehtävänsä fokuksiksi, nousi tavalla tai toisella esiin jossakin kohtaa haastattelua. Kuitenkin palvelun ensisijaiseksi tehtäväksi nousi vahvasti näkemys siitä, että kyseessä on tukitoimi, jonka avulla pyritään saamaan perheen tulehtuneeseen tilanteeseen tai akuuttiin kriisitilanteeseen apua. Tukitoimina korostuivat konkreettinen tuki perheen arkeen, esimerkiksi sääntöjen luominen, nuoren tukeminen kouluun lähtemisessä tai läksyjen teossa sekä toiminnalliset tilanteet.

--- mahdollisimman nopea apua aikamoiseen kriisitilanteeseen (H8)

--- alkaa olemaan viimeinen keino kun kaikkea on jo kokeiltu. (H4)

--- kun ruvetaan selvittämään palveluntarvetta ja pohtimaan nuoren tilannetta ja sitä ympäristöä missä nuori on ja minkälaisia on tarpeet (H5)

--- tehdä näkyväksi asioita, jotta sitten voisi tulla muutosta ja joku toinen jatkaa siitä (H2)

Kysyttäessä asiakasprofiilista tai siitä, minkälaiset haasteet omaava nuori (ja myös perhe) hyötyisi tämän kaltaisesta palvelusta, ei vastauksista tullut esiin yhtä selkeää näkökulmaa. Selkeän asiakasprofiilin tekeminen oli lähes mahdotonta ja tämän totesivat myös kaikki haastateltavat. Asiakkaaksi Kiitolinjaan voi vastausten perusteella ohjautua esimerkiksi lastensuojelun jo olemassa oleva asiakas, jolle on jo useita tukitoimia tai täysin uusi lastensuojelun asiakas tai vastaavasti henkilö joka on siirtoasiakas toisesta kaupungista. Perheet ovat hyvin moninaisia, samoin kuin heidän haasteensa ja huolenaiheidensa määrä, joten profiilin määrittäminen hyvin hankalaa. Eroavuutena kuitenkin se, että kaksi haastateltavista totesivat selkeästi, että mikäli haasteet ovat jo hyvin tiedossa, niin tätä palvelua on tarpeetonta käyttää. Perusteluna se, että koska kyseessä on palvelutarpeen arviointi ja jos tiedossa on jo haasteet ja siihen tarvittavat tukitoimet, ei uutta arviointia tarvita. Samat haastateltavat mielsivät myös Kiitolinja-palvelun ensisijaisesti arviointityöskentelyksi.

--- hankala tehdä mitään selkeää asiakasprofiilia...se on niin laaja kirjo (H1)

--- sellaista tukea perheeseen, jolla on paljon huolenaiheita eikä muut tukitoimet vastaa tarpeeseen (H3)

--- parhaiten hyötyy uudet asiakkaat tai ne joilla on ollut rauhallinen vaihe ja sitten tulee joku kriisi (H7)

--- tilanne jossa paljon tukitoimia jo kokeiltu ja puhuttu jo sijoituksesta (H4)

--- jos selkeä käsitys jo, että mitä toimenpiteitä pitäisi tehdä niin sitten ei Kiitolinjaa (H7)

Sen sijaan haasteet, joita asiakasnuorella tai perheellä on, olivat hyvin samankaltaisesti kuvattuja kaikissa vastauksissa. Näkyvimmin vastauksissa esiin nousivat koulunkäynti-ongelmat, joko siten, että nuori on paljon poissa koulusta tai vastaavasti ei käy koulua lainkaan. Seuraavaksi eniten esiintyivät vastauksissa kommunikaatio-ongelmat, lähinnä perheen ja nuoren välillä. Kaikilla vastaajilla oli näkemys, että vaikka tuki on ensisijaisesti nuorelle, on perheen tukeminen ja kokonaistilanne merkittävässä roolissa. Useassa

haastattelussa kävi ilmi, että nykyaikana vanhemmat kokevat vaikeaksi rajojen asettamisen ja selkeiden sääntöjen luomisen kotiin. Tämä johtaa ristiriitatilanteisiin, riitoihin, poissaoloihin tai muihin vaikeuksiin. Jokainen haastateltava toi esille, että nuoren tukemisen ja arvioimisen lisäksi tukea ja ohjausta tarvitsee myös perhe. Vanhempia tulee vastuuttaa omaan rooliinsa kasvattajina ja nuoren kehityksen tukijana.

--- jos vanhemmat keinottomia, nuori ei noudata kodin sääntöjä, poissaoloja kotoa ja koulusta sekä keskusteluyhteys on kateissa vanhempien ja nuoren välillä (H6)

--- haasteita kasvatuksessa, vanhemmat eivät tiedä mitä tehdä, koulussa ei asiat suju, lapsi käyttäytyy haasteellisesti (H7)

--- koulunkäyntipulmia, sukset ovat menneet ristiin kotona (H4)

Haastateltavat toivat esiin myös haasteita, jotka eivät soveltuisi tämän palvelun kautta ratkottaviksi. Esimerkkinä merkittävät vanhempien päihde- tai mielenterveysongelmat, väkivaltaisuus, vakavat nuoren psyykkiset oirehdinnat, itsetuhoiset ajatukset tai jos nuori on välittömässä vaarassa.

Palveluun tulisi hakeutua prosessin mukaisesti TASO-ryhmän kautta TASO-esityksellä. Vastausten perusteella ohjautuvuutta on myös puhelinsoittojen välityksellä, ilman esitystä. Itse Kiitolinjan arviointipalvelu noudattaa myös omaa prosessia joka lähtee liikkeelle aloituspalaverista ja päättyy loppuyhteenvetoon. Palvelun aloitusvaihe nosti esiin ristiriitaisia mielikuvia ja tuntemuksia. Palvelun prosessikuvaus alusta loppuun oli kaikilla vastaajilla lähes identtinen, lukuun ottamatta palvelun hakemista. Kahdeksasta vastaajasta kuusi toi selkeästi esille, että esitykset palvelun hakemiseen tulisi mennä ensisijaisesti vireillepanona TASO-esityksen kautta. Kahdella vastaajalla puolestaan oli kokemus että palveluun ei tarvitse tehdä esitystä, vaan yhteydenotto Poijupuiston lastensuojelupalveluihin on riittävä.

Eroavaisuuksia oli myös siinä, miten vastaajat kokivat TASO-esityksen sisällön. Puolet vastaajista oli sitä mieltä, että TASO-esitys ei ole vapaamuotoinen, vaan järjestelmä antaa automaattisesti otsikoinnin, jota tulisi noudattaa esitystä tehdessä. Kuitenkin palvelun tuottajan kokemus on, että esityskäytäntö on hyvin vaihtelevaa ja sisältö ei aina ole selkeä. Aloitusilanteen jälkeen prosessin etenemisestä oltiin täysin yhtä mieltä. Työsken-

telyn alettua asetetaan tavoitteet perheen kanssa, työskentelyn puolivälissä pidetään välipalaveri ja työskentelyn päättyessä lopetuspalaveri jatkosuunnitelmiseen ja - ehdotukseen. Tämän jälkeen palvelun tuottaja laatii loppuyhteenvedon. Tarvittaessa prosessin aikana on puhelinkontakteja ja myös yhteinen kirjausjärjestelmä, jota molemmat osapuolet pääsevät lukemaan.

