



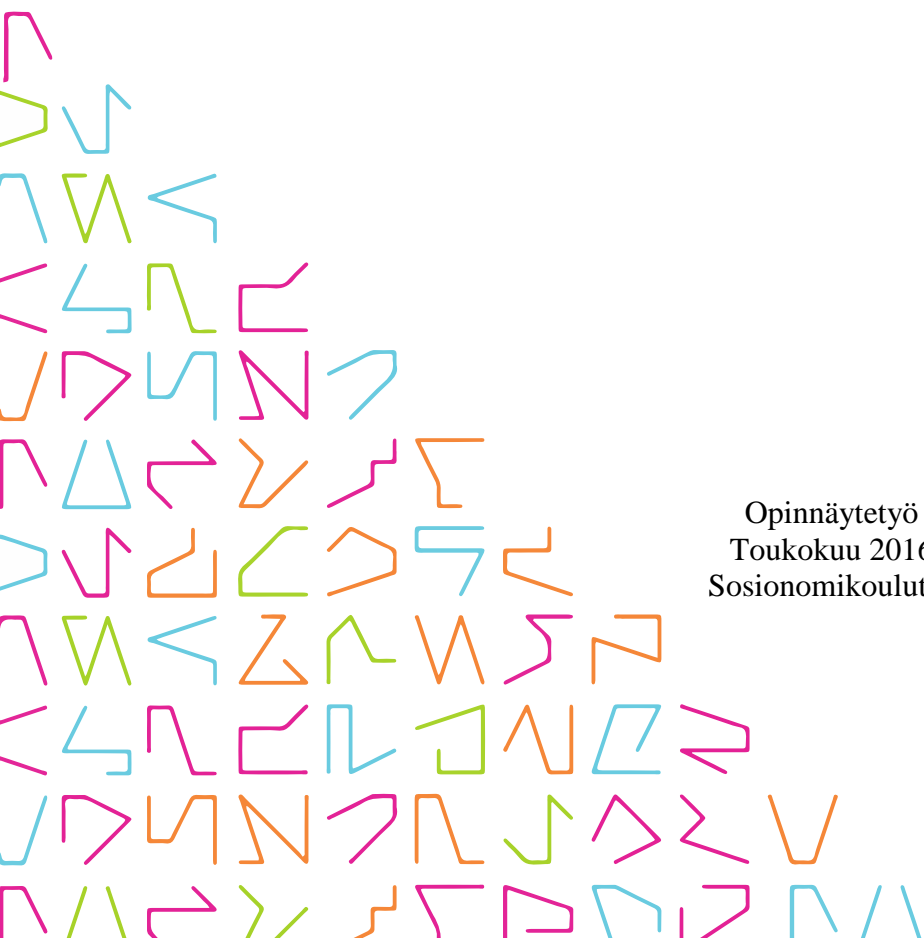
TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

”KAIKKIEN PITÄIS OSATA KAIKKI”

Työntekijöiden kokemuksia moniammatillisuuden
merkityksestä asiakaslähtöisessä perhetyössä

Päivi Hellsten

Opinnäytetyö
Toukokuu 2016
Sosionomikoulutus



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosionomikoulutus

HELLSTEN, PÄIVI:

”Kaikkien pitäis osata kaikki”

Työntekijöiden kokemuksia moniammatillisen tiimin merkityksestä asiakaslähtöisessä perhetyössä

Opinnäytetyö 69 sivua, joista liitteitä 2 sivua
Toukokuu 2016

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mikä on moniammatillisuuden merkitys asiakaslähtöisessä perhetyössä. Opinnäytetyön keskeiset käsitteet ovat moniammatillisuus, tiimityö ja asiakaslähtöisyys tehostetun perhetyön kontekstissa. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jossa aineisto kerättiin temahaastattelulla ja analysoitiin aineistolähtöisesti. Haastateltavana oli tehostetun perhetyön yhden tiimin kolme työntekijää: sairaanhoitaja, ohjaaja ja perhetyöntekijä.

Työntekijöiden kokemuksen mukaan alku uudessa työmuodossa on ollut haasteellinen. Haastateltujen kokemuksen mukaan työntekijöiden osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuus on ollut vähäistä. Positiivisina asioina koettiin tiimin yhteinen näkemys asioista ja rakentava vuorovaikutus tiimissä. Haastateltavilla oli yhteinen näkemys hyvin toimivasta asiakastyöstä ja asiakkaan osallisuuden merkityksestä. Esimiehen roolia pidettiin tärkeänä selkeän tiedottamisen ja eri tiimien välisen tasapuolisen kohtelun kannalta. Haasteeksi koettiin, ettei esimies tunne ja tiedä, miten työntekijä kohtaa asiakkaan.

Työntekijät olivat sitä mieltä, että asiakaslähtöisyys toteutuu hyvin asiakastyössä, mutta työntekijän osaaminen ei aina kohdennu asiakkaan tarpeiden mukaan. Työntekijöiden näkemyksen mukaan asiakkaan asiantuntijuus ja osallisuus tavoitteiden suunnittelussa sekä vaikuttaminen työn sisältöön auttavat asiakasta sitoutumaan työskentelyyn. Sitoutuminen puolestaan mahdollistaa positiivisen muutoksen asiakkaan elämäntilanteeseen.

Aineiston kautta nousi esiin osaaminen moniammatillisessa tiimissä, asiakkaan osallisuus sekä osaamisen johtaminen. Tehostetun perhetyön kokonaisuus ja tavoite täytyy olla selkeä johdolle, työntekijöille ja yhteistyötahoille, jotta työntekijät pystyvät keskittymään perustehtävään ilman epätietoisuutta. Työntekijä on oman työnsä asiantuntija ja tietää, miten asiakasprosessi toteutetaan asiakaslähtöisesti asiakas huomioiden. Työntekijän erityisosaamisen ja asiakkaan tarpeen kohtaaminen mahdollistuu tehokkaan osaamisen johtamisen kautta. Asiakkaan huomioiminen työskentelyn kaikissa vaiheissa koettiin tärkeäksi. Lähtökohdat moniammatillisen työn kehittämiseen ovat hyvät.

Asiasanat: moniammatillisuus, tiimityö, lastensuojelu, asiakaslähtöisyys

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Bachelor of Social Service

HELLSTEN, PÄIVI:

“Everybody should be able to all”

Workers’ Experience of the Importance of Multi-professional Team in the Customer-oriented Family Work

Bachelor's thesis 69 pages, appendices 2 pages

May 2016

The purpose of the thesis was to study what the multi-professional team work in the customer-oriented family work is. The thesis was executed as a qualitative study. The data were collected by interviewing three members of the multi-professional team. Who were a nurse, a counselor and a family worker. The data were analyzed using qualitative content analysis.

The interviewees felt that working as a team was challenging in the beginning. There were many possibilities to participate and influence their work. In the interviewees’ opinion the team’s common vision of things and constructive way of interaction with each other had been a positive side of the team’s work. They had a common vision of well-functioning customer work and the significance of a customer’s participation. The role of the interviewees’ superior was seen important considering communication and equal treatment of different teams. A challenge was that the superior did not necessarily know what every day basic work with customers was like.

According to the interviewees, customer work is executed very customer oriented but the worker’s talents are not always targeted to the customer’s needs. The interviewees felt that a customer’s participation in planning and setting the goals for home service helps the customer to commit to working. Commitment to working results in a positive change in a customer’s life situation.

A worker’s talents, a customer’s participation and talent management emerged from the results. All three are needed to make a multi-professional team functional. The content and goal of family work must be clear to superiors, workers and cooperation partners so that the workers can do their basic work without uncertainty. The worker is an expert in his/her work and knows how to execute a customer process in a customer oriented way. Targeting a worker’s talents to a customer’s needs is possible through effective talent management. Paying attention to a customer in every phase of work was considered important. Starting points for developing multi-professional work are appropriate.

Key words: multi-professional, team work, child protection, customer-oriented

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT.....	7
	2.1 Muutokset lastensuojelussa.....	7
	2.2 Lastensuojelun avohuolto	11
	2.3 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset.....	15
3	OPINNÄYTETYÖN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT	17
	3.1 Moniammatillisuus sosiaaalialalla.....	17
	3.2 Asiakaslähtöisyys lastensuojelussa.....	22
	3.3 Yhteenveto	24
4	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	25
	4.1 Tutkimusote	25
	4.2 Aineiston kerääminen	26
	4.3 Analysointi.....	26
5	OPINNÄYTETYÖN TULOKSET	29
	5.1 Moniammatilliselle tiimille merkityksellisiä tekijöitä.....	29
	5.1.1 Yksilön ammatti-identiteetti	29
	5.1.2 Sitoutuminen uuteen tiimiin.....	31
	5.1.3 Yhteinen näkemys työstä	34
	5.2 Asiakaslähtöisyys perhetyön tavoitteena	38
	5.2.1 Asiakasohjaus.....	38
	5.2.2 Muutostyöskentely	41
	5.2.3 Asiakkaan asiantuntijuus.....	43
	5.3 Tehostetun perhetyön kehittäminen.....	46
	5.3.1 Tavoite työlle	46
	5.3.2 Käytännön työn kehittäminen	48
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	50
	6.1 Osaaminen moniammatillisessa tiimissä	50
	6.2 Asiakkaan osallisuus.....	52
	6.3 Osaamisen johtaminen	54
7	POHDINTA.....	57
	7.1 Luotettavuus ja eettisyys tarkastelu	58
	7.2 Opinnäytetyö prosessin reflektointi	60
	LÄHTEET.....	63
	LIITTEET	68
	Liite 1. Saatekirje	68
	Liite 2. Teemahaastattelu	69

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aihe alkoi hahmottumaan kun Tampereen kaupungin organisaatiomuutos astui voimaan helmikuussa 2015. Muutoksen takana oli uusi sosiaalihuoltolaki ja siihen liittyen lastensuojelulain muutokset. Uusi sosiaalihuoltolaki painottaa ennaltaehkäisevien palveluiden ensisijaisuutta. Se ei kuitenkaan pois sulje sitä, että lasten ja nuorten perheissä on edelleen tarve lastensuojelun tukitoimille. Uusia toimintatapoja luodaan, kun huomataan, että on tarve uudistua. Kotiin tehtävät lastensuojelun avohuollon palvelut jaettiin alueille yhteisen nimen tehostetun perhetyön alle. Moniammatilliset tiimit sairaanhoitajat, ohjaajat ja perhetyöntekijät aloittivat uusissa työryhmissä tekemään sosiaalityöntekijän tilaamaa lastensuojelun avohuollon työtä lasten ja nuorten sekä heidän perheidensä kanssa. Muutos oli suurimmalle osalle työntekijöistä iso, ja tästä lähtökohdasta minun kiinnostuksen kohteeni oli uusien tiimien työskentelylle merkitykselliset tekijät ja asiakaslähtöisyydelle asetettujen tavoitteiden toteutuminen.

Opinnäytetyöni on ajankohtainen, koska ilmiöt moniammatillisuus ja asiakaslähtöisyys ovat vielä hakemassa paikkaansa tehostetussa perhetyössä. Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden henkilöstölle tehtiin kysely toukokuussa 2015, jossa kysyttiin, miten organisaatiomuutos on omasta mielestä edennyt. Hyvänä asiana koettiin, että asiakkaan saaman palvelun laatu on parantunut, koska henkilöstön osaamista pystytään paremmin hyödyntämään sekä moniammatillisuuden lisääntyminen koettiin hyvänä asiana. Muutoksen toteutumisessa koettiin huonona puolena asiakasnäkökulman huomiotta jättäminen, asiakaskaiden palveluiden heikentäminen ja asiakaslähtöisyyden puuttuminen. Kehittämisehdotuksissa nousivat esiin tehostetun perhetyön sisällöllisten linjausten kehittäminen, yhteneväiset raamit, osaamisen hyödyntäminen ja asiakastarpeisiin vastaaminen. (Lapsiperheiden sosiaalipalvelut 2015.)

Sosiaali- ja terveysalalla työtä pyritään tekemään entistä asiakaslähtöisemmin. Esimerkiksi Kaste-ohjelmalla tähdätään sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan merkittäviin sisällöllisiin uudistuksiin, jotka liittyvät vahvasti uuteen ymmärrykseen asiakuuden merkityksestä. (Kaste-ohjelma 2008–2011.) Moniammatillisuutta korostetaan ja se on yksi keino vastata asiakkaan tarpeisiin. Moniammatillisen tiimin jäsenet tekevät yhdessä työtä asiakaslähtöisesti huomioiden asiakkaan itsemääräämisoikeus ja osallisuus. Moniamma-

tillinen tiimin toiminnassa on kuitenkin Isoherrasen (2012) mukaan omat haasteensa. Lähiinnä hierarkia ja toisen ammatinedustajan osaaminen koetaan olevan uhka ja esteenä moniammatilliselle yhteistyölle. (Isoherranen 2012, 10–11.)

Tehostettu perhetyö on lastensuojelun asiakkuudessa oleville lapsille ja perheille kokonaisvaltaista apua ja tukea, joka tapahtuu heidän omassa elinympäristössään. Tehostetun perhetyön asiakasperheet tulevat asiakkaiksi erilaisissa elämäntilanteissa ja perheet ovat taustoiltaan hyvinkin erilaisia. Nämä seikat vaikuttavat avun ja tuen tarpeeseen. Lastensuojelun asiakasperheillä näyttäytyvät moniongelmaisuus ja huono-osaisuus, jotka vaikuttavat vanhempien kykyyn huolehtia lapsen tarpeista tai lapsi/nuori oireilee ja käyttäytyy itselle haitallisella tavalla. Perheiden moniongelmaisuus on ollut jo pitkään yksi lastensuojelun haasteista eikä yksittäinen työntekijä pysty vastaamaan kaikkeen perheistä nousseisiin tarpeisiin. Tampereella kotiin tehtävien palveluiden pirstaleisuus näyttäytyi asiakkaalle monen ammattilaisen vaihtumisena perheessä esiintyvän ongelman mukaan. (Lapsiperheiden sosiaalipalvelut 2015).

Opinnäytetyössäni tulee esiin tehostetun perhetyön erään tiimin työntekijöiden näkökulmat heidän omasta kokemuksestaan. Aihe kiinnostaa minua erityisesti, koska itse työskentelen perhetyöntekijänä tehostetun perhetyön kriisiperhetyössä. Mihin organisaatiomuutoksessa tulisi kiinnittää huomiota, että työryhmällä on mahdollisuus kehittyä tiimiksi ja asiakaslähtöisyydelle asetetut tavoitteet toteutuvat? Tehostetun perhetyön keskiössä tulisi olla lapsi ja hänen perheensä eli asiakas ja tiimit organisoituisivat asiakaslähtöiseen, kokonaisvaltaiseen työskentelyyn yhdistäen kaikkien tiedot ja osaaminen. Opinnäytetyön kautta tulee haastatteluun osallistuvien kolmen työntekijöiden kokemukset esiin, ja niitä voidaan peilata omiin kokemuksiin muutoksessa kohti uutta tiimiä ja asiakaslähtöisyydelle asetettuja tavoitteita, miten ne ovat toteutuneet.

Opinnäytetyöni etenee siten, että ensin kerron, mitä muutoksia on tapahtunut lastensuojelussa lain puitteissa, ja miten se on vaikuttanut lasten ja perheiden saamiin tukitoimiin kotiin tehtävässä työssä. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys on tehostetun perhetyön kontekstissa moniammatillisuus, tiimityö ja asiakaslähtöisyys, joita käsittelen luvussa kolme. Kerron opinnäytetyöni toteutuksen ja siihen liittyvät asiat luvussa neljä. Tämän jälkeen seuraavat varsinainen tulosluku, johtopäätökset ja pohdinta.

2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Muutokset lastensuojelussa

Juha Sipilän hallituksen yksi kärkihanke on lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. Hallitus haluaa tarjota lapsille, nuorille ja perheille nykyistä vaikuttavampia, kustannustehokkaampia ja paremmin yhteen sovitettuja palveluja, jotka vastaavat asiakkaiden tarpeisiin. Lähtökohtina ovat lapsi- ja perhelähtöisyys, lapsen etu, perheiden monimuotoisuus sekä lasten, nuorten ja perheiden omien voimavarojen vahvistaminen. Muutosohjelmassa kuntia ja tulevia itsehallintoalueita tuetaan lisäämään ehkäiseviä palveluja ja varhaista tukea sekä toimimaan asiakaslähtöisesti. Ammattilaisten koulutusta uudistetaan ja luodaan uusia välineitä vanhemmuuden varhaiseen tukeen. Muutosohjelman tuella pyritään vähentämään lasten huostaanottoja sekä laitoshoidtoa ja huoltajuuskiistoja. Lapsen oikeuksia tukeva toimintakulttuuri tarkoittaa esimerkiksi sitä, että valtion, kuntien ja itsehallintoalueiden päättäjät arvioivat päätösten vaikutukset lapseen ja perheisiin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016.)

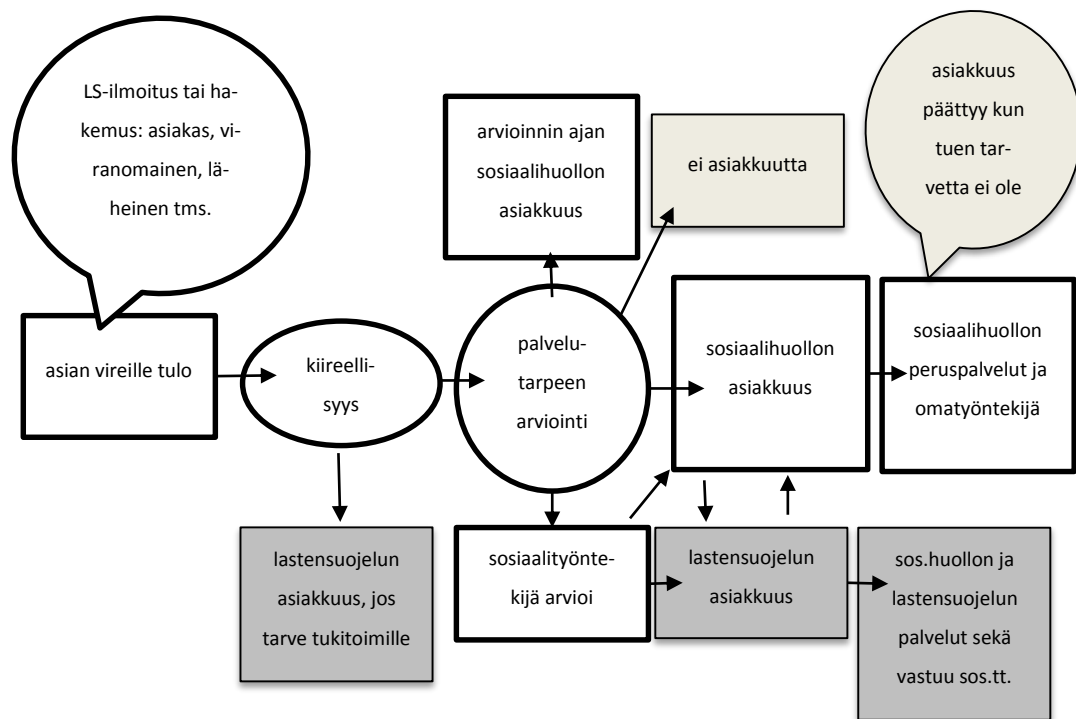
Sosiaalihuoltolain valmisteluun ja sisältöön vaikutti Aulikki Kananojan vetämän lastensuojelun selvitysryhmän Toimiva lastensuojelu – raportti, joka sisälsi lastensuojelua kehittäviä ehdotuksia, ja joita on otettu sosiaalihuoltolakiin toteutettavaksi peruspalveluina. Sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä odotetaan, että painopiste muuttuu, kun palveluita tarjotaan matalalla kynnyksellä, ennen kuin ongelmat ennättävät kriisiytyä. Sosiaalihuoltolaki edellytti kunnilta useita toimenpiteitä, kuten resurssien uudelleen kohdentamista, henkilöstön osaamisesta huolehtimista, laajan monialaisen yhteistyön varmistamista ja asiakkaille tiedottamista. (Jaakkola 2015, 13–15.)

Uusi sosiaalihuoltolaki astui pääosin voimaan 1.4.2015. Lain uudistamista vauhdittivat osaltaan kasvavat tarpeet ja kustannusten nousu sosiaalipalveluissa. Lainsäädäntöuudistuksen tavoite on siirtää sosiaalihuollon painopistettä korjaavista toimista hyvinvoinnin edistämiseen ja varhaiseen tukeen. Asiakasmäärät lastensuojelussa vähenevät, kun ehkäiseviä palveluita, kuten perhetyötä ja kotipalvelua, on mahdollisuus saada ilman lastensuojelun asiakkuutta. Laissa määritellään myös sosiaalihuollon tehtäväkenttää, vahvistetaan ja edistetään monialaista yhteistyötä sekä turvataan sosiaalihuollon edellytyksiä sen vastuulle ja osaamiseen kuuluvissa tehtävissä. Asiakkaalla on oikeus niihin palveluihin,

joilla turvataan välttämätön huolenpito ja toimeentulo sekä lapsen terveys ja kehitys. Osa lastensuojelun avohuollon tukitoimista siirrettiin sosiaalihuoltolain mukaisiksi palveluiksi. Tavoitteena on välttää lastensuojelun asiakkuutta, siirtämällä osa lastensuojelun asiakkuuksista sosiaalihuoltolain piiriin. (Räty 2015, 23.) Kuitenkaan lainlaati ei tarkoita, että tehdään hätiköityjä linjauksia kunnissa ja vähennetä entisestään lastensuojelun voimavaroja. Lastensuojelun tulee tarjota vanhempien kasvatustehtävän tueksi samoja palveluita kuin ennenkin. (Jaakkola 2015, 16.)

Sosiaalihuoltolakiin sisältyy lastensuojelulain muutoksia. Näiden mukaan lastensuojelun asiakkuus alkaa vasta, jos todetaan tarve lastensuojelulle tai perheelle annetaan lastensuojelun palveluja tai tukitoimia. Lastensuojelulain muutoksessa (25§) lasta koskevaa ilmoitusvelvollisuutta on laajennettu. Tulli, rajavartiolaitos sekä ulosottoviranomainen ovat myös velvollisia tekemään lastensuojeluilmoituksen. Poliisille on tehtävä ilmoitus, jos on syytä epäillä lapsen joutuneen henkeen tai terveyteen kohdistuneen rikoksen uhriksi. Säännös koskee rikoksia, joista enimmäisrangaistus on vähintään kaksi vuotta vankeutta. Lisäksi laissa säädetään vaihtoehtona kiireelliselle sijoitukselle kiireellinen avohuollon tukitoimi (37 b §). Lapsi voidaan sijoittaa kiireellisesti vain, jos huostaanoton edellytykset täyttyvät ja lapsi on välittömässä vaarassa. Kiireellinen avohuollon tukitoimi voidaan järjestää, jos tukitoimet ovat lapsen edun mukaisen huolenpidon toteuttamiseksi sopivia, mahdollisia ja riittäviä. Kiireellisenä avohuollon tukitoimena voidaan järjestää esimerkiksi avohuollon sijoitus tai tehostettua perhetyötä. (HE 164/2014vp.)

Kuviossa 1 on kuvattuna sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukainen lapsiperheiden asiakasprosessi. Valkoinen väri kertoo palveluntarpeen arvioinnista, joka aloitetaan lastensuojeluilmoituksen tai palveluntarpeenarvointi hakemuksen saapumisesta. Harmaa väri kertoo lastensuojelun asiakkuudesta, joka alkaa vasta kun todetaan tarve lastensuojelun palveluille. Vaalean harmaa väri kertoo, jos ei ole tarvetta sosiaalihuoltolain tai lastensuojelulain mukaisille palvelulle. Kuvioista käy ilmi, että sosiaalihuoltolaki on perheille ensisijainen palvelu, ja lastensuojelun avohuollon tukitoimet ovat suhteessa lastensuojelulain 9 luvun tarkoittaman lapsen huostaanoton niin sanotusti ensisijaisia ottaen huomioon lastensuojelulaista lievemmän riittävän toimenpiteen periaatteen (Räty 2015, 314). Käytännössä tämä tarkoittaa, että tehostettu perhetyö on yksi lastensuojeluntarpeen kriteerien täytyessä ensisijainen ja perheen kanssa työskentely tapahtuu yhteisestä sopimuksesta ja työn perustana on asiakassuunnitelma.



KUVIO 1. Lapsiperheen asiakasprosessi (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2014)

Sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä Tampereen kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalveluissa tuli tarve uudelleen organisoida palvelut ja resurssit. Organisaatiomuutoksessa vähennettiin tilaaja – tuottaja mallin mukaisia palvelukokonaisuuksia. Aikaisemmassa organisaatiossa niitä oli kuuden eri tuottajan alaisuudessa ja muutoksen jälkeen enää kolme isoa kokonaisuutta. Aikaisemmin lastensuojelun avohuollon tukitoimena annettavia kotiin tehtäviä palveluita oli monella eri nimikkeellä ja monesta eri yksiköstä esimerkiksi perhetyö, perheohjaus, kotipalvelu, kriisityö kotiin, ohjaustyö ja intensiivityö. Työmuotojen päällekkäisyys sekä tehtävien monenkirjaisuus näyttävät asiakkaalle sekavana ja vaikeana hahmottaa. Lisäksi koettiin hankalana organisaatiotasolla asioiden kokonaisvaltainen kehittäminen. (Tampereen kaupunki 2015.)