--- tasolähete tulisi tehdä, siitä saa hyvin informaatiota että minkä tyyppinen perhe on kyseessä (H1)

--- tasolähete tulisi tehdä, siitä apua tavoitteen asettelussa ja se lisää yhteisymmärrystä (H2)

--- muistelen, että siihen ei tarvitsisi lainkaan lähetettä, vaan pelkkä puhelinsoitto riittää (H4)

--- tasotiimiin tehdään vireillepano ja sen kirjoittamiseen on määritellyt kriteerit (H7)

--- tason kautta tehdään lähete, mutta voi myös ihan neuvottelemalla Poijun kanssa (H5)

Palvelun tuottajan mielikuva ennen tutkimuksen aloitusta oli, että koska heidän palvelunsa on melko uusi ja palvelukuvaus vielä kehitysvaiheessa, niin heidän työnsä saatetaan usein sekoittaa tehostettuun perhetyöhön. Siksi tämä asia nostettiin myös esille haastatteluiden ensimmäisessä teemassa. Kaikkien palveluntilaajien vastauksissa tuli ilmi, että tehostetussa perhetyössä ja Kiitolinjassa on samankaltaisia elementtejä. Viidessä vastauksessa tehostettu perhetyö ja Kiitolinja miellettiin lähes samankaltaisiksi palveluiksi ja palvelu usein myös esitettiin asiakkaalle tehostettuna perhetyönä ja tukitoimena. Eroina näiden kahden välillä nähtiin pääosin aloittamisen nopeus sekä työskentelyn pituus.

--- samoja piirteitä kuin tehostetussa perhetyössä, Kiitolinja on vain lyhyempi (H4)

--- sisällöllisesti samaa kuin tehostettu perhetyö eikä suuresti poikkea yksityisten palveluntuottajien tarjoamista palveluista – silloin puhutaan vaan kuntouttavasta perhetyöstä (H6)

--- tuntuu että käytetään tehostetun perhetyön korvikkeena ja silloin heidän työ- määränsä lisääntyy eivätkä he pysty tekemään arviointiyötä mikä olisi tarkoitus koska ei ole resursseja (H7)

--- Kiitolinja tavallaan tehostettua perhetyötä – tiivistä ja tehostettua.... perheelle esittelisin tämän tehostettuna perhetyönä (H8)

5.2 Nuoren elämänhallinnan tukeminen

Elämänhallinnan voi määritellä monin eri tavoin. Haastatteluissa jokainen haastateltava sai tuoda esiin omia näkemyksiään elämänhallinnasta käsitteenä. Kaikissa haastatteluissa nousi esiin hyvin samankaltaisia nuoren elämänhallinnan elementtejä, eniten tois- tuivat koulunkäynti, vuorokausirytmii ja ihmissuhteet. Haastateltavien vastauksissa nousi esiin myös se, että nuoren tulisi tässä ikävaiheessa jos pystyä huolehtimaan omista arjen toiminnoistaan (kuten ruokailu, terveys, nukkuminen) melko itsenäisesti, hallita itseään sekä omata itsenäistymisen taitoja.

--- pystyy käymään koulua, menee ajoissa nukkumaan, herää ajoissa kouluun, on jotain vapaa-ajan tekemistä, kavereita (H3)

--- vuorokausirytmii, oman itsensä hoitaminen, koulu (H4)

--- perusarki, koulu, päivärytmii, kaverisuhteet, itsenäistymisen taidot, vastuunotto (H7)

--- arjen rutiinit, vuorokausirytmii, koulu, syöminen, nukkuminen, vapaa-aika, per- hesuhteet, kaverisuhteet, itsensä hallitseminen (H8)

Kaikissa haastateltavien vastauksissa nousi esiin jossain vaiheessa myös perheen arvi- ointi ja tukeminen sekä perheen merkitys nuorelle ja hänen elämänhallinnalleen. Samoin yksimielisesti kaikissa haastatteluissa todettiin, että koti on nuoren paras paikka elää ja kasvaa, jos se vain suinkin on mahdollista ja siksi perhettä ja nuorta tulisi tukea kaikin mahdollisin keinoin, jotta kotona asuminen mahdollistuisi. Haastatteluissa korostettiin myös koulunkäynnin tukemisen tärkeyttä. Tätä haastateltavat ovat kuvailleet esimerkiksi kouluun lähtemisen sekä koulutehtävien tekemisen tukemisena. Toinen merkittävä, lä- hes kaikissa vastauksissa esiin noussut asia, on sääntöjen luominen ja noudattaminen sekä arjen rutiinien löytäminen.

Työskentelyssä katsotaan oleelliseksi osaksi myös se, että perhe saa tarvittavaa tukea ja arviointia kokonaisvaltaisen tilanteen ymmärtämiseksi. Haastattelut nostavat esiin vanhempien vastuun rajojen asettamisesta, ristiriitojen selvittämisen sekä yleisesti perheen auttamisen mikä mahdollistaisi nuoren asumisen kotona. Keinoina näiden asioiden osalta nousee esiin avoin keskustelu, kodin sääntöjen asettaminen sekä vanhempien tukeminen vanhemmuudessa. Interventio, jossa keskustellaan ja nostetaan asioita esille ja puhutaan niistä avoimesti jo yksinään olla laukaiseva tekijä perheen haasteelliselle tilanteelle.

--- Kiitolinjan tapaamiset ovat niin tiiviisti, että jo se saattaa auttaa löytämään ja luomaan rutiineja ja sitä kautta tuo arjen hallintaa ja tukee myös vanhempia (H7)

--- jos vanhemmat eivät pysty tai jaksa tukea nuorta, ovat epävarmoja tai ei kykene laittamaan rajoja, niin sitten ehkä tukis niitä vanhempia..... joskus vanhempien ja nuoren kohtaaminen on vähäistä ja silloin voi tilanne mennä huomaamatta pikku hiljaa huonoksi (H8)

--- vanhempia täytyy joskus voimaannuttaa... he tulkitsevat joskus väärin normaalit nuoruusiän reaktiot ja tarvitsevat siihen selvitystä..... nuoren paras paikka on ehdottomasti kotona ja niin pitkään kuin mahdollista niin tukea ja muutostyötäkin sinne kotiin (H6)

--- jos nuorella vaikeuksia, niin vanhemmat ottaisivat silloin enemmän vastuuta ja kannattelisi nuorta (H2)

--- kyllä vanhempien täytyy olla mukana työskentelyssä, sillä kaikkien pitää jollain tavalla muuttua jos halutaan muutosta ja uutta toimintatapaa perheessä (H4)

--- vanhemmilta pitäisi tulla se tuki ettei nuori jää yksin asioiden kanssa eikä joudu ottamaan vastuuta kokonaan omasta elämänhallinnastaan (H3)

--- vanhempien tulisi pystyä tukemaan nuorta elämänhallinnassa ja tarjoamaan puitteet toimivaan ja turvalliseen kasvu-ympäristöön (H1)

Haastattelussa selvitettiin myös haasteltavien mielipiteitä siitä, mikä merkitys perheellä on nuoren elämänhallintaan. Jokainen haastateltava oli sitä mieltä, että nuoren paras asuinympäristö olisi koti, jos tilanne sen sallii. Vanhempien rooli on tärkeä ja vastuullinen.

Vanhempi on kasvattaja, kehittymisen tukija sekä suotuisan elinympäristön mahdollistaja. Yhtä mieltä oltiin myös siitä, että perheen merkitys nuoren elämänhallinnassa on merkittävä. Perheen dynamiikka, perheenjäsenten keskinäiset suhteet, kodin arvot ja toimintatavat ovat pohja nuoren elämänhallinnalle. Monessa vastauksessa nousi esille myös se, että Kiitolinjan työskentelyssä on tärkeää ja merkittävää, että tilannetta katsotaan kokonaisvaltaisesti koko perheen kannalta. Tarvittaessa tuetaan jopa enemmän perhettä kuin nuorta, erityisesti niissä tilanteissa joissa nuori ei ole vastaanottavainen avun suhteen, vaan tehokkaampi vaikutinkanava muutoksen luomiseksi ovat vanhemmat. On kuitenkin muistettava, että nuori on ensisijainen asiakas. Jos tilanne on se, että ainoastaan vanhemmillä on suuria haasteita, niin kyseinen palvelu ei ole silloin nuorelle oikea.