Alhaisen (2014) raportissa pidetään yhtenä lastensuojelun uhkatekijänä esimerkiksi laitoshoidon ja perhetyön määrittämistä tuotteiksi, joita sosiaalityöntekijät tilaavat asiakkailleen. Palveluiden pirstaleisuus ei johdu pelkästään jakautumisena eri sektoreihin vaan oleellista on myös se kun palveluita järjestetään uudelleen ja esikuvana on kaupallisten tuotteiden myyminen ja ostaminen. Näiden vaikutus näkyy erityisesti siinä, miten viranomaiset suunnittelevat palvelut ja kuinka selkeitä ne ovat asiakkaille ja yhteistyökumppaneille. (Alhainen 2014, 36.)

Kuviossa 2 on esillä, miten uudessa organisaatiossa lapsiperheiden sosiaalipalvelut ja kaantuvat kolmeen kokonaisuuteen; perhepalvelut, lastensuojelun avohuollon palvelut sekä lastensuojelun sijaishuollon palvelut. Perhepalvelut vastaavat Tamperelaisten lapsiperheiden ennaltaehkäisevistä palveluista ja ovat niin sanotusti matalan kynnyksen palveluita ja helposti saatavilla. Tässä palvelukokonaisuudessa tehdään lastensuojelutarpeen selvitykset ja perheet saavat palveluita ilman lastensuojelun asiakkuutta. Lastensuojelun avohuollonpalveluita määrittelee lastensuojelulain 36§, jonka mukaan avohuollon tukitoimenpiteenä on järjestettävä mm. lapsen kuntoutumista tukevia hoito- ja terapiapalveluita sekä tehostettua perhetyötä. Lastensuojelun sijaishuollonpalvelut ovat lapsen/nuoren ja heidän perheidensä palveluita, kun lapsi/nuori on jouduttu sijoittamaan kodin ulkopuolelle. (Lapsiperheiden sosiaalipalvelut 2015.)

PERHEPALVELUT	LASTENSUOJELUN AVOHUOLLONPALVELUT	LASTENSUOJELUN SIJAISHUOLLONPALVELUT
<ul style="list-style-type: none"> •Lapsiperheiden sosiaalityö; etelä, itä, länsi •Lapsiperheiden kotipalvelu ja perhetyö; etelä, itä, länsi •Perhepiste nopea •Etsivä työ •Perheoikeudelliset palvelut 	<ul style="list-style-type: none"> •Lastensuojelun sosiaalityö; etelä, itä, länsi •Tehostettu perhetyö; etelä, itä, länsi, kriisityö •Sosiaalipäivystys •Tukipalvelut •Lastensuojelun avohuollon palvelut 	<ul style="list-style-type: none"> •Sijais- ja jäkihuollon sosiaalityö •Asiakasohjaus Luotsi •Perhehoidon tuki •Lastensuojelun lyhtäikaiset laitospalvelut •Lastensuojelun pitkäaikaiset laitospalvelut

KUVIO 2. Lapsiperheiden sosiaalipalvelut (Tampereen kaupunki 2015)

Käytännössä tämä tarkoittaa, että lastensuojelutarpeen arvioinnin tekevät perhepalveluiden työntekijät ja lastensuojelun avohuollonpalvelut ovat erillinen yksikkö. Lapsen ja perheen näkökulmasta heille vaihtuu uudet työntekijät, jos arvioidaan, että on tarve lastensuojelulain mukaisille avohuollon tukitoimille. Alhaisen (2014) tekemässä raportissa todettiin, että asiakkaille tällainen rakenteellinen järjestely näyttäytyy ainoastaan haittana. Työntekijän vaihtuessa joutuu asiakas aina uudelleen selittämään tilanteensa uudelle työntekijälle, mikä vaikeuttaa asioiden hoitamista. (Alhainen 2014, 50–51.)

2.2 Lastensuojelun avohuolto

Lastensuojelutarpeen selvitys on lievempi toimenpide kuin voimakkaammin puuttuva avohuollon tukitoimenpide, joka lähes poikkeuksetta puuttuu kansalaisten perhe-elämään eli yksityiselämän ydinalueeseen. Avohuollon tukitoimilla on pyrkimys muuttaa lapsen elämäntilannetta merkittäväällä tavalla. Tällöin yritetään vaikuttaa myös lapselle läheisten ihmisten toimintaan. Laissa kuitenkin korostetaan, että kaikki puuttuminen lapsen elämään tulee tehdä yhteistyössä lapsen kasvattajien kanssa. (Alhainen 2014, 18–21.)

Lastensuojelulain 1§:n mukaan lain tarkoitus on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lapsen vanhemmilla ja muilla huoltajilla on ensisijainen vastuu lapsen hyvinvoinnista. Laissa sanotaan, että viranomaisten on tuettava vanhempia heidän kasvatustehtävässään. Vanhempien oikeus päättää lapsen hyvinvointiin ja kasvatukseen liittyvistä seikoista on huomioitava päätöksenteossa riittävällä tavalla silloin kun viranomainen puuttuu perheen yksityisyyteen tai järjestää lastensuojelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia. (Räty 2015, 1—3.)

Lastensuojelun avohuolto tarkoittaa tukitoimia, joita annetaan omassa kodissa asuville ja lastensuojelulain mukaan asiakkuudessa oleville lapsille ja perheille. Jokaisella lapsella on nimettynä hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä. Avohuollon tukitoimista sovietaan asiakassuunnitelmassa, joka laaditaan kunkin lapsen ja perheen tarpeiden mukaan. Lastensuojelun tukitoimet ovat tarpeen silloin, jos kasvuolot vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä. Avohuollon tukitoimet ovat vapaaehtoisia, aina ensisijaisia ja huostaanotto sekä sijaishuolto ovat viimesijaisia. Avohuollon asiakkuus alkaa, mikäli lastensuojelun asiakkuus jatkuu lastensuojelutarpeen selvityksen jälkeen. Vastuusosiaalityöntekijä päättää asiakkuuden alkamisesta ja päättymisestä, joka voi olla lyhyt- tai pitkäkestoista. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015; Räty 2015, 311—315.)

Avohuollon tukitoimet ja palvelut voivat olla yksin lapsen kohdistuvia tai siten, että palveluja ja tukitoimia järjestetään perheen vanhemmille, joko yksin heihin kohdistettuina tai koko perheen palveluina ja tukitoimina. Tukitoimet järjestetään yleensä perheen tai lapsen ongelmien ratkaisemiseksi, tai vanhemmuuden tukemiseksi. Tukitoimet on toteutettava mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä lapsen ja vanhempien tai huoltajien

kanssa. (Räty 2015, 313—314.) Lastensuojelulain mukaan toimenpiteet ovat perusteltuja vain silloin, kun niillä aidosti kyetään parantamaan lapsen tilannetta (Alhainen 2014, 22).

Avohuollon tukitoimet voivat olla muun muassa:

- sosiaalityöntekijän antama tuki ja perheen ongelmatilanteen selvittäminen
- taloudellinen tuki
- tukihenkilö tai tukiperhe
- tehostettu perhetyö
- lapsen kuntoutumista tukevat hoito- ja terapiapalvelut
- vertaisryhmätoiminta
- perhekuntoutus
- loma- ja virkistystoiminta
- sekä muut mahdolliset lasta ja perhettä tukevat palvelut ja tukitoimet (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2016) on selvittänyt lasten ja heidän perheidensä palveluiden käyttöä ja saatavuutta vuoden ajalta ennen sijoitusta. Kodin ulkopuolelle sijoitetuista lapsista vain 15 prosenttia sai avohuollon palveluja ennen sijoitusta ja 15 prosenttia kieltäytyi palvelun vastaanottamisesta. Nuoren päihdeongelmiin sai apua 35 prosenttia ja mielenterveysongelmiin sai kaksi kolmasosaa lapsista ja nuorista hoitoa. Sosiaalityöntekijöiden arvion mukaan 35 prosenttia lapsista sai apua liian myöhään, mutta pääosin sijoituksen ajoitus koettiin hyväksi. (Peruspalvelujen tila -raportti 2016.)

Lastensuojelun avohuollon asiakkaat kasvoivat koko maassa, vastaavasti oman kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten määrä väheni vuonna 2014 kymmenellä prosentilla. Kii-reellinen sijoitus koski 3773 lasta. Huostassa oli vuoden aikana yhteensä 10 675 lasta, määrä oli 1,4 prosenttia pienempi kuin vuonna 2013. Kodin ulkopuolelle oli sijoitettuna 17 958 lasta ja nuorta vuonna 2014, osuus on 1,5 prosenttia kaikista 0–20 vuotiaista. Osuus on pysynyt ennallaan vuoteen 2013 verrattuna. Lastensuojelun sosiaalityön tutkit-tavaksi tuli vuoden 2014 aikana yhteensä 107 301 lastensuojeluilmoitusta, jotka koskivat 63 707 lasta. Avohuollon asiakkaana oli yhteensä 90 269 lasta, joista uusien asiakkaiden osuus oli 43 %. Asiakkaiden kokonaismäärä lisääntyi 1,2 prosenttia. Taulukosta 1 näh-dään, että Tampereella avohuollon asiakkaiden kokonaismäärä on pysynyt suunnilleen samalla tasolla vuosina 2012–2014. Lastensuojeluilmoitusten määrässä on ollut pientä muutosta puoleen ja toiseen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Tilastoraportti 25/2015.)

TAULUKKO 1. Lastensuojelun avohuollon asiakkaat ja lastensuojeluilmoitukset Tampereella (Tilastoraportti 25/2015)

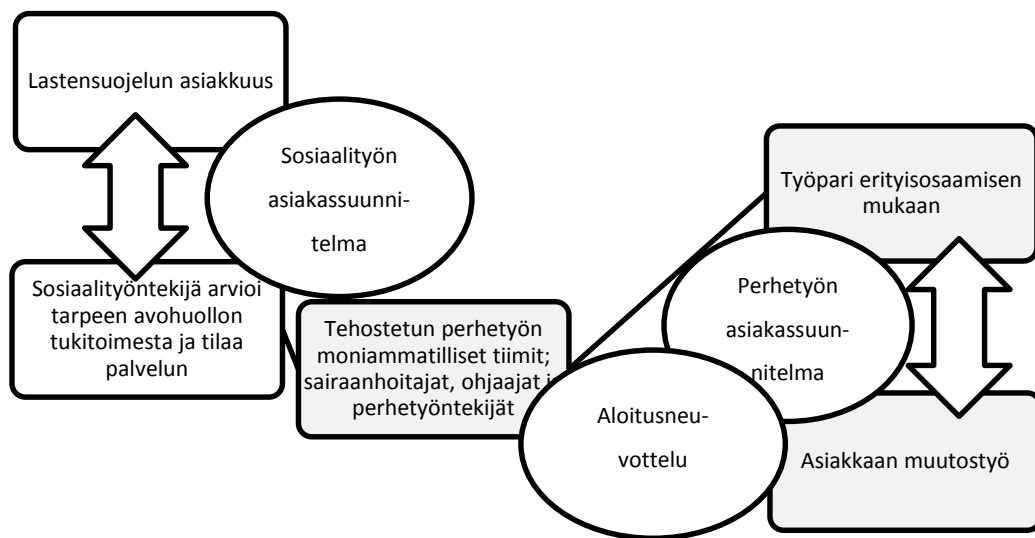
	Avohuollon asiakkaat kpl	Lastensuojeluilmoitukset kpl
2012	2049	3182
2013	2045	3346
2014	1913	3030

Sosiaalihuoltolain voimaan astumisen ja Tampereen kaupungin organisaatiomuutokseen jälkeen lastensuojelun asiakkaat ovat selkeästi kääntyneet laskuun. Tampereella lastensuojelun asiakkuudessa vuonna 2014 oli 2341 lasta ja vuonna 2015 asiakkaita oli enää 1326 eli 1015 asiakasta vähemmän edellisvuoteen verrattuna. Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaat saavat palvelun sosiaalihuoltolain mukaisista palveluista, jos palvelutarpeen arvioinnissa ei ilmene lastensuojelun tarvetta. Asiakkaat, jotka tarvitsevat avohuollon tukitoimina pitkäkestoista, suunnitelmallista ja tavoitteellista työskentelyä ohjautuvat tehostettuun perhetyöhön. (Lapsiperheiden sosiaalipalvelut 2016.)