--- perheen merkitys äärimmäisen suuri nuoren elämänhallinnan kannalta, perhe on joko toimiva tai toimimaton kokonaisuus... perheen toimintatavat, mallit ja säännöt vaikuttavat nuoren hyvinvointiin ja sitä kautta elämänhallintaan (H1)

--- elämänhallinnan osalta kotiloilla ja sen sisäisillä ihmissuhteilla on iso merkitys siihen miten nuori mieltää oman roolinsa perheessä, mikä on asema, miten nuori hakee itseään ja miten tulee nähdyksi (H2)

--- on vaikea lähteä työstämään vanhemmuutta ja antaa tukea perheelle jos ongelmat ovat enemmän vanhemmuudessa ja heillä paljon omaa haastetta (H7)

5.3 Kehittämistarpeet ja tulevaisuus

Tässä kehittämistyössä yhtenä tavoitteena oli palvelumallin kehittämisen tukeminen. Haastattelussa kysyttiin mistä palvelun tilaajat ovat saaneet tietoa kyseisestä palvelusta. Pääasiallisena kanavana kaikille palvelun tilaajille on ollut oma tiimi ja esimies, joiden kautta on saanut tietoa palvelusta. Mainittuna vastauksissa olivat myös tiedote, joka oli tullut sähköpostilla sekä vuosittaiset Espoon kaupungin järjestämät lastensuojelun perehdytyspäivät, jotka järjestetään ensisijaisesti uusille työntekijöille. Muuna yksittäisenä mainintana oli Vaahtera-tietopankki intranetissä.

Muutama haastateltava mainitsi erikseen, että palvelun tuottajat eivät ole käyneet henkilökohtaisesti esittäytymässä. Palvelun tilaajat kokivat, että konkreettista tietoa sai melko vähän ennen yhteistyötä, palvelu on tullut tutuksi vasta kokemuksen kautta. Tätä tukee myös palvelun tuottajan näkemys tilanteesta, koska kyseessä on uusi palvelu sen

tietoisuuteen nostaminen vie aikaa ja vaatii aktiivisuutta, toistoa ja läpinäkyvyyttä. Jos palvelusta ei ole kokemusta, moni ehkä pysyy aiemmin käyttämissään palveluissa, joiden sisällöstä heillä on kokemusta. Kuitenkin on huomioitava, että vastauksissa esiintyi myös yksilöllisyyttä sen suhteen kuinka paljon ja millä tavalla palvelun tilaajat etukäteistietoa tarvitsisivat.

--- esiteltiin meille tiimissä ja kun se työ sitten alkoi, niin ei ollut kovin paljoa etukäteistietoa, vaan se kävi sitten siinä ilmi mistä tarkalleen oli kyse (H4)

--- on mulla riittävästi mun mielestä tietoa, siitä tuli aikanaan sähköposti ja sitten on koulutuspäivä kerran vuodessa ja lisäksi vielä Vaahtera netissä josta saa tarvittavaa tietoa (H6)

--- on mulla riittävä tieto kun juuri on ollut työskentelyä siellä, mutta hämmästyin että kun monella ei ole ollut kokemusta omassakaan tiimissä, sitä myötenhän se tulee tutuksi kun on yhteistä työskentelyä (H8)

Lopuksi haastateltavilta kysyttiin mielikuvaa siitä, miten tarpeellinen palvelu tällä hetkellä on. Jokaisella oli myös mahdollisuus nostaa esille kehittämistarpeita tai muita palveluun liittyviä ajatuksia. Kukin vastaaja toi esiin, että palvelulle on tarvetta. Erityisesti sen tiiviys, nopeus ja joustavuus koettiin tarpeellisiksi ja hyviksi ominaisuuksiksi. Esiin nousivat myös mahdolliset kustannussäästöt, kun arvioinnin jälkeen on mahdollista kohdentaa palveluita paremmin tarpeita vastaavaksi.

--- näkisin että tarvetta on palvelukentällä, ainakin jos ajattelee että jos tilanne on hyvin lähellä sijoitusta - silloin Kiitolinja voisi vielä tehdä arvioinnin jatkon suhteen ja nuoren ei tarvitsisi olla laitoksessa arvioinnin ajan (H6)

--- tekevät arvioinnin, nuori saa olla kotona...auttaa ehkäisemään sijoituksia ja on paremmin aikaa miettiä mikä palvelu olisi nuorelle hyvä (H7)

Muita kehittämistarpeita ja ehdotuksia tuli jonkin verran. Suurimmaksi osaksi yhtä mieltä oltiin prosessin hiomisesta ja erityisesti sen käynnistymis- sekä päättymisvaiheista. Alun osalta olisi tärkeää prosessin eri vaiheiden noudattaminen sovitulla tavalla. Tärkeää olisi myös saada palveluun oikeat asiakkaat. Esiin nousi muutamassa haastattelussa ajatus siitä, että kun Kiitolinjan työ päättyy, niin siirtyminen jatkopalveluun ei tällä hetkellä ole joustavaa. Olisi hyvä, jos työntekijä pystyisi hetken jatkamaan uuden mahdollisen palvelun työntekijän rinnalla, jotta kaikki mahdollinen informaatio ja erityisesti hiljainen tieto

siirtyisi eteenpäin. Tämä koettiin myös asiakkaan kannalta inhimillisemmäksi ja miellyttävämmäksi. Näin asiakas ei joutuisi uudessa tilanteessa kertaamaan jälleen edellistä palvelua ja omaa taustaansa kokonaisvaltaisesti uuden palvelun tuottajille, vaan tieto siirtyisi työntekijöiden välillä. Pelkkä kirjallisena luettava materiaali koettiin tiedonsiirrossa riittämättömäksi.

Siirtoon ja sen yhteydessä tehtävään loppuyhteenvetoon liittyen palaute oli erittäin positiivista. Yhteenvedot saivat erittäin hyvän palautteen kattavuudestaan, mutta tarve yhteenvedon saamisella sosiaalityöntekijälle oli kiireisempi kuin miten se tällä hetkellä pystytään toteuttamaan. Yhteenvedon odottaminen hankaloitti uuden mahdollisen palvelun aloittaista asiakkaalle.

Informaation ja tietoisuuden jakaminen olivat myös esillä vastauksissa. Joissakin vastauksissa tuli esille, että yleisesti kaupunkitasollakin tulisi tehokkaammin panostaa tietoisuuden lisäämiseen kaupungin palveluista niiden tilaajille. Kiitolinja-palvelua käyttäneet tilaajat olivat sitä mieltä, että heillä on tällä hetkellä riittävä tietoisuus palvelun sisällöstä, mutta esiin nousi, ettei tietoa palveluista ole välttämättä levinnyt heille jotka eivät ole palvelua käyttäneet. Tietoisuuden ja informaation jakamisen kanavavaihtoehtoja tuli monenlaisia. Toivottiin esitettä, jonka voisi jakaa asiakkaalle, tai plakaattia jonka voisi laittaa seinälle ja jossa kerrottaisiin Kiitolinjasta, palvelun sisällöstä ja heidän tavasta tehdä työtä. Tietoa myös jonotilanteesta palveluun ja yleisesti kuulumisista ja palvelunkuvauksesta kaivattiin tietoa. Lähes yhtä mieltä oltiin siitä, että oikea informaatiokanava ei ole sähköposti, mutta esimerkiksi henkilökohtainen visiitti alueen tiimeissä ja tiedon jakaminen suoraan sosiaalityöntekijöille, esittäytyminen perehdytyspäivässä tai säännölliset esimiehen TASO-ryhmästä tuodut terveiset koettiin hyvänä.

Koska palvelu on koettu hyväksi ja tarpeelliseksi, sen toivottiin jatkuvan. Samalla myös mahdollinen lisäresurssointi olisi tarpeen, jotta nuorten tarpeisiin pystyttäisiin vastaamaan entistä paremmin. Jopa niin, että palvelua olisi mahdollista tarjota myös pienemmille lapsille. Lisäksi kasvavan maahanmuuton aiheuttama tilanne nousi esille siitä näkökulmasta, että kulttuurituntemus ja kielitaito ovat joillakin alueilla tällä hetkellä koettu puutteelliseksi ja sitä tulisi kehittää ja mahdollisesti palkata työhön maahanmuuttajataustaisia henkilöitä, joilla olisi osaamista ja näkemystä kulttuurista sekä kielestä. Tällä hetkellä yhteisen ymmärryksen löytyminen toimintatapoihin ja käytäntöihin Suomessa liit-

tyen on maahanmuuttajaperheiden kanssa vaikeaa, mikä johtaa usein tarpeettomiin sijoituksiin. Myös perustehtävän uudelleen tarkistaminen ja hiominen sekä asiakkaan mielipiteen kysyminen palvelun kehittämistä ajatellen nousivat esille.

--- tällä hetkellä asiakasohjaus kompastuskivi, tulisi saada siitä hallittava prosessi (H2)

--- kulttuurituntemusta pitäisi kehittää, nyt pakko usein sijoittaa lapset kun tulee ristiriitatilanteita eikä se ole kenenkään etu (H6)

--- joku hyvä esite, jonka voisi sitten asiakkaallekin antaa, missä he kuvaisivat että mitä heidän palvelunsa on (H4)

--- voisivat resursoida enemmän porukkaa, se on palvelu paikallaan ja joskus sellaisiin pieniin juttuihin pystytään auttamaan nopealla intensiivisellä interventiolla jossa katsotaan mikä se tilanne on (H5)

--- ehkä he voisivat paremmin kertoa heidän tavastaan työskennellä ja mitä he tekevät, voisi olla joku isompi plakaatti, selkeämpi ja ytimekkäämpi esite (H7)

Vaikka kehittämissuhteita tuli ja se oli kysymyksen tarkoituskin, niin yleisesti ottaen palveluun, sen toimintaan ja erityisesti henkilökuntaan oltiin erittäin tyytyväisiä ja annettu palaute ainoastaan positiivista. Haastateltavat kokivat hyväksi sen, että palvelu on kaupungin oma, jolloin yhteistyön aloitus koettiin sujuvammaksi, samoin kuin työskentely koska käytössä ovat samat järjestelmät. Kokemukset palvelun käyttämisestä olivat hyviä ja erityisesti mainintaa saivat henkilökunnan ammattitaito, kokemus sekä hyvä ote nuoriin. Prosessin sujuvuuden kannalta parityöskentely koettiin positiiviseksi asiaksi sekä se, että ennen aloitusta on Kiitolinjan työntekijöillä tapana olla yhteydessä tilaajaan. Palvelu on vastannut haastateltavien mukaan laatua ja sitä mitä on tilattu.

--- olen todella tyytyväinen palveluun, ovat ammattitaitoisia ja on hyvät kokemukset – hyvä kun on kaupungin omaa palvelua, niin yhteistyö on valmiiksi helppoa (H3)

--- raportit ovat olleet kattavia ja hyviä (H4)

--- on tavallaan luotto siitä, että asioihin tartutaan ja sieltä saa aika hyvin sitä mitä tilaa (H5)

--- he ovat niin tottuneet työskentelemään nuorten kanssa, että on paljon hyviä tapoja ja keinoja saada kontakti nuoreen (H8)

6 Johtopäätökset

Tämän kehittämistyön tarkoitus oli selvittää ja verrata mielikuvia uudesta palvelusta sekä palvelun tuottajan että palvelun tilaajan näkökulmasta. Apuna käytettiin teemahaastatteluja, joiden katsoin tuovan parhaiten esiin realistiset omat kokemukset sekä henkilökohtaiset mielipiteet tutkittavasta asiasta. Johtopäätösten osalta on myös hyvä huomioida, että osallistuminen oli vapaaehtoista, joka tuki mielestäni vastausten avointa sisältöä ja antoi myös haastateltaville mahdollisuuden tuoda oman työnsä kannalta merkittäviä asioita näkyviin. Vaikka laadullisella menetelmällä tehty kehittämistyöni on tieteellinen tutkimus, on kuitenkin muistettava, että tieteellisyys ja teoreettisuus ovat vain osa työtä, sillä suurin osa kuitenkin lopputuloksista koostuu maalaisjärjestä sekä aiemmista kokemuksista ja näkemyksistä. Ja niiden kautta aineistoa tulkitaan, vaikka neutraali etäisyys on pyritty säilyttämään tutkimuksen luotettavuuden ja eettisyyden nimissä. Aineistoa on kuitenkin rajattu totuus ja sitä on käytetty lähinnä tässä pohdinnan välineenä ja pyritty sen avulla löytämään vastauksia tutkimuskysymyksiin. Mitään varsinaista totuutta ei ole etsitty, eikä se olisi mahdollistakaan (kts. Eskola – Suoranta 2008: 211 – 215.)

Aineistosta on havaittavissa uuden palvelun näkyväksi tekemisen hankaluus ja hahmotuminen sen käyttäjäryhmässä. Ongelmana on tiedon kulku ja tämän palvelun kohdalla palvelunkuvaus ja sen kehittyminen ei ole välittynyt palvelun tilaajille sen kaltaisena ja sisältöisenä kun sen olisi toivottu. Palvelu on sen toiminnan aikana kehittynyt paljon ja perustehtävä on hioutunut, mutta tilaajan mielikuva ei ole ehkä kehittynyt samaa tahtia, vaan on ehkä pysynyt siinä palvelun aloitusvaiheessa, varsinkin jos tilaajalle ei ole kertynyt omakohtaista kokemusta palvelusta omassa työssään.

Tämän mielikuvan perusteella palvelun tilaaja tekee valintoja asiakkaidensa suhteen ja se saattaa tuottaa ongelmia asiakasvirran ohjautumisessa juuri oikeaan palveluun. Kun palvelun tilaajan mielikuva palvelun yleisestä sisällöstä vastaa tehostettua perhetyötä, jonka perustehtävä on olla tukitoimi perheelle, hän myös tekee asiakasvalinnat palvelua hakiessaan sen perusteella. Tällöin korostuu tuki perheelle ja tavoitteena on ratkoa perheen haasteet. Mutta puolestaan tilaaja, jonka mielikuva palvelusta on selkeästi arviointi edellä, hakevat palvelua asiakkailleen jotka nimenomaan ovat arvioinnin tarpeessa. Ja he haluavat puolestaan lopputuloksena raportin tilanteesta ja jatkoehdotukset tuleville

palveluille. Eriävät näkemykset palvelun tuottajan ja tilaajan näkökulmissa palvelun pääasiallisesta fokuksista saattavat aiheuttaa työskentelylle haasteita tavoitteiden asettamisessa, työmenetelmien valinnassa sekä toteutumisen arvioinnissa.