Tampereella kotiin tehtävät lastensuojelulain (36§) mukaiset avohuollon palvelut ovat tehostettu kriisiperhetyö sekä idän, etelän ja lännen tehostettu perhetyö. Moniammatilliset työryhmät koostuvat sosiaali- ja terveysalan ammattilaisista, joilla on monipuolista koulutusta ja työkokemusta mm. päihde- ja mielenterveysongelmista, lapsen ja vanhemman välisen vuorovaikutussuhteen haasteista, neuropsykologisista häiriöistä, koulunkäyntiin liittyvistä haasteellisuuksista sekä perhe- ja parisuhteen ongelmien hoitamisesta. Jokaisella alueella työryhmä on jaettu pikkutiimeihin, joissa on sairaanhoitajia, ohjaajia ja perhetyöntekijöitä, jotka vastaavat lasten/nuorten ja heidän perheiden tarpeisiin sekä arjessa esiintyviin pulmakohtiin. (Lapsiperheiden sosiaalipalvelut 2015.)

Tehostetun perhetyön työntekijöissä on osaajia muun muassa seuraavien menetelmien käytössä perheiden kanssa: perheinterventiot, perheterapia, dialektinen käyttäytymisterapia, puheeksi ottaminen, muksuoppi, solmuja parisuhteessa, käsikynkkä, erilaiset toiminnalliset keinot sekä verkostodialogit. Työn intensiivisyys, toimintatavat ja kesto pyritään rakentamaan lapsen ja perheen tilannetta parhaiten auttavalla tavalla yhdessä alueen sosiaalityöntekijän, perheen, tehostetun perhetyön työntekijän sekä mahdollisten muiden yhteistyötahojen kanssa. (Lapsiperheiden sosiaalipalvelut 2015.)

Kuviossa 3 on havainnollistettu asiakasprosessina, miten tehostetun perhetyön asiakkaat tulevat palveluun. Sosiaalityöntekijä tekee arvioinnin avohuollon tukitoimesta lastensuojelun asiakkaalle. Sosiaalityöntekijä tekee oman asiakassuunnitelman, jossa on kartoittanut ongelman, mihin tarvitaan apua. Perheelle valitaan sopiva työpari, jolla on osaamista asiakkaan ongelmaan. Palvelu aloitetaan yhteisellä neuvottelulla, missä sovitaan yleiset tavoitteet työskentelylle. Kevästä 2016 alkaen tehostetun perhetyön työpari tekee yhdessä asiakkaan kanssa erikseen asiakassuunnitelman, johon kirjataan yksityiskohtaisemmin tavoitteet, keinot ja vastuut työskentelylle. (Lapsiperheiden sosiaalipalvelut 2016.)



KUVIO 3. Tehostettu perhetyö avohuollon tukitoimena (Lapsiperheiden sosiaalipalvelut 2016)

Perhetyö käsitteenä ei ole selkeästi rajattu ammatillinen kenttä. Lyhyesti sanottuna perhetyö voi olla kaikkea sellaista työtä, jonka kohteena ja asiakkaina ovat perheet ja niiden jäsenet yhdessä tai erikseen. Taustalla on huoli perheiden ongelmista ja työssä pyritään perheiden hyvinvoinnin parantamiseen. (Nätkin & Vuori 2007, 7.) Perhetyö on toisaalta perheiden epävirallista tukea ja toisaalta perheiden elämään puuttumista virallisten väliintulojen avulla ja sitä kautta laajempaa sekä suunnitelmallisempaa tukemista. Perhetyöllä voidaan tarkoittaa ennaltaehkäiseviä, lastensuojelullisia tai perheterapeuttisia palveluja. (Järvinen ym. 2007, 10.)

Perhetyö on muutokseen tähtäävää, perheiden ja erityisesti lasten hyvinvointia lisäävää tavoitteellista työtä (Reijonen 2005, 10). Perhetyötä perustellaan ennen kaikkea lapsen edulla, koska lapsi on useimmiten asiakkuuden keskiössä. Vanhempien kanssa tehtävä

työ nähdään lapsen hyvän elämän turvaamisena. Perhetyö liittyy laajempaan perhepolitiikkaan, joten se voidaan tulkita julkisen vallan pyrkimyksinä ohjata sekä perhetyötä että yksittäisen perheen toimintaa. Poliittisilla toimilla voidaan luoda tietynlaista perheideaalia ja säädellä perheenjäsenten suhteita, oikeuksia ja velvollisuuksia. Näin ollen voidaan ajatella, että perhetyö on keskeinen osa hyvinvointiyhteiskunnan toimintaa. (Nätkin & Vuori 2007, 8–9.)

Lastensuojelun avohuollon tukitoimena perhetyö on perheille tarjottavaa konkreettista tukea ja apua. Perheiden kanssa tehtävä työ tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaan kotona ja näin ollen se mahdollistaa tiiviin tuen ja ohjauksen arjen ja vuorovaikutuksen ongelmakohtiin. Lastensuojelun avohuollon tukitoimena perhetyö on myös osa lastensuojelun arviointia, jossa perhetyö tuottaa lastensuojelun sosiaalityölle tietoa perheen arjesta ja lasten hyvinvoinnista sekä toteuttaa omalta osaltaan asiakaskohtaista avohuollon suunnitelmaa. (Myllärniemi 2007, 9, 83.) Työn tavoitteena on lisätä lapsen ja perheen hyvinvointia tukemalla lapsen normaalia kasvua ja kehitystä (Lapsiperheiden sosiaalipalvelut 2015).

2.3 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Edellä mainituista lähtökohdista minun kiinnostuksen kohteeni on, miten uudessa organisaatiossa moniammatillinen tiimi vastaa lastensuojelun asiakkaan eli lapsen ja perheen tarpeisiin. Kotiin tehtävä työ avohuollon tukitoimena on lastensuojelun asiakkaille vapaaehtoisuuteen perustuva palvelu, jolla pyritään saamaan aikaan muutos perheen tilanteeseen tai ongelmaan. Asiakkaalla on oma kokemus ja asiantuntijuus, miten heidän perhettään voidaan auttaa, mutta mielestäni on hyvä miettiä asiaa myös työntekijän näkökulmasta. Työntekijät pystyvät vaikuttamaan asiakkaan saamaan palveluun, ja siksi on hyvä pitää yllä keskustelua asiakaslähtöisyydestä. Asiakkaan saamaan palvelun laatuun vaikuttaa myös työntekijöiden motivoituminen ja sitoutuminen työhön, tästä syystä halusin myös herättää ajatuksia uuden tiimin toiminnalle merkittävistä tekijöistä.

Opinnäytetyön viitekehys on moniammatillisuus, tiimityö ja asiakaslähtöisyys tehostetun perhetyön kontekstissa. Tehtäväksi muotoutui selvittää työntekijöiden kokemuksesta, mitkä tekijät ovat merkityksellisiä moniammatillisen tiimin toiminnalle, ja miten asiakaslähtöisyydelle asetetut tavoitteet toteutuvat. Näistä lähtökohdista päädyin seuraaviin tutkimuskysymyksiin.

1. Mitkä tekijät ovat merkityksellisiä moniammatillisen tiimin työskentelyssä?
2. Miten työntekijät kokevat asiakaslähtöisyydelle asetettujen tavoitteiden toteutuneen?
3. Miten moniammatillisen tiimin toimintaa tulisi kehittää?

Moniammatilliset tiimit ovat olleet toiminnassa vuoden ajan ja työntekijöillä on jo kokemuksia työryhmänä toimimisesta sekä vahvuuksista ja haasteista asiakastyössä. Lisäksi haluan herättää ajatuksia uuden työryhmän mahdollisuuksista vastata perheen tarpeeseen työntekijän osaamisalueesta käsin. Asiakaslähtöisyyden yksi tavoite on moniammatillisessa tiimissä työntekijöiden osaamisen ja vahvuuksien hyödyntäminen asiakastyössä.

3 OPINNÄYTETYÖN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

3.1 Moniammatillisuus sosiaaalialalla

Englanninkielessä erotellaan kaksi eri termiä kuvaamaan moniammatillisuutta. Näistä toinen on ”multiprofessional cooperation”, jolla tarkoitetaan yhteistyötä, jossa perinteiset hierarkiat, professionaaliset valta-asemat ja työnjaot säilyvät ja vaikuttavat työhön. Tällainen yhteistyön muoto näyttäytyy usein sairaala maailmassa. Toinen termi viittaa roolien, tiedon, vastuiden ja taitojen yhteen sopeuttamiseen eli ”interprofessional collaboration”. Suomen kielessä käytetään kahta peruskäsitettä, moniammatillinen yhteistyö tai moniammatillinen tiimityö. Näitä molempia käsitteitä käytetään varsin laajasti kuvaamaan asiantuntijoiden yhteistyötä erilaisissa yhteyksissä. (Isoherranen 2008, 37–39.) Tehostetun perhetyön tiimeistä käytetään nimitystä moniammatilliset tiimit, kun taas asiakkaan viranomaisverkosto ymmärretään moniammatillisena yhteistyönä.

Suomen sosiaali- ja terveystaloudessa korostetaan hoidon ja palvelujen tuottamista asiakaslähtöisesti eri hallintoalojen ja ammattiryhmien välisenä yhteistyönä (esim. Kaste 2008–2011). Sosiaali- ja terveysalalla voidaan kuvata moniammatillista yhteistyötä asiakaslähtöisenä työskentelynä, jossa pyritään huomioimaan asiakkaan elämän kokonaisuus. Asiakkaiden ongelmat ovat monelta eri osa-alueelta, eikä yhden osaamisalueen hallinta riitä niiden ratkaisemiseen. Moniammatillinen yhteistyö on yksi ratkaisukeino, jossa asiakaslähtöisesti kootaan yhteen eri toimijoiden tieto ja osaaminen sekä muodostetaan yhteinen tavoite. (Isoherranen 2012, 10.) Asiakasnäkökulmasta katsottuna organisaatioiden asiakaslähtöisyys tarkoittaa joustavuutta toimintatavoissa (Laitila 2010, 143). Moniammatillisella yhteistyöllä voidaan edistää laadukkaan asiakastyön toteutumista (Mäkisalo-Ropponen 2011, 120).

Perhetyön asiakkailla on erilaisia erityistarpeita elämän eri kriisitilanteissa ja niihin tarpeisiin ei pysty vastaamaan yksi yksittäinen työntekijä. Tarvitaan moniammatillista yhteistyötä, jotta pystytään eri ammattitaustoilla vastaamaan asiakkaan tarpeisiin laajemmin ja kokonaisvaltaisemmin. Perhetyössä moniammatillisuus korostuu, koska perheenjäseniä on enemmän kuin yksi. Eri ammattikunnista tulevat katsovat ja tarkastelevat perheen tilannetta eri näkökulmista. Perhettä voidaan tarkastella esimerkiksi arjen käytäntöjen,

kasvatuskäytäntöjen, vanhempien mielenterveys- ja päihdeongelmien kautta ja niin edelleen. Jokaisella työntekijällä on oman koulutuksen, kokemuksen ja ammattitaustan tuomaa osaamista. (Vilén ym. 2010, 208.) Tehostetun perhetyön tiimissä on osajia moniin perheiden arkeen vaikuttaviin ongelmiin esimerkiksi päihdeongelmat, neuropsykiatriset ongelmat tai vuorovaikutuksen ongelmat.

Moniammatillisen työryhmän jäsenillä on oma näkemyksensä ja niistä pitäisi löytyä asiakkaan näkökulmasta yhtenäinen kokonaisuus. Työntekijöiden tehtävänä on auttaa asiakasta ilmaisemaan omia tarpeitaan ja toiveitaan eri näkökulmista. Asiakas on ensisijaisesti oman elämänsä asiantuntija. (Vilén ym. 2010, 208.) Moniammatillinen työskentely edellyttää dialogisuutta. Se tarkoittaa aktiivista toisen kuuntelemista, ääneen ajattelua, vaihtoehtojen miettimistä, uusien ideoiden positiivista vastaanottamista ja hyödyntämistä. Tarkoitus on, että myös hiljaisempia ja itsekriittisimpiä kannustetaan sanomaan mielipiteensä. (Kihlman 2005, 103.)

Moniammatillisen yhteistyön käsitettä käytetään varsin monimerkityksisesti ja se on hyvin epämääräinen. Käsitettä voidaankin tarkastella monesta näkökulmasta ja tästä syystä sitä voidaan kutsua sateenvarjokäsitteeksi, joka pitää sisällään monenlaisia yhteistyömuotoja. Moniammatillisuuden kautta yhteistyöhön tulee mukaan eri tiedon ja osaamisen näkökulmia. (Isoherranen 2008, 33–34.) Yhteistyö on prosessi, joka tapahtuu yksilöiden välillä. Yhteistyö on tehokkaasti toimivan tiimin ominaisuus, tapa, jolla tiimin jäsenet vaikuttavat toisiinsa. Yhteistyössä kunnioitetaan jokaisen ammattiryhmien yksilöllisiä kykyjä ja taitoja. (Isotalo 2004, 19.) Yhteistyökumppani on yleisesti käytetty termi kuvaamaan kaikkia tahoja, joiden kanssa tehdään yhteistyötä lapsen ja perheen hyväksi.