Lastensuojelupalveluiden kirjo erityisesti suurimmissa kaupungeissa on hyvin laaja. Kaupungin omien palveluiden lisäksi tarjolla on myös ostopalveluita. Näiden ja yhteiskunnan muutoksen myötä moninaistuminen on tuonut varmasti myös epäselvyyttä eri palveluiden sisällöstä sekä käytettävistä nimikkeistä ja tämä puolestaan tuo omat haasteensa erityisesti uuden palvelun kiinnittymisen laajaan kenttään sosiaalityöntekijän tehdessä valintaa palveluiden suhteen. Palvelunkuvaukset ja informaation kulku suuressa organisaatiossa ei ole välttämättä aina sujuvaa ja oikea-aikaisen tiedon saaminen voi olla hankalaa. Suuressa organisaatiossa vaihtoehtoisia tiedonhakukanavia on monia ja epäselvyyksiä voi syntyä esimerkiksi siitä kenen vastuulla on oikean tiedon saapuminen palvelun tilaajalle. Onko vastuu myös tiedon siirtämisestä palvelun tuottajalla? Varmasti siltä osin, että palvelun tuottajan tulee tuottaa ajantasaista tietoa sovittujen kanavien kautta. Mutta mikä on sitten palvelun käyttäjän vastuu? Voisi ajatella, että jokaisen palvelun käyttäjällä on kuitenkin vastuu kerätä oman työnsä kannalta merkityksellistä tietoa. Vastuuta tiedon vastaanottamisesta ei voi jättää tiedon tuottajalle.

Kehittämistyön avulla voi todeta, että Kiitolinjan kaltaiselle palvelulle, joka on nopeasti aloitettavissa ja myös räätälöitävissä perheen ja nuoren tarpeen mukaan, on ehdottomasti tarvetta. Nykypäivänä haasteet ovat hyvin moninaisia ja niiden kohtaaminen ja selvittäminen vaatii yksilöllistä palvelun räätälöintiä kunkin nuoren tarpeen mukaan. Kiitolinjan työskentelyä on nimenomaan kuvailtu tarpeelliseksi siksi, että se on mahdollista muokata kunkin nuoren ja tämän perheen tarpeen mukaan. Erityisesti on tärkeää, että ongelmia ei vain tulkita yksilön omaksi keinottomuudeksi selviytyä, vaan pyritään näkemään syiden ja seurausten taakse. (Hämäläinen ym. 2008: 166). Tässä työskentelyssä ei voida erottaa palvelua käsittämään vain nuorta, sillä nuori on osa perhettä ja päinvastoin. Lisäksi kehittämistyön haastattelujen perusteella voidaan todeta, että se mikä näytetään ulospäin esimerkiksi sosiaalityöntekijöille, on usein vain seuraus jostain ongelmasta. Kun taas kotiin vietävässä arviointipalvelussa on mahdollista nähdä syvemmälle kodin arvoihin, normeihin sekä toimintamalleihin ja tätä kautta tuottaa merkityksellistä informaatiota. Nuoren tilannetta on tarpeen arvioida kokonaisvaltaisesti ja perheen kautta, jotta on mahdollista nähdä syy-seuraussuhteita sekä pystyä hahmottamaan palvelun tarve kohdennetusti.

Tässä kehittämistyössä nousi myös esille juuri vahvasti vanhempien keinottomuus asettaa nuorelle rajoja sekä luoda kodille yhteisiä sääntöjä. Tämä puolestaan saattaa luoda nuorelle turvattomuuden tunnetta, vaikeuksia elämönhallinnassa ja sitä kautta ei-toivottua käytöstä. Aineistosta nousi esiin myös nuoren elämönhallinnan monimuotoisuus nyky-yhteiskunnassa sekä perheen merkitys nuoren kehityksen ja elämönhallinnan tukena. Elämönhallinta on jokaiselle yksilölle merkityksellinen ja erityisesti se korostuu nykypäivän länsimaisessa kulttuurissa, jossa yksilöllisyyttä ihannoidaan ja sitä pidetään yksilön ominaisuutena ja sen menettäminen tarkoittaa henkilökohtaista epäonnistumista, joka on sitoutunut omaan ihmisarvoon (Martikainen 2009: 27). Hyvään elämönhallintaan kuuluu myös läheisiltä ja yhteiskunnalta saatu riittävä tuki. Vanhempien tulisi olla rohkeita ja uskaltaa ottaa vastuullisen vanhemman rooli. Tämä edellyttää nuoren maailmaan tutustumista ja halukkuutta sekä kyvykkyyttä nähdä nuoren kokema todellisuus. Tämä onnistuu nuorta kuuntelemalla ja olemalla läsnä. Nuoren elämismaailman tuntemisen avulla on mahdollista ja myös hyvin tarpeellista asettaa nuorelle rajoja ja säilyttää tarkoituksenmukainen auktoriteettiasema. (Sihvonen 2008: 172 – 173.)

Vanhempien vaikutus lapseen on suuri, ja tämä johtuu heidän välillään vallitsevasta biologisesta siteestä, johon liittyy voimakas molemminpuolinen kiintymys. Tämä puolestaan tarkoittaa sitä, että henkilöä johon ollaan kiintyneitä, matkitaan ja otetaan mallia, oli malli sitten hyvä tai huono. Olennaista perheessä on se, että vanhemmat eivät toimi kuitenkaan vain ulkoisina malleina lapselle ja nuorelle, vaan se että käyttäytymisen ja toimintatapojen merkitykset luodaan yhdessä kokonaisuudeksi, joka tulee toimintamalliksi ohjaamaan käyttäytymistä. (Hurme 1995: 150 – 152.) Myöskään inhimillisyyttä ei sovi unohtaa. Se on merkittävässä roolissa kun herkässä kehitysvaiheessa oleva nuori hakee itseään ja omaa paikkaansa tässä yhteiskunnassa. Kun nuoren elämönhallintaa voidaan tukea siellä kotona, tuottaa se paremman ja tukevamman perustan tulevaisuuden rakentamiselle, vaikka käytettäisiinkin tukipalveluita kuin se, että nuori joutuu pois läheistensä luota laitokseen arvioitavaksi. Toimivat lapsuuden perhesuhteet ovat niitä sosiaalisia resursseja jotka vaikuttavat erittäin merkittävästi yksilön elämönhallinnan tunteen säilymiseen (Martikainen 2009: 35).

Mutta mikäli lähiympäristöllä on kyvyttömyyttä syystä tai toisesta tätä tukea tarjota, siirtyy tilanne enemmän yhteiskunnalliseksi toiminnaksi. Elämönhallinnan ei tulisi olla riippuvainen vain yksilön kyvystä selvitä, vaan ennemminkin kyvystä tunnistaa omat voimavaroinsa ja avun tarpeensa. (Martikainen 2009: 30 – 31). Tässä kohtaa yhteiskunnan tulisi

pystyä reagoimaan nopeasti perheiden haastaviin tilanteisiin ja siksi erityisesti palveluiden monimuotoisuus sekä rakenteiden muuntautumiskyky on merkityksellinen. Tämän palvelun osalta juuri nopea reagointikyky ja palvelun nopea aloittaminen ovat tärkeitä elementtejä nuoren elämänhallinnan kannalta. On tärkeää pystyä puuttumaan tilanteisiin nopeasti, sitä arvioiden, ja pystyä räätälöimään palvelu kunkin nuoren ja tämän perheen kohdalla yksilöllisesti, jotta on mahdollista ehkäistä syvempää kriisiytymistä.

Useimmiten haasteet näyttäytyivät juuri ongelmina koulun käynnissä sekä vuorovaikutuksessa perheenjäsenten kesken. Haasteet ja elämänhallinnan vaikeudet ovat moninaistuneet ja niiden myötä myös tulisi palveluiden pystyä vastaamaan yksilöllisesti kunkin asiakkaan tarpeisiin. Juuri oikea-aikaisuus ja oikein kohdennettu palvelu auttavat asiakasta parhaiten saavuttamaan elämänhallintaa ja siten, että tilanteiden ei tarvitse vielä eskaloitua liian pitkälle. Jos arviointipalvelu on oikea-aikaista, vältetään laitoshak-solta ja saadaan asiakas tarpeellisten palveluiden piiriin, säästää se myös kunnan rahoja. Sillä laitoshoido verrattuna avohuollon toimenpiteisiin on selkeästi taloudellisesti kuormittavampaa. Vastausten perusteella voidaan nostaa esiin Poijupuiston lastensuojelupalveluiden ensisijainen tavoitteena olleen elämänhallinnan tukemisen toteutuvan palvelussa. Mutta haasteelliseksi asiakasohjautuvuudessa tekee asiakaskunnan moninaisuus ja sen hahmottaminen tilaajakunnassa sekä se miten palvelu pystyy vastamaan kunkin nuoren tarpeeseen. Vastauksista kuvastuu kuinka vaikea on määrittellä sellaista nuorta, joka eniten hyötyisi kyseisestä palvelusta. Paikkoja palvelussa on kuitenkin tällä hetkellä vain 6 nuorelle, joten hyödyn ja onnistumisen maksimoimiseksi juuri optimaalinen asiakasohjautuvuus olisi merkittävää. Oman perustehtävän määrittely, palvelukuvauksen täsmentäminen, toiminnan kehittäminen yhteiskunnallisen tarpeen mukaan sekä tarvittava informaation levittäminen ovat mahdollisia ratkaisuja asiakasvirran oikeansuuntaiseen ohjautumiseen.

7 Pohdinta

Kiitolinja on uusi palvelu lastensuojelun palvelukentässä. Sen pääasiallinen tarkoitus ja tehtävä on tuottaa arviointipalvelua kotiin nuoren tilanteesta. Mielikuvia tästä palvelusta ei ollut aiemmin tutkittu ja siksi Poijupuisto halusi tutkia tarkemmin niitä innovoimastaan palvelusta. Tämän kehittämistyön avulla on siis tehty näkyväksi mielikuvia uudesta palvelusta. Tuloksena oli tuottaa Poijupuistolle materiaalia, jonka avulla heidän on mahdollista kehittää omaa palveluaan. Samalla kehittämistyö on myös herättänyt tietoisuutta

siitä, miten erilaisia mielikuvat voivat olla, vaikka lähtökohdat ja annettu informaatio olisivatkin sama. Vaikka tietoa olisi jaettu eteenpäin, tulisi sitä kuitenkin jatkossakin varmistaa, että se on mennyt perille asti samankaltaisena kuin se on tarkoitettu. Jokainen yksilö kuitenkin tulkitsee saamaansa tietoa omien kokemusten, tietojen, taitojen ja elämäntapaomuksen kautta.

Tiedonhankkimiskanavat ovat yksilöllisiä ja yhtä oikeaa ehdottoman varmaan kanavaa ei ole. Henkilökohtainen kasvokkain tapaaminen kunkin tiimin kanssa olisi kuitenkin hyvin tehokas tapa välittää tietoa. Tätä puoltaa monikin elementti. Ensinnä sitä kautta on mahdollista tavoittaa ne, joilla on Kiitolinjasta jo kokemusta ja kiteyttää omaa perustettävää ajantasaiseksi. Toinen, jopa merkittävämpi ryhmä ovat he, joilla kokemus palvelusta vielä puuttuu. Tapaamisessa on mahdollista tuoda esille haluamiaan palvelun toimintamalleja ja -tapoja juuri sellaisina kun ne haluaa esiin tuoda, ilman esimerkiksi luetun tekstin yksilöllisiä tulkintakysymyksiä. Samalla yksilöillä on myös mahdollisuus esittää kysymyksiä ja näin väärinymmärrysten riski minimoituu. Myös henkilökohtainen tapaaminen itsessään lisää viestin perille pääsyä ja usean aistin käyttö samanaikaisesti tukee sitä. Kun kyse on uudesta palvelusta, koko perusta oikean asiakasvirran ja työn tehokkuuden saavuttamiseksi lähtee oikeanlaisesta sekä oikeanaikaisesta informaatiosta.

Nuorten arkea leimaavat monet muutokset; perherakenteet, kasvuympäristö, ihmissuhteet. Rakenteelliset muutokset yhteiskunnassa ja ihmisten elinoloissa näkyvät nuorten hyvinvoinnin erojen lisääntymisenä. Taustalla on esimerkiksi vanhempien jaksamattomuutta, riittämätöntä vanhemmuutta, perheriitoja, nuoren kehityksellisiä tekijöitä ja kognitiivista syrjäytymistä sekä hoitamattomia mielenterveys- tai päihdeongelma. Jokaisen nuoren tulisi saada palveluita tarpeen mukaan, jolla voidaan edistää nuoren kasvua, kehitystä sekä hyvinvointia ja myös tukea vanhemmuutta. Jatkuvuuden ja pysyvyyden korostaminen on tärkeä nuoren kannalta. Poijupuiston lastensuojelupalveluiden tavoitteena on tukea nuoren elämänhallintaa ja kotiin vietävä arviointipalvelu koetaan toimivaksi. Kun nuoren elämänhallintaan panostetaan, on se kuin investointi tulevaisuuteen, sillä oikea-aikaisella puuttumisella tilanteeseen on mahdollista ehkäistä tilanteiden eskaloitumista pahemmaksi, tarjota tarpeiden mukaista tukea, mahdollistaa nuorelle kotona asuminen sekä tuoda kunnalle säästöjä pitkälläkin tähtäimellä. Mikäli haasteellisiin tilanteisiin on mahdollista puuttua riittävän ajoissa, se saattaa ehkäistä tarvetta jatkotoimenpiteille, joilla on taas omat kustannuksensa.

Epäselvää ei missään nimessä ole siitä onko tämä kyseinen palvelu tarpeellinen, vaan se on sitä monessakin mielessä. Nuoren on lähtökohtaisesti hyvä saada riittävät eväät elämäänsä ja sen hallintaan omassa lähiympäristössään ja nyky-yhteiskunnan asettaessa sille valtavasti haasteita, tulisi riittävää tukea ja apua tarjota kotiin mahdollistamaan nuoren siellä asuminen. Apu olisi hyvä saada myös riittävän aikaisessa vaiheessa. Kuitenkin on erittäin hankalaa nopeasti tehdä juuri oikea päätös siitä mikä palvelu ja tukimuoto nuorelle olisivat sopivat, sillä perhe on monisyinen kokonaisuus eikä ongelmien taakse välttämättä ulkoa käsin näe. Siksi etuna on, että nuorelle yhdessä hänen ja hänen perheensä kanssa on arviointipalvelun kautta mahdollista pohtia haasteita, niiden syitä ja ratkoa ongelmia – ja nimenomaan yhdessä ammattilaisen kanssa. Tämä auttaa jo kaista perheenjäsentä, mutta erityisesti nuorta tekemään haasteita näkyviksi ja sitä kautta kehittämään itselle kykyjä selvitä haasteista sekä nyt että tulevaisuudessa. Ja tämä puolestaan on elämönhallinnan yksi keskeisimmistä elementeistä. Vanhemmille puolestaan voidaan antaa samalla kasvatuskumppanuutta ja opastusta siitä mikä on heidän tehtävänsä.

Yhteiskunnan näkökulmasta etuna ovat säästöt kun palvelut on pystytty kohdentamaan oikein kun tilannetta on ensin arvioitu kokonaisvaltaisesti. Huolella tehdyt tilannearviot ovat tarpeellisia. Niiden pohjalta on mahdollista tehdä tarpeisiin kohdistettavia arvioita siitä mille palveluille on tarvetta, jotta nuoren elämönhallintaa voidaan tukea. Kotona tehty arviointi tekee näkyväksi paljon sellaisia ääneen lausumattomia asioita joilla kuitenkin on suuri merkitys lapsen kasvuun ja kehitykseen.