Payne (2002, 9) on todennut, että ryhmä tai tiimi on enemmän kuin osiensa summa, jos ihmiset saadaan tekemään yhteistyötä, he luovat enemmän kuin samat ihmiset yksinään työskennellessään pystyvät luomaan. Omilla tahoillaan työskentelevät asiantuntijat toimivat pirstaleisesti, päällekkäisesti ja ristiriitaisin tavoittein eivätkä toimi taloudellisesti järkevällä ja tehokkaalla tavalla. Moniammatillinen toimintakulttuuri vaatii työntekijöiltä ennen kaikkea uudenlaista asennoitumista yhdessä työskentelyyn.

Yhteistyöllä on moniammatillisessa työskentelyssä keskeinen rooli, mutta moniammatillinen osaaminen ei synny itsekseen vain panemalla työntekijöitä yhteen. (Isoherranen

2008, 28.) Moniammatillisen tiimin edellytyksinä ovat Elorannan ja Kuuselan (2011) mukaan yhteistyörakenteet, jotka sisältävät sitä tukevan johtamiskulttuurin, resurssit, koulutuksen, yhteisen päämäärän, toisen tuntemisen, vuorovaikutustaidot, määritelmät työnjosta ja oman asiantuntijuuden sisäistämisen.

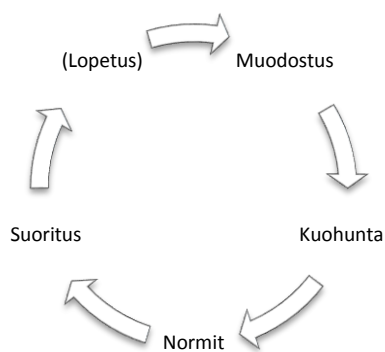
Moniammatillinen yhteistyö edellyttää ainakin yhteistä kieltä ja käsitteitä onnistuakseen. Puhutulla kielellä ja sanoilla täytyy olla riittävästi yhteisiä merkityksiä, ja yhteisesti sovitut säännöt täytyy olla selvillä ennen kuin pystytään työskentelemään yhdessä tavoitteellisesti. (Isoherranen 2008, 42.) Moniammatillisen työryhmän tavoite kehittyy yhteisen tehtävän kautta. Ajan kuluessa tiimi oppii tunnistamaan toistensa vahvuudet ja toimintatavat. (Huusko 2007, 36.)

Hakala, Tahvanainen & Virtanen (2012) nostavat esiin eri ammateissa esiintyvät erityisosaamisen tarpeet sekä niiden vaikutuksen moniammatillisen yhteistyön toteutumisessa. Moniammatillisessa yhteistyössä jokainen vastaa oman alan erityisosaamisesta asiakastyössä. On tärkeää vertailla ammattitaitojaan ja näin ollen löytää yhteiset osaamisen alueet sekä tunnistaa omat erityistiedot- ja taidot. Moniammatillista yhteistyötä voidaan tarkastella työyhteisön sisäisenä toimintamallina, jossa jokainen tuo oman osaamisensa yhteiseen käyttöön luoden samalla uutta osaamista. (Veijola 2004, 31–32.) Toimivan tiimin merkit ovat: käsitys tavoitteista, tehtävistä ja säännöt ovat selkeät ja kaikkien hyväksymät sekä vuorovaikutus on avointa ja kaikkia kuunnellaan sekä rohkaistaan osallistumaan (Piha 1996, 15).

Tiimi ei synny itsekseen vaan tiimiksi kasvaminen vie aikaa. Jäsenien tutustuessa toisiinsa muokkautuu tiimin yhteistyön alku. Pitkään yhdessä työtä tekevät tiimin jäsenet oppivat tuntemaan toistensa erikoisosaamisen ja pystyvät myös sitä paremmin hyödyntämään. Tiimin dynamiikka muuttuu aina kun siihen tulee uusi jäsen tai joku poistuu tiimistä. Uudelle työntekijälle ei anneta valmista toimintamallia, vaan hän tuo tiimiin omia vahvuuksiaan ja näkemyksiään. Tiimin pysyvyydellä on hyvä vaikutus tiimin yhteistyöhön. (Koivukoski & Palomäki 2009, 15–16.) Tiimin kehitys vie oman aikansa ja tästä syystä on tärkeää huomioida ryhmän eri kehitysvaiheiden merkitys uutta tiimiä perustettaessa.

Ryhmien kehitysvaiheista siteerataan useimmiten Tuckmannin (1965) jakoa muotoutumis-, kuohumis-, normittamis- ja suorittamisvaiheeseen. Nykyään näihin vaiheisiin liitetään usein myös lopettamisvaihe, jos ryhmä on ajallisesti melko lyhytaikainen (kuvio 4). Useimmiten ryhmät elävät koko ajan ja käyvät näitä vaiheita läpi aina uudelleen esimerkiksi silloin kun ryhmään tulee uusi jäsen tai joku jää ryhmästä pois. (Isoherranen 2008, 107.)

1. Muodostumisvaihe: tilanne on tiimin jäsenille uusi ja yhteinen tehtävä on epäselvä. Tiimissä ei vielä tehdä yhteistyötä vaan jokainen toimii yksin.
2. Kuohuntavaihe: tiimin jäsenet voivat luoda ystävyysuhteita tai vastaavasti kilpailua toistensa kanssa. Jäsenet reagoivat tehtävään ja auktoriteettiin, ja jäsenet saattavat vastustaa tunteenomaisesti tehtävän vaatimuksia kohtaan.
3. Normittaminen: ilmapiiri alkaa selkiytyä. Sitoutuminen tiimityöhön tapahtuu vähitellen. Tiimin jäsenet pystyvät jo keskustelemaan aiemmin ilmenneistä ristiriidoista. Normien muodostaminen alkaa, jota tarvitaan tehtävän suorittamiseen.
4. Suorittaminen: normisto ja keskinäiset ihmissuhteet tukevat suorittamista ja jäsenyys, roolit, orientoituminen ja johtajuus ovat selkiintyneet. Roolit ovat joustavat ja liittyvät ryhmän tehtävään. Työntekeminen on tehokasta.
5. Lopettaminen: osa tiimeistä on jotakin tehtävää varten. Jatkuvasti yhdessä toimivat tiimitkin saattavat saada työnsä päätökseen tai muutokset organisaatiossa saattavat hajottaa tiimin. (Isoherranen 2008, 106–109, Mäkisalo 2001, 16–17.)



KUVIO 4. Tiimin kehityksen vaiheet

Moniammatillinen työskentely on käsitteenä laajempi kuin moniammatillinen tiimityö. Pääasiallisesti tiimit nähdään tapana organisoida moniammatillista yhteistyötä. (Isoherranen 2008, 35.) Työntekijöiden näkökulmasta moniammatillinen työ liittyy tiimityöhön (Katisko, Kolkka & Vuokila-Oikkonen 2014, 10). Moniammatillista tiimiä koottaessa on

kysymys siitä, ketkä ovat tiimin jäseniä ja mitä jäsenyys merkitsee. Peruslähtökohtana tulisi tiimin kokoonpanon ensisijaisesti lähteä asiakkaiden tarpeista. Käytännössä kaikki asiakkaan tarpeista lähtevät tarpeelliset asiantuntijat eivät kuitenkaan voi kuulua tiimin niin sanottuihin ydinjäseniin. Ydinjäseniksi kutsutaan henkilöitä, jotka kuuluvat hallinnollisesti tiimiin ja osallistuvat kokonaan tiimin toimintaan. (Isoherranen 2005, 105–106.) Tilaajalle eli sosiaalityöntekijälle on selkeämpi tilata palvelu asiakkaalle, kun hän voi tilata sen yhdestä paikasta. Tehostetun perhetyön moniammatillisessa tiimissä valikoituu perheelle työntekijät asiakkaan ongelman ja työntekijän osaamisen mukaan.

Tiimillä tarkoitetaan ryhmää, joiden jäsenet täydentävät toisiaan taidoillaan, tiedoillaan ja osaamisellaan (Mäkitalo 2006, 25). Tiimeissä työskennellään pysyvissä ryhmissä tai tiimeissä, joilla on yhteinen tehtävä. Tiimillä on mahdollisuus suunnitella itse työtään. Ryhmä määritellään useamman ihmisen muodostamaksi jatkuvasti keskenään vuorovaikutuksessa olevaksi yhteisöksi, joilla on yhteiset tavoitteet. Työelämässä tiimejä voidaan perustaa hoitamaan jatkuvaa tehtävää tai tuotantoa tai jotain rajattua tehtävää varten. (Tilastokeskus 2011.) Tiimin jäsenet ovat vastuussa omasta toiminnastaan ja tiimin vastuu on perustehtävän toteuttamisessa (Koivukoski & Palomäki 2009, 16). Yksinkertaisesti tiimiä voisi kutsua itseohjautuvaksi työryhmäksi (Spiik 2004, 39).

Isoherrasen (2008, 39) mukaan moniammatillista asiakaslähtöisesti roolirajojaan rikko-
vaa tiimiä kuvaavat seuraavat keskeiset työskentelyperiaatteet:

- kyky jakaa tietoa ymmärrettävästi
- ammatillisten rajojen väljyys
- kyky ottaa yhteistä vastuuta
- halukkuus olla samanaikaisesti oppija ja erikoisasiantuntija
- valmius sopeuttaa rooleja tiimin sisällä asiakkaan tarpeista lähtien

Tiimissä tehdään jatkuvaa kehittämistyötä ja arvioidaan toimintaa. Tietoa kootaan yhteen ja työtä organisoidaan tarpeen mukaan joustavasti eri alan osaajille. Joustavilta tiimeiltä odotetaan tehokasta toimintaa ja oppivaa otetta nopeasti muuttuvassa sekä tietomäärältään jatkuvasti kasvavassa toimintaympäristössä. Ideana on rakentaa jokaiselle asiakkaalle juuri hänen tarpeistaan ja tilanteestaan toimiva palvelukokonaisuus. Näin ollen asiakas hyötyy paremmin palvelusta eikä saa ristiriitaista tietoa ja kohtelua. (Isoherranen 2012, 27.) Asiakkaan näkökulmasta on hyvä tilanne, kun palvelu ja osaaminen saadaan yhdestä paikasta eli tehostetusta perhetyöstä.

3.2 Asiakslähtöisyys lastensuojelussa

Asiakslähtöisessä perhetyössä jokainen perheenjäsen tulee kuulluksi ja työote on asiakasta kunnioittava. Asiakslähtöisyyteen kuuluu myös asiakkaan oikeuksista tiedottaminen ja asiakkaan oikeuksien lisääminen. Perhetyössä asiakslähtöinen lähestymistapa tukee koko prosessin ajan perheen valinta- ja päätösvaltaa ja siten edesauttaa asiakkaan valtaistumista. Tarkoitus on, että perheenjäsen kykenee parantamaan omaa elämäänsä ja vahvistaa perheenjäsenten kokemusta vahvistumisesta. Valtaistunut asiakas ymmärtää tilanteensa paremmin, tunnistaa ongelmia ja niiden seurauksia sekä on motivoituneempi muutostyöskentelyyn. (Järvinen ym. 2007, 18.)

Perhe määrittyy lastensuojelun asiakkaaksi, kun perheen elämään ja vanhemmuuteen puututaan viranomaisten toimesta. Viranomaisverkoston toiminta ei kuitenkaan aina kohtaa perheen yksilöllisiä tarpeita. Perheen asioita ja tukitoimia suunniteltaessa perhe saattaa kokea jäävänsä ulkopuolelle. Terveys- ja sosiaalialan työntekijät voivat tukea perheen jäseniä erillään sekä eri lähtökohdista käsin. Auttajatahojen työskentely yhdessä auttaa ja palvelee perhettä, auttajaorganisaatioita ja työntekijöitä. Asiantuntijuuden yhdistyminen ja avoimuus perheen asioista keventää osallisten kuormittuneisuutta ja tavoitteiden saavuttaminen on helpompaa. (Johansson & Berg 2011, 31–32.)