Mutta haastetta tuo edelleen asiakasohjautuvuus ja profilointi. Onko edes mahdollista luoda minkäänlaista yhtenäistä linjaa siitä minkälaisien haasteiden kanssa painivalle nuorelle juuri tämä palvelu sopii. Oman perustehtävän määrittely, profiloinnin terävöittäminen sekä määritellyn palveluprosessin noudattaminen voivat olla apua optimaalisessa ohjautuvuudessa. Myös aika on se mikä tuo siitä lisää tietoa, kun palvelua käyttäneiden asiakkaiden kokonaismäärä kasvaa. Tutkimuskohteena voisi olla kunkin Kiitolinjaan ohjautuneen nuoren lähtötilanne palveluun tullessa sekä jatkosijoitus. Tätä kautta olisi ehkä mahdollista saada lisää tietoa siitä, minkälaiset haasteet on mahdollista saada tämän kautta hallintaan, minkälaiset tilanteet on arvioitavissa Kiitolinjan kautta, kuka hyötyy ja missä palvelu puolestaan on ajan hukkaa.

Palvelun kehittämisen ja tavoitteiden toteutumisen kannalta jatkossa voisi olla hyvinkin merkityksellistä tutkia myös asiakkaina olevien nuorten ja perheiden mielipiteitä ja mielikuvia palvelusta. Mikään palvelu ei muotoudu kerralla aloitusvaiheessa kiinteään muotoon, vaan kehittäminen on jatkuvaa ja voisi jopa sanoa, että mitään ihan valmista ei tule koskaan, muutos ja kehittäminen on jatkuvaa prosessia ja siihen tulee olla valmis.

Ja vaikka tätä kehittämistyö oli laajuudessaan melko suppea, uskon sen tuoneen arvokasta tietoa Poijupuistolle palvelun tilaajien mielikuvista. Kehittämistyöstä saatuja tuloksia on mahdollista hyödyntää palvelun kehittämisessä sekä perustehtävän kirkastamisessa. Lisäksi tämä kehittämistyö antoi itselle paljon uutta tietoa ja näkökulmaa lastensuojelun palveluista sekä tehtävistä. Työ toi myös itselle näkyväksi erityisesti lastensuojelun osalta sen haasteellisuuden miten moninaisia ovat perheet ja miten moninaisten haasteiden kanssa he painivat. Palvelun tarjoaminen oikea-aikaisina ja oikein kohdistettuna vaatii laajan ammattitaidon lisäksi paljon persoonaa sekä ison kasan intuitiota ja kokemusta.

LÄHTEET

Aaltonen, Marjo – Ojanen, Tuija – Vihunen, Riitta – Vilén, Marika 2003. Nuoren aika. Helsinki: WSOY.

Alasuutari, Pertti 1999. Laadullinen tutkimus. 3., uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Eskola, Jari – Suoranta, Juha 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Helsinki: Gummerus.

Hirsjärvi, Sirkka – Hurme, Helena 1995. Teemahaastattelu. 7., uudistettu painos. Helsinki: Yliopistopaino.

Hurme, Helena 1995. Perhe kehityksen kontekstina. Teoksessa Lyytinen, Paula – Korkiakangas, Mikko – Lyytinen, Heikki (toim.): Näkökulmia kehityspsykologiaan. Kehitys kontekstissaan 1995. Helsinki: WSOY. 139 – 156.

Hämäläinen, Juha – Laukkanen, Eila – Vornanen, Riitta 2008. Nuorisokasvatus, nuorisososiaalityö ja nuorisopsykiatria nuorten hyvinvoinnin edistäjänä. Teoksessa Autio, Minna – Eräranta, Kirsi – Myllyniemi, Sami (toim.): Polarisoituva nuoruus? Nuorten elinoloit-vuosikirja 2008. Helsinki: Nuorisotutkimusseura. 161 – 169.

Juusola, Mervi 2015. Kohti hyvää aikuisuutta. Helsinki: Voimakirja.

Kananen, Jorma 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän Ammattikorkeakoulu.

Keltikangas-Järvinen 2008. Temperamentti, stressi ja elämänhallinta. Helsinki: WSOY

Kokko, Riitta-Liisa 2011. Monitieteisen arviointitutkimuksen arvot ja etiikka. Teoksessa Pehkonen, Aini – Väänänen-Fomin, Marja 2011 (toim.): Sosiaalityön arvot ja etiikka. 2011. Jyväskylä: PS-Kustannus. 293 – 315.

Laadullinen tutkimus 2015. Koppa. Jyväskylän yliopisto. Verkkodokumentti. <<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>>. Luettu 29.2.2016.

Laatukäsikirja Tepe 2014. Espoo. Poijupuiston lastensuojelupalvelut.

Laurila, Anja 2008. Nuoren itsenäistymisen tukeminen. Teoksessa Ketola, Jari 2008 (toim.): Menetyksistä mahdollisuuksiin. Perhehoitoa lasten ja vanhemmuuden tueksi. Jyväskylä: PS-kustannus. 99 – 122.

Lehtinen, Erno – Kuusinen, Jorma – Vauras, Marja 2007. Kehityopsykologia. Helsinki: WSOY.

Mahkonen, Sami 2010. Lastensuojelu ja laki. Helsinki: Edita Oy.

Martikainen, Liisa 2009. Kaaosta vai hallintaa. Nuoren aikuisen elämän haasteet. Kuopio: UNIPress.

Martikainen, Liisa. 2015. Kuka minä olen? Identiteetin tunteen kehittyminen. Teoksessa Martikainen, Liisa (toim.): 2015 Mitä se sulle kuuluu? Nuoren elämän valinnat puntarissa. Tallinna: United Press Global. 167 – 175.

Mikkola, Kati – Räikkä, Juha 2015. Puolesta vai vastaan? Nuoret ja yhteiskunnalliset valinnat. Teoksessa Martikainen, Liisa (toim.): 2015 Mitä se sulle kuuluu? Nuoren elämän valinnat puntarissa. Tallinna: United Press Global. 177 – 200.

Mikkola, Matti 2004. Lastensuojelun taustaa. Teoksessa Annamajja, Puonti – Tuula, Saarnio – Anne, Hujala 2004 (toim.): Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi. 77 – 84.

Mitä on lastensuojelu? 2016. Lastensuojelun käsikirja. Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinninlaitos. Verkkodokumentti. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu>. Luettu 5.1.2016.

Myllyniemi, Sami 2008. Mitä kuuluu? Nuorisobarometri 2008. Nuorisotutkimusverkosto. Nuorisoasiainneuvottelukunta. Helsinki: Opetusministeriö.

Nikander, Pirjo 2011. Laadullisten aineistojen litteroiminen, kääntäminen ja validiteetti. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna – Nikander, Pirjo – Hyvärinen, Matti 2011 (toim.): Haastattelun analyysi. Tampere: Osuuskunta Vastapaino. 429 – 442.

Poijupuiston lastensuojelupalvelut 2016. Lastensuojelu. Espoon sosiaali- ja terveystalvelut. Verkkodokumentti. Päivitetty 12.2.2016. <http://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Lapsiperheiden_palvelut/Lastensuojelu/Sijaishuolto/Poijupuiston_lastensuojelupalvelut%2835736%29>. Luettu 28.11.2015

Raitasalo, Raimo 1995. Elämänhallinta sosiaalipolitiikan tavoitteena. Kansaneläkelaitos. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 1. Helsinki: Kansaneläkelaitos.

Ruusuvuori, Johanna – Nikander, Pirjo – Hyvärinen, Matti 2011. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna – Nikander, Pirjo – Hyvärinen, Matti 2011(toim.): Haastattelun analyysi. Tampere: Osuuskunta Vastapaino. 9 – 36.