Lapsen oikeuksien yleissopimus määrittelee lapsen oikeuksien turvaamisen perheen ja yhteiskunnan tehtäviksi vuorovaikutteisina suhteina. Perhe on lapselle ensisijainen kasvuympäristö, ja näin ollen perheellä on oikeus saada tarvittavaa suojelua ja apua, että se voi hoitaa velvollisuutensa yhteiskunnassa. Sopimuksessa määritellään sekä perheen että yhteiskunnan vastuut ja oikeudet. (Bardy 2009, 32.) Lastensuojelulain lähtökohtana on, että lapsen hoito- ja kasvatustarpeet ovat vanhempien vastuulla. Yhteiskunnalla on vastuu huolehtia, että lapsilla on hyvät kasvuolosuhteet ja vanhemmilla on oikeus saada tukea lasten kasvatukseen. (Taskinen 2012, 11.) Voidaan sanoa, että lastensuojelu perustuu lapsikeskeiseen perhelähtöisyyteen (Bardy 2009, 41). Lapsen etu on myös se, että autetaan vanhempia heidän kasvatustehtävässä. Jokainen tilanne ja perhe on kohdattava yksilöllisesti ja mietittävä myös palvelun sisältö yksilöllisesti.

Perhetyön lähtökohtana ja työn perustana on lapsen edun turvaaminen. Perheen kanssa työskennellessä ei ole aina itsestään selvää, mikä on lapsen etu ja mikä on perheen etu. Lapsen etu sisältää yksilöllisen, lapsen omia tarpeita ja odotuksia vastaavan kohtelun ja

kehittymisen mahdollisuudet. (Järvinen ym. 2007, 102.) Perustuslakiin on kirjattu, että lapsia on kohdeltava tasa-arvoisesti yksilöinä, ja heidän tulee saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin kehitystään vastaavasti. Lapsen mielipiteisiin ja toivomuksiin tulee kiinnittää erityistä huomiota. Lapsen tulee myös saada osallistua itseään koskevien asioiden suunnitteluun ja saada niistä tietoa ikänsä ja kehitystasonsa mukaisella tavalla. (Taskinen 2012, 25.) Lastensuojelutyössä tämä on erityisen tärkeää. Perhetyössä on keinoja tavata lasta erilaisissa paikoissa ja käyttää tilanteita monipuolisesti niin, että ne ovat lapselle luontevia. Usein lapsen on helpompi puhua samalla, kun tehdään yhdessä jotain toiminnallista. Osallistuminen on toimintaa, jossa osallisuus samalla konkretisoituu (Lastensuojelun käsikirja 2016).

Osallisuus tarkoittaa yhtä lailla lasta kuin hänen perhettään. Osallisuus korostuu lastensuojelussa, asiakkaalla on oikeus saada tietoa itseä koskevista suunnitelmista, päätöksistä, ratkaisuksista, toimenpiteistä ja niiden perusteluista sekä mahdollisuuksista. Osallisuudessa on vastavuoroisuus olennaista: vaikuttaminen ei ole mahdollista ellei asiakas saa olla mukana asioiden käsittelyssä eikä saa niistä tietoa. Lapsen ja vanhemman osallisuuden toteutuminen edellyttää työntekijöiltä kykyä ja valmiuksia tehdä yhteistyötä, kuunnella heitä ja ottaa heidän mielipiteet työskentelyn kaikissa vaiheissa. Organisaation tulee tarjota siihen mahdollisuuksia, että yksittäinen työntekijä pystyy hyödyntämään omia valmiuksiaan. (Lastensuojelun käsikirja 2016.)

Lasta tulee pitää aktiivisena ja osaavana yksilönä, joka rakentaa omaa ymmärrystään elämästä ja maailmasta aikuisen tuella ja vuorovaikutuksessa ympäristönsä kanssa. Lapsi tulee nähdä tasa-arvoisena toimijana aikuiseen nähden. (Väliavaara 2008, 78–79.) Oleellista on taito nähdä ja kuvata asioita lapsen näkökulmasta. Lastensuojelun asiakuudessa olevan lapsen tilannetta kuvataan usein vanhempien näkökulmasta ja heidän ongelmistaan käsin. Pitäisi enemmänkin kertoa, miten lapsi kokee elämisensä perheessä, jossa on esimerkiksi päihde- tai mielenterveysongelmia. (Möller 2005, 67.) Tästä syystä on vanhempien kanssa käytävät keskustelut tärkeitä, työntekijät pystyvät kertomaan ja sanottamaan vanhemmille lapsen kokemuksia.

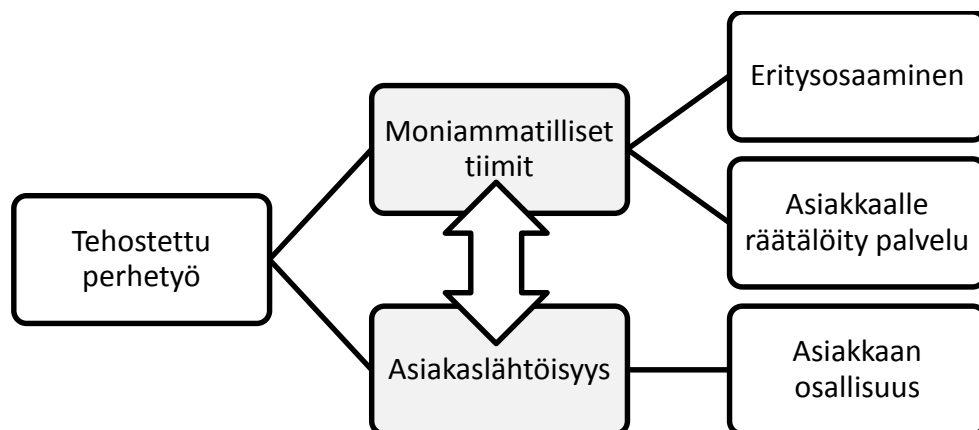
Lapsilähtöisyys ei kuitenkaan merkitse, että työskentely tapahtuu vain lapsen kanssa. Työskentelysuhde luodaan sekä lapseen että vanhempaan, mutta asiakas ja avun saaja on lapsi. Tämä tarkoittaa lapsen näkökulman pitämistä lapsessa silloinkin kun työskennel-

lään vanhempien kanssa sekä työskentelyn suunnittelemista ja rakentamista lapsesta käsin. (Möller 2005, 64–65.) Vanhemmat saavat kertoa tasavertaisesti omat näkemyksensä ja kokemuksensa lapsen arjesta. Vanhempien kautta saatava tieto ei kuitenkaan riitä vaan lapselle tulee taata oikeus itse kertoa omin sanoin omasta elämästään. Pieni lapsi on riippuvainen muista ihmisistä eikä lapsen paras yleensä toteudu ilman vanhempia, koska lasten hyvinvointi on erityisen riippuvainen koko perheen hyvinvoinnista. (Järvinen ym. 2007, 28–29.) Riippuvuus toisista ja ympäristöstä on lasta ja aikuista yhdistävä tekijä (Pösö 2012, 93).

3.3 Yhteenveto

Kuviossa 5 on havainnollistettu, miten lastensuojelun avohuollon tukitoimena moniammatillisen tiimin työntekijöiden osaaminen ja asiantuntijuus kohtaavat asiakaslähtöisessä työssä. Lastensuojelussa sosiaalityöntekijä on arvioinut, että lapsi ja perhe hyötyvät tehostetusta perhetyöstä avohuollon tukitoimena. Perheen kanssa työskennellään yhdessä laaditun asiakassuunnitelman mukaisesti, johon on kirjattu tavoitteet työlle. Lapsi ja hänen perheensä saavat tukea ja ohjausta asiakaslähtöisesti. Lapsi on lastensuojelunasiakas, mutta koko perheen kanssa työskennellään.

Taustalla on aina huoli jostakin lapsen liittyvästä asiasta, joka määrittellään lastensuojelulaissa. Huolen tai ongelman poistamiseksi tai lieventämiseksi tarvitaan muutos vallitsevaan tilanteeseen. Työntekijä tuo oman osaamisen asiakkaan muutostyöhön. Lastensuojelussa niin kuin kaikessa sosiaaalialalla tehtävässä työssä on asiakkaalla oikeus hyvään palveluun. Hyvä palvelu pitää sisällään asiakkaan osallisuuden ja vaikuttamisen mahdollisuuden palvelun sisältöön ja tavoitteisiin.



KUVIO 5. Moniammatillisuus tehostetussa perhetyössä

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

4.1 Tutkimusote

Opinnäytetyön ote on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Kvalitatiivinen tutkimus pyrkii lähtökohtaisesti todellisen elämän kuvaamiseen, esimerkiksi ihmisten omien kokemusten esiin tuomiseen. Tarkoituksena on, ettei pyritä osoittamaan jo olemassa olevaa tutkimusaineistoa todeksi, vaan tieto, jota ei välittömästi voi havaita tulisi näkyväksi. Tutkimuksen haastateltavat ovat tulkittavan ilmiön asiantuntijoita tai heillä on muuten asiasta kokemusta. Laadullinen tutkimusote sopii hyvin opinnäytetyöhön, jossa tarkoituksena on saada kokemuksia työntekijöiden näkökulmasta. Tarkoitus on saada ymmärrystä asiaan eikä ole olemassa oikeata tai väärää vastausta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 152, 161; Vilka 2005, 98.)

Laadullista tutkimusta tehdessä on hyvä määrittää, mitä on tekemässä. Jokainen tutkimus sisältää omat eettiset ongelmansa, jotka liittyvät tekniseen toteutukseen sekä tutkijan eettiseen vireyteen. Laadullisessa tutkimuksessa mahdollisuus ymmärtää toista on aina kaksisuuntainen. Toisaalta, miten haastattelijan on mahdollisuus ymmärtää haastateltavaa eli toista ihmistä ja toisaalta, miten ymmärretään tutkijan tekemä tutkimusraportti. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 65–69.) Halusin saada haastateltavilta omia kokemuksia vuorovaikutuksellisessa tilanteessa, ja siksi päädyin ryhmähaastatteluun. Haastattelutilanteessa pystyi säätelemään aineiston keruuta joustavasti tilanteeseen sopimalla tavalla ja vastaajia myötäillen. Haastattelutilanteessa vastaajat saivat tuoda omia ajatuksia vapaasti esiin. Ihminen on tutkimuksessa merkityksiä luova ja aktiivinen osapuoli. (Hirsjärvi ym. 2009, 204–205.)

Haastattelu sopii hyvin tutkimukseen, jossa on odotettavissa, että vastaukset voivat olla hyvin erilaisia. Haastattelu eroaa keskustelusta, sillä haastattelijalla on ohjat ja tarkoituksena on systemaattinen tiedonkeruu. Päädyin teemahaastatteluun, koska haastattelun kulua on haastava etukäteen ennakoida. (Hirsjärvi ym. 2009, 205–207.) Teemahaastattelussa on tärkeintä, että haastateltavat vastaavat ennalta määriteltyihin aihealueisiin. Haastattelun aihealueet oli etukäteen tarkkaan mietitty ja kysymykset muodostin haastattelussa tilanteen mukaan aihe-alueisiin liittyen. Tärkeintä on, että haastateltavat voivat kertoa omat kokemuksensa ja ajatuksensa käsiteltävistä aiheista. Kysymysten esitysjärjestys voi

olla tilanteen mukaan vapaa, on kuitenkin tärkeä pitää keskustelu haastattelun teemoissa. (Hirsjärvi ym. 2009, 208; Vilka 2005, 101–103.)

4.2 Aineiston kerääminen

Toteutin aineiston keräämisen teemahaastattelulla tehostetun perhetyön tiimin työntekijöille. Jätin ulkopuolelle oman työtiimini tehostetussa kriisiperhetyössä, pidin sitä eettisesti oikeana ratkaisuna. Olisin toivonut kahden eri tiimin työntekijöiden haastattelua, mutta sain yhden haastateltavan ryhmän. Ryhmään kuului sairaanhoitaja, ohjaaja ja perhetyöntekijä. Haastatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista, ja koko ryhmän ei ollut välttämätöntä osallistua. Käytännön toteutus tapahtui Kuusikon perhetukikeskuksen takahuoneessa, koska se on erillinen tila, rauhallinen ja viihtyisä. Haastateltavat saivat valita heille sopivan ajankohdan viidestä eri ajankohdasta.

Muodostin teemahaastattelun rungon tutkimuskysymysten pohjalta ja etenin yksilön, tiimin ja asiakkaan näkökulmasta (liite 2). Alkuun kerroin haastateltaville opinnäytetyöni tarkoituksen ja kysyin luvan nauhoitukseen. Aloitin haastattelun yleisellä tasolla siitä, mitä on moniammatillisuus tehostetussa perhetyössä ja siitä haastattelu jatkui sujuvasti yksilön näkökulmaan, tiimin toimintaan ja asiakkaan palveluun sekä lopuksi haastateltavat kertoivat oman näkemyksen kehittämis ehdotuksista. Tein välillä tarkentavia kysymyksiä ja kokosin haastateltavien vastuksia, että varmasti ymmärsin haastateltavien tarkoittaman asian. Loppuun tein yhteenvedon haastattelun kulusta ja kysyin olinko ymmärtänyt asian oikein. Haastattelutilanne kesti puolitoista tuntia ja litteroitua tekstiä tuli 25 sivua.

4.3 Analysointi

Analysoin haastattelujen vastaukset aineistolähtöisesti etsimällä, jäsentämällä, tulkitsemalla ja ymmärtämällä eli toistamalla mahdollisimman tarkasti vastaajan tarkoittamat asiat (Vilka 2005, 163–171). Aineisto analyysin avulla etsitään merkityssuhteita ja merkityskokonaisuuksia. Niitä koskeva tieto ei ole esitettävissä numeerisesti vaan sanallisina tulkintoina. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 107–108.) Haastattelun aikana kirjoitin muistiin yksittäisiä sanoja, jotka olivat siinä kohtaa mielestäni merkityksellisiä teemaan liittyen. Tein haastattelujen litteroinnin tarkasti kirjoittamalla ylös jokaisen sanan, äännähdyksen

ja naurahduksen. Litterointi vaiheessa käytin paljon aikaa tekstin kirjoittamiseen ja samalla tutustuin aineistoon.

Aineiston analysointi tapahtui Tuomen ja Sarajärven (2009) ohjetta mukaillen. Aloitin pelkistämisen karsimalla aineistosta ylimääräiset sanat ja epäolennaisuudet, joilla ei ollut merkitystä opinnäytetyöhöni. Otin tutkimuskysymykset avukseni lukiessani tekstiä ja alleviivasin merkityksellisiä ilmauksia. Käytin apuna värikoodeja ja yhdistin samaa tarkoittavat asiat samaan kategoriaan esimerkiksi asiakaslähtöisyyden alle. Seuraavaksi listasin pelkistetyt ilmaukset ja etsin samankaltaisuuksia ja eroavuuksia. Näistä yhdistelin samankaltaiset ilmaukset ja muodostin ne alaluokkien alle ja yhdistin ne kokoavien käsitteiden alle ja etsin niille yhdistävän käsitteen. Näistä käsitteistä muodostin pääluokan, joka vastasi suoraan tutkimuskysymykseen. Analysointia tehdessäni palasin aina uudelleen alkuperäiseen aineistoon, että sain kiinni haastateltavien ajatuksista ja tarkensin analysoinnissa käyttämiäni käsitteitä. (taulukko 2; taulukko 3; taulukko 4)

TAULUKKO 2. Esimerkki pelkistämisestä

Pelkistys	Alaluokka	Yläluokka
miten voi tehdä vaan lapsen kanssa mitä järkee tehdä vaan lapsen kanssa	lapsi asiakkaana	Perhelähtöinen
perheen vuorovaikutusongelmat toimimattomuusongelmat perheessä	perheiden ongelmat	
vahvistaa vanhemmuutta työskennellä koko perheen kanssa	vanhemmuuden vahvistaminen	

TAULUKKO 3. Esimerkki yhdistävän käsitteen muodostamisesta

Kokoavat käsitteet/alaluokka	Yhdistävä käsite/yläluokka
Perhelähtöinen	Asiakasohjaus
Työntekijän osaaminen	
Tarpeen kohtaaminen	

TAULUKKO 4. Pääluokan muodostaminen

Yläluokka	Pääluokka	Yhdistävä luokka
Asiakasohjaus	Asiakkaan osallisuus	Työntekijöiden koke- muksia asiakaslähtöisen työn tavoitteiden toteutu- misesta
Muutostyö		
Asiakkaan asiantuntijuus		

Lopuksi kirjoitin yhteenvedon keskeisistä tuloksista. Tulososan tekstissä henkilöiden nimet ja ammattinimikkeet on tarpeen mukaan korvattu yleisimmillä nimityksillä haastateltavien anonymiteetin suojelemiseksi. Nimet, jotka ovat kursivoimattomia, ovat muutettuja. Lopullisesta työstä poisti haastateltavien erittelyn H1, H2 ja H3, koska heitä oli vain kolme eikä tarkoitus ole seurata yhden yksittäisen haastatteluun osallistuneen mieli- pidettä. Merkinnät olivat työskentelyvaiheessa itseäni varten, että pystyin huolehtimaan jokaisen haastateltavan äänen esiin tuomisen tasapuolisesti.

5 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

5.1 Moniammatilliselle tiimille merkityksellisiä tekijöitä

Tässä tulosluvussa olen jaotellut analysoinnin tulokset kolmeen alalukuun, jotka ovat yksilön ammatti-identiteetti, sitoutuminen uuteen tiimiin ja yhteinen näkemys työstä. Nämä tekijät nousivat merkityksellisiksi tekijöiksi moniammatillisen tiimin toiminnalle. Organisaatiomuutos on koettu voimakkaasti ja sen työstäminen on vienyt voimavaroja. Lisäksi siihen on vaikuttanut asioiden keskeneräisyys ja tiedottaminen on koettu puutteelliseksi. Osallisuus ja vaikuttaminen olivat haastattelun keskeisiä teemoja ja niillä on iso merkitys sitoutumisessa uuteen työmuotoon.

Haastattelussa oma osaaminen herätti paljon ajatuksia ja haastateltavat pohtivat sitä itsetunnon ja oman työn mielekkyyden kautta. Asiakaskunta on muuttunut laajemmaksi ja siihen on vaikuttanut kaikkien asiakkaiden ohjautuminen yhteen tehostetun perhetyön palveluun. Työntekijät pohtivat omaa osaamistaan ja miten sitä pystyy käyttämään uudessa työmuodossa. Tiimiin yhteistyö on haastateltavien mukaan alun vaikeuksien jälkeen alkanut vähitellen hahmottumaan. Siihen on ollut oleellisena tekijänä käytännön kokemuksesta esiin nousseet tekijät, tiimissä käydyt keskustelut ja yhteisten pelisääntöjen luominen.

5.1.1 Yksilön ammatti-identiteetti

Haastateltavat toivat yksimielisesti työntekijän tärkeimpänä ominaisuutena joustavuuden ja siihen liittyen yhteistyökyvyn. Työntekijänä tulee pystyä työskentelemään erilaisten ihmisten kanssa; asiakkaat, työyhteisön jäsenet ja yhteistyökumppanit. Toimivat ja tutuiksi tulleet työtavat piti uudessa tiimissä sopeuttaa muiden osaamisen kanssa, tarvittiin joustavuutta uusien työtapojen kokeiluun ja käyttöön ottoon. Asiakaskunnan laajentumisen myötä on tullut myös uusia työmenetelmiä käyttöön.

Joustavuutta tarvitaan työskentelyssä siis näitten muitten ammattiryhmien kanssa.

...tavallaan kun työtapoja alettiin yhdisteleen...

Yksi haastateltavista nosti esiin joustavuuden merkityksen myös työpyyntöihin, jotka tulevat heidän tiimille. Työpyyntöihin vastataan ja otetaan asiakuuteen joustavasti ja mahdollisimman nopealla aikataululla. Ammatilliset roolirajat ovat joustavat, vaikka aina oma osaaminen ei kohdennu asiakkaan tarpeeseen.

...sellasta joustavuutta...ei oo mun mielestä päästy vielä siihen, että tavaltaan lähettäis kattoon, ett kellä työntekijällä ois se osaaminen sen perheen asioihin...valikoitus aina ne oikeet ihmiset sen perheen asioihin.

Pikkulapsia ja vauvoja ei tule asiakkaaksi niin kuin ennen. On pakko ylittää rajoja.

Joustavuudella on haastateltavien kokemuksesta myös rajansa. Työn ja oman elämän yhteensovittaminen on kotiin tehtävässä työssä osin haasteellista työajan käytön suhteen. Asiakasperheillä on oma elämä sekä omat aikataulut ja työntekijä joustaa usein saadaksesen sovittua tapaamisia. Työajan jakaminen asiakkaille sekä yhteensovittaminen eri työparien kanssa tuo eteen käytännön haasteita, jotka osin hankaloittavat suunnittelua.

Joustavuus on hyvä asia, kaikkihan me tarvitaan...tiedetään lähtökohtaisesti, kun me on näihin hommiin lähdetty, ett se vaatii joustavuutta, mutta joustavuudellakin on rajansa. Perheitten elämän sisälle tarttis saada mah- tuun palikka tehostettu perhetyö...eihän se niin voi mennä, ett työntekijä myy koko oman elämänsä.

...rupee miettiin, ett kenen kanssa on muutenkin töitä, ette kenen kans on helpompi suunnitella se kalenterointi.

Haastattelun aikana palattiin useampaan kertaan työntekijän ammatti-identiteettiin vaikuttaviin tekijöihin. Työntekijänä on joutunut pohtimaan omaa osaamistaan ja rakentamaan uudenlaista ammatti-identiteettiä muutoksen jälkeen. Työntekijät kokevat, että heillä on työnkuvat muuttunut sen verran, että on vaikea hahmottaa, mikä on tärkeintä omassa työssä. Haastattelussa tuli ilmi, että osaamisrajoja ylitetään, mutta niistä ei ole puhuttu, mitä se käytännössä tarkoittaa. Työntekijät tarvitsevat aikaa ja tilaa oman työnkuvan pohtimiseen. Eteläpellon ja Vähäsantasen (2008) mukaan ammatti-identiteetti tu-

lee kokemuksen, oppimisen ja itsetuntemuksen kasvun myötä, vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Myönteinen ammatti-identiteetti tukee voimavarojen ja työkyvyn kehittymistä. Työuran katkonaisuus ja vaihtuvat työtehtävät asettavat omat haasteensa, usein ammatti-identiteettiä täytyy uudelleen rakentaa ja se vaatii oman osaamisen uudelleenmäärittelyä. (Eteläpelto & Vähäsantanen 2008, 26–49.)

Kaikilla on varmaan työnkuva kuitenkin muuttunut...ikään kuin meidän kaikkien pitäisi osata kaikki: maahanmuuttajia, päihdeperheitä, mielenterveysongelmaiset ja kaikki muu harmaa vyöhyke, mitä lastensuojeluun tulee, millä on epämääräinen nimittäjä. En mä jotenki usko, ett se on mahdollista, niinku yksittäinen työntekijä vois hallita niitä kaikkee ja osata kaikkee.

Ei ole enää sitä työtä, missä ennen oli...Tulee ehkä välillä sekin tunne, että haluaks mää tai jaksaks mää nyt perehtyä. Kun mää nää jo osaan...ja koulutukset on tän suuntaset. Omalta kohdaltani koen, ett mun ammatillisuus koko ajan kolhiintuu tässä ja mä en osaa kohta enää mitään...kaikki se, mitä on mukamas osannu, ei enää osaakkaan.

Isoherrasen (2008, 67) mukaan moniammatillisen yhteistyön onnistumisen varmistamiseksi on työntekijällä oltava vähintään kohtuullisen hyvä ammatti-identiteetti, hyvä itsetunto ja itsetuntemus sekä kyky joustaa tarvittaessa. Yhteenvetona voi todeta, että työntekijänä uudessa tiimissä joutuu miettimään omaa osaamistaan, koska työnkuva on muuttunut oleellisesti ja uudet asiakasryhmät haastavat uuden oppimiseen ja työntekijän on oltava joustava. Eri työkulttuurien yhteensovittaminen vaatii yhteistä tekemistä ja tutustumista muiden arvomaailmaan sekä osaamiseen. Omaa ammatti-identiteettiä on joutunut tarkastelemaan uudessa kontekstissa tehostetussa perhetyössä eikä se ole vielä selkiytynyt.

5.1.2 Sitoutuminen uuteen tiimiin

Työntekijät kokivat, että heitä oli tiedotettu organisaatiomuutoksesta, mutta heidän kokemuksen mukaan se keskittyi pääsääntöisesti tulevan muutoksen aikatauluihin ja sosiaalihuoltolain uudistuksiin sekä asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden hyödyn näkökulmaan. Yli-Kosken (2005, 37) mukaan organisaatiomuutos on yleensä ylemmän tason

määräys eikä se ole tapahtunut työyhteisön jäsenten aloitteesta. Perimmäinen syy muutokseen on, että yhteiskunta, työelämä ja asiakkaiden tarpeet muuttuvat, minkä takia mikään työyhteisö ei voi pysyä muuttumattomana (Mäkisalo-Ropponen 2011, 155). Työntekijät saivat vaikuttaa kertomalla oman toiveensa uudesta sijoituspaikasta organisaatiossa, mutta kaikkien toiveita ei pystytty huomioimaan. Yhden haastateltavan työpiste ei muuttunut, mutta tiimi ja asiakaskunta laajenivat ja haastattelun aikana tuli ilmi, että sopeutuminen uuteen työmuotoon on ollut osin helpompaa. Haastateltavat nostivat seuraavia asioita, miten he ovat kokeneet tiedottamisen sekä ymmärtäneet moniammatillisen tiimin tarpeellisuuden.