Ryhmäkeskustelu 2015. Poijupuiston työntekijöiden ryhmäkeskustelu 22.9.2015. Poijupuiston lastensuojelupalveluiden tiloissa. Materiaali tekijän hallussa.

Räty, Tapio. 2004. Oikeusturvatekijät lastensuojelussa. Teoksessa Annamajja, Puonti – Tuula, Saarnio – Anne, Hujala 2004 (toim.): Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi.

Sihvonen, Eila 2008. Lasten ja nuorten pahoinvointi ja vanhemmuus mediateksteissä. Teoksessa Autio, Minna – Eräranta, Kirsi – Myllyniemi, Sami (toim.): Polarisoituva nuoruus? Nuorten elinolot-vuosikirja 2008. Helsinki: Nuorisotutkimusseura. 170 – 179.

Syrjäläinen Eija. 1994. Etnografinen opetuksen tutkimus: kouluetnografia. Teoksessa Syrjälä, Leena – Ahonen, Sirkka – Syrjäläinen, Eija – Saari, Seppo: Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Kirjayhtymä. Helsinki. sivut 68-112.

Tervonen-Arnkil, Kaisa 2008. Sijaisperheen intensiivinen tukeminen. Teoksessa Ketola, Jari 2008 (toim.): Menetyksistä mahdollisuuksiin. Perhehoitoa lasten ja vanhemmuuden tueksi. Jyväskylä: PS-kustannus. 147 – 160.

Tuomi, Jouni – Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Törrönen, Riitta – Vornanen Maritta 2004. Lastensuojelun ehkäisevä työ. Teoksessa Annamajja, Puonti – Tuula, Saarnio – Anne, Hujala 2004 (toim.): Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi. 154 – 191.

Vilka, Hanna 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Saatekirje



Espoo 19.11.2015

Hyvä johtava sosiaalityöntekijä,

Olen sosionomi-opiskelija Susanna Markio Metropolian Ammattikorkeakoulusta ja lähestyn Sinua liittyen opinnäytetyöhöni. Opinnäytetyönäni teen Poijupuiston lastensuojelupalveluiden toimeksiantona tutkimusta Kiitolinja-palvelusta.

Tutkimus on yksittäistutkimus palvelun asemoitumisesta lastensuojelun palvelukenttään Espoossa. Kiitolinja-palvelun uutuuden vuoksi sen toimivuutta tai vaikuttavuutta ja vastaavuutta ei ole vielä laajemmin tutkittu ja tämän opinnäytetyön pyrkimyksenä on nimenomaan pureutua palveluiden vastaavuuteen tarpeisiin liittyen sekä sitä kautta löytämään sekä palvelun osalta toimivat palaset että erityisesti kohteet, joissa olisi tarve kehittämislle. Tutkimuksen avulla pyritään kartoittamaan palvelun sisällön ymmärrettävyyttä palvelun tilaajan osalta sekä onko palvelu käytössä ja käyttökelpoinen sellaisessa muodossa ja laajuudessa mihin se on alun perin tarkoitettu. Tutkimuksen kautta pyritään tuomaan näkyväksi tilaajan ja palvelun tuottajan mielikuvat palvelun vastaavuudesta tarpeeseen, löytämään ne kriittiset tekijät jotka johtavat asiakkaan suuntautumiseen juuri ko. palvelun piiriin sekä auttaa työntekijöiden perustehtävää tukevaa aineistoa, jonka avulla palvelun laatua sekä asiakaslähtöisyyttä on mahdollista kehittää.

Pääasiallisina aineistoina tässä tutkimuksessa ovat haastattelut sekä lastensuojelun avo- ja tukipalveluiden asiakasohjausryhmän tekemät tasolähetteet Kiitolinja-palveluun. Haastateltavana perusjoukkona ovat Kiitolinjan kaksi vakituista työntekijää palvelun tuottajina, Espoon lastensuojelun sosiaalityöntekijät palvelun tilaajina sekä erityispalveluiden päällikkö Leena Wilén.

Sosiaalityöntekijöiden haastatteluiden mahdollistumisen vuoksi olen siis ottanut yhteyttä Sinuun. Tarkoituksena olisi, että kultakin Espoon lastensuojelun alueelta haastateltavana olisi kaksi (2) sosiaalityöntekijää, joiden valikoitumiseen pyytäisin Sinulta apua. Toivoisin, että voisit valita omasta työryhmästäsi 2 sosiaalityöntekijää, jotka suostuisivat haastattelun muodossa osallistumaan tutkimukseeni. Haastatteluaineiston pohjalta tehty analyysi ja raportointi suoritetaan siten, että haastateltavan henkilöllisyys ei tule paljastumaan tutkimuksessa tai raportissa eikä myöskään haastatteluaineistoa käsittele kukaan toinen henkilö minun lisäksi.

Toivoisin, että voisit ystävällisesti lähettää minulle sähköpostitse tiistaihin 8.12 mennessä niiden henkilöiden yhteystiedot, jotka ovat haastateltaviksi suostuneet, jotta voin olla heihin henkilökohtaisesti yhteydessä sopiakseni haastatteluajan ja -paikan sekä antaa mahdollisia lisätietoja haastatteluun ja tutkimukseen liittyen. Haastattelut olisi tarkoitus suorittaa tammikuun 2016 aikana ja kestoltaan arvioin yhden haastattelun olevan noin tunnin mittainen.

Tutkimuksen tulisi olla valmis raporttina luovutettavaksi Pöijäpuiston lastensuojelupalveluille huhtikuun 2016 aikana. Pöijäpuiston puolesta opinnäytetyötäni ohjaa ja valvoo vastaava ohjaaja Arja Lehikoski. Vastaan mielelläni kysymyksiin, jotka liittyvät tutkimukseen, sen menetelmiin tai tuleviin haastatteluihin. Lisäksi haluan jo tässä vaiheessa kiittää Sinua avusta ja yhteistyöstä tutkimuksen onnistumisen mahdollistamisesta.

Ystävällisin terveisin

Susanna Markio

sosionomiopiskelija/Metropolia AMK

susanna.markio@metropolia.fi

040-860 4991

Haastattelun teemat ja avustavat kysymykset

TUTKIMUSKYSYMYKSET

Mikä on Kiitolinjan tehtävä palvelukentässä ja miten se tukee nuoren elämänhallintaa?

TEEMAT JA KYSYMYKSET

KIITOLINJAN TEHTÄVÄ

- Mitä kiitolinja tekee? Mikä on perustehtävä? Mihin tarpeeseen se vastaa?
- Kenelle Kiitolinja on tarkoitettu? Lähetysperuste? Kriteerit?
- Onko enemmän tukitoimi vai arviointia?
- Onko ennaltaehkäisevää, varhaista puuttumista vai yleistä arviointia eri elämäntilanteissa?
- Mikä on tehostetun perhetyön ja Kiitolinjan ero?

ELÄMÄNHALLINNAN TUKEMINEN

- Mitä on mielestäsi elämänhallinta? Mitä se pitää sisällään? Miten sitä voi vahvistaa?
- Miten Kiitolinja voi tukea nuoren elämänhallintaa? Esimerkki?
- Miten koet perheen merkityksen elämänhallinnassa nuoren kohdalla?

KEHITTÄMISTARPEET JA TULEVAISUUS

- Mistä sait tietoa Kiitolinjasta? Ja millaista? Koetko että tunnet palvelun hyvin?
- Miten prosessi mielestäsi toimii? Kuvaile prosessi lyhyesti?
- Miten koet palvelun vastanneen tarpeeseen/lähetteeseen?
- Mikä toimii palvelussa ja mikä ei?
- Ideoita, miten palveluita voisi jatkossa kehittää?