...ajatus tai se, mitä meille kerrottiin, oli se, ett jokaiselle alueelle tulee ryhmä eri ammattikunnista, ja näiden työntekijöiden osaamista sit jollain tavalla hyödynnetään. Osaaminen levitettiin niinku monelle alueelle. Samasta yksiköstä ei päästy silloin ainakaan samoihin tiimeihin.

...sosiaalityöntekijöiden pitäis olla tavallaan helpompaa tilata sit palvelua perhekohtaisesti yhdestä paikasta, ettei tartte lähettää niitä työpyyntöjä joka paikkaan, ettei oo niin sirpaleista.

Haastateltavat kertoivat, että yhteiselle keskustelulle johdon kanssa ei ollut tilaisuutta. Ylikosken (2005) mukaan tiimityötä ei kannata käynnistää ilman yhteistä keskustelua, johon jokainen voi osallistua. Jokaisen mukana olevan tulisi oivaltaa muutoksen tarve, mihin sillä pyritään ja oman työn osuus muutoksessa. Tällöin työntekijöillä on ainakin mahdollisuus sitoutua tulevaan yhteiseen tiimiinsä. (Yli-Koski 2005, 40.) Sitoutuminen uusiin asioihin vie jokaiselta ihmiseltä eripituisen ajan ja se edellyttää omakohtaista oivallusta uuden toimintatavan hyödyistä (Mäkisalo-Ropponen 2011, 154.) Kun haluamme, että ihmiset sitoutuvat johonkin, pitää ihmisellä olla selkeä tavoite ja kuva mielessään. Tämä saavutetaan mm. ottamalla ihmiset mukaan suunnitteluun. (Spiik 2001, 144.) Työntekijät kokivat, että heidän osallisuus on ollut vähäistä ja kokivat, ettei oikea tapa osallistua ole oman mielipiteen ilmaiseminen internetin linkin kautta.

Mehän käytiin hirvee polemiikki täällä silloin, miks meitä ei kuunnella, miksei meitä oteta mukaan mihinkään. Ajateltiin et se polemiikki olis jotain hyödyttäny, että me oltais saatu vähä vastakaikua.

...sillosella työryhmällä laitettiin ne uhkakuvat ja mahdollisuudet...vielä lopussa lukee, että me mielellään tultais keskusteleen lisää, ei koskaan kukaan oo palannu siihen.

Meiät vaan lyötiin yhteen ja sanottiin, joo et ruvekkaa tekeen yhteistyötä.

Osaksi sitoutuminen uusiin tiimeihin koettiin alkuun hankalaksi, kun oli samalla työstettävä luopumista vanhasta työyhteisöstä. Työyhteisön toimintakulttuurille on suuri muutos, kun siirrytään yksilön osaamista painottavasta toiminnasta yhteistä toimintaa painottavaan toimintatapaan. Muutos tulisi nähdä oppimisprosessina, joka vie aikaa noin 2–5 vuotta. (Sarala & Sarala 1996, 160.) Sitoutuminen muutokseen ja uuteen toimintamalliin tapahtuu siihen osallistumisen avulla. Sitoutumiseen tarvitaan sekä muutoksen ymmärtäminen että sen hyväksyminen. (Laamanen 2001, 260.) Tehostetun perhetyön moniammatilliset tiimit aloittivat uusissa työyhteisöissä ja haastateltavat toivat esiin työkuulttuurien yhdistämisen haasteellisuuden. Osalla työntekijöistä vaihtuivat kiinteät toimipisteet sekä asiakasryhmät olivat aikaisemmin olleet selkeästi määriteltynä esimerkiksi päihdeasiakkaat, nuorisoikäiset jne. Jokainen työntekijä toi uuteen tiimiin oman työhistoriansa sekä työkuulttuurinsa ja niiden yhteensovittaminen on vienyt aikaa.

Jokainen tulee eri kulttuurista, on tehty erilaisten perheiden, asiakasryhmien kanssa ja eri työmenetelmillä.

...kuinka pitkään esimerkiksi asiakkaan luona ollaan. Me ollaan totuttu tekeen niin erityyppisesti töitä.

Aina epätietoinen tilanne, ett tätä pitää nyt kysyä, ett miten te ootte tehnyt.

Työhistoria on erilainen. Tavallaan se kokemus tiimeistä ja esimiehistä ja johtamisesta on erilaiset. Millai me tätä työtä tehdään, mitä on lastensuojelutyö Tampereen kaupungilla, mitkä säännöt siihen on.

Haastattelussa tuli esiin tiedottamisen merkitys uuteen työmuotoon siirryttäessä. Muutoksen suunnittelussa on jokaisen työryhmään kuuluvan tiedettävä, miksi muutokseen ryhdytään, eli miksi muutos on tarpeellinen ja mitä ollaan muuttamassa. Muutos edellyttää

myös kaikkien osallistumista toteutuakseen ja muutokseen osallistuvia pidetään ajan tasalla ja korostetaan hyviä asioita. (Koivukoski & Palomäki 2009, 35.) Tehostetun perhetyön uusien tiimien alkuun vaikutti erilaisten työkuultuurien yhdistäminen. Työntekijät tulivat erilaisista työorientaatioista ja asiakasryhmät olivat painopisteiltään erilaisia esimerkiksi päihdetyö, intensiivityö tai perheohjaus. Muista yksiköistä siirrettiin alueille ohjaajat ja sairaanhoitajat, ainoastaan perhetyöntekijät pysyivät pääsääntöisesti omilla alueillaan. Suunnittelu tapahtui organisaatiotasolla ja liittyi teknisiin suunnitteluihin, kuten ryhmien kokoon sekä työntekijöiden sijoittumiseen koko kaupungin tarpeisiin vastaavaan kriisiperhetyöhön tai tehostetun perhetyön itäiselle, eteläiselle tai läntiselle alueelle.

Haastateltavat toivat esiin kohtia, mihin olisivat toivoneet kiinnitettävän huomiota muutosvaiheessa. Koivukosken ja Palomäen (2009) mukaan muutokseen liittyy aina jonkin verran vastarintaa, koska uudesta ei vielä tiedetä ja vanhasta luopuminen vie aikaa. Kyse on muutokseen liittyvistä tunteista, joita ihmiset tuntevat ja niitä on myös käsiteltävä (Koivukoski & Palomäki 2009, 26.) Työntekijät olisivat toivoneet mukanaan ottamista jo suunnitteluvaiheessa ja konkreettisempaa suunnittelua, mitä kohti mennään ja mikä on tavoite. Mikkolan (2007) mukaan muutokseen tarvitaan kaikkien osallistumista, joita muutos koskee. Muutoksen hyödyllisyys ja muutosodotukset korreloivat voimakkaasti ja positiivisesti keskenään (Mikkola 2007, 42.) Työntekijöiden olisi ollut helpompi sitoutua tulevaan muutokseen positiivisemmin, jos heillä olisi ollut mahdollisuus vaikuttaa ja he olisivat kokeneet muutoksen olevan hyödyllinen.

5.1.3 Yhteinen näkemys työstä

Sosiologi Emile Durkheim on painottanut yksilön kuulumisen välttämättömyyttä yhteisöön, sillä vain yhteenkuuluvuudessa, ryhmässä, yhteisössä tai yhteiskunnassa yksilö voi olla voimakas ja kykenee toimimaan mielekkäästi. Rauramon (2008, 122) mukaan yhteisö on yksilön tärkein voimanlähde ja yhteisyyden tunne pitää yhteiskunnan koossa. Haastateltavien mukaan uuden työryhmän kasvaminen tiimiksi on vienyt aikaa ja oman haasteensa siihen on tuonut se, että osalla työntekijöistä on tullut paljon muutoksia aikaisempaan työhön. Yksi haastateltavista toi esiin, että yhteinen työtila, tavoitteet työlle ja työn intensiivisyys olivat yhteinen tekijä vanhan työyhteisön kanssa. Toinen kertoi, että ei ole koskaan ollut samassa työtilassa eikä ole ollut yhteisiä kahvihetkiä. Hän ei kokenut,

että hänen tarvitsee jakaa henkilökohtaisia asioita muiden kanssa. Tärkeimpänä työntekijät pitivät tiimin toimivuuden ja työn tekemisen kannalta, että on yhteinen näkemys työstä ja sen tavoitteista.

Tietysti haluais tehdä sitä määrätynlaista työtä, mutt kun ollaan paiskottu ympäri kaupunkii.

Nyt se ei vaan onnistu sellainen työote. Ei oo aikaa.

Esimiehen roolin koetaan olevan tiedottamisen ja tiimien välisen toiminnan tasavertaisuuden kannalta tärkeässä asemassa. Esimieheltä kaivataan kokonaisuuden hallintaa, jonka koetaan poistavan epävarmuutta ja tuovan turvallisuutta työn tekemiseen. Haastattelussa nousi huolen aiheeksi se, ettei esimies käytännössä tunne heitä kunnolla. Yksi haastateltavista piti puutteena, ettei esimies tiedä, miten he työskentelevät perheiden kanssa. Esimiehelle on muodostunut mielikuva, mikä ei välttämättä ole oikea. Esimiehen oikeanlainen ja oikea-aikainen tiedottaminen on työntekijöille tärkeä tekijä ja haastateltavat kertoivat, että välillä ei kukaan tunnu tietävän, miten tulisi toimia.

Saatiin omalta esimieheltä viesti, ett tähän pitäis kommentoida ja lähettää eteenpäin. No me kommentoimme, ja sit me saatiin vastaus, ett tämähän ei koske tehostettua perhetyötä vaan sitä, mitä ostetaan yksityiseltä...Ei siihen menny ku toista viikkoo kun tuli nää raamit...no siellähän oli just ne samat asiat, mitä me kommentoitiin.

Lähiesimies kattoo niin, että tavallaan tiimeissä on joku tasaveroisuus tai että täällä on jotkut lainalaisuudet.

Haastateltavat kokivat, että oman tiimin kesken vuorovaikutus on hyvää ja he pystyvät keskustelemaan työn pinnasta nousseista asioista. Mäkisalo-Ropposen (2011) mukaan työyhteisöissä tulisi olla tavoitteena keskustelukulttuuri, joka mahdollistaa oppivan vuorovaikutuksen arjen kohtaamisissa. Ihmiset antavat asioille erilaisia merkityksiä ja toimivat arjessa näiden tulkintojen avulla. Työyhteisön vuorovaikutuksessa tulisi pyrkiä näiden erilaisten merkitysten jakamiseen. (Mäkisalo-Ropponen 2011,100.) Tiimi on toiminnut vajaan vuoden ja haastateltavat toivat esiin, että vasta nyt he ovat alkaneet keskuste-

lemaan asioista, jotka ovat nousseet työn pinnasta ja työn tekemisen kautta. Heidän mukaan yhteinen ymmärrys asioista auttaa tiimiä ja sen jäseniä ymmärtämään myös toisen arvomaailmaa.

Se on niitä asioita, mitä tavallaan ei oo puhuttu, koska ne ei oo tullu mieleen kellekään.

Me ollaan kohta vuosi toimittu ja niinku nyt vasta päästään oikeesti ees puhuun, ehkä niistä kun on elävästä elämästä nousut jotain.

Muodostumisvaiheessa tiimiin luodaan säännöt, jotka sovitaan yhteistyössä tiimin jäsenten kesken. Säännöt ovat tiimin toiminnan tapoja ja periaatteita, mistä ilmenee miten tiimi toimii yhteistyössä toistensa kanssa toista arvostaen. Säännöt toimivat samassa linjassa organisaation arvojen ja toimintasuunnitelman kanssa. Säännöistä käy ilmi perustehtävä ja miten sitä toteutetaan. (Koivukoski & Palomäki 2009, 48–49.) Haastattelussa tuli esille, että käytännön asioiden suunnitteluun olisi ollut hyvä varata aikaa, ettei kaikkea tarvitse opetella käytännön ja kokemuksen kautta.

Haastateltavat kertoivat, että yleiset säännöt ovat olemassa, jotka koskevat asiakkaan tapaamistiheyttä ja työparityötä. Muuten yhteisten sääntöjen luominen on heidän kertoman mukaan vielä kesken, ja niitä sovitaan sitä mukaan, kun käytännön työssä tulee esiin. Jokainen työyhteisön jäsen on tuonut vanhasta mukanaan jotain ja erilaisten toimintamallien sekä -tapojen yhteensovittaminen vie aikaa. Tiimin yhteiset säännöt ja tavat tehdä työtä selkiytyvät pikkuhiljaa, kun tiimi luo niitä itse.

Moniammatillinen työporukka yhteen ja ne alkaa kivasti tekeen töitä yhdessä ihan tosta vaan ilman, ett on mitään yhteisiä pelisääntöjä.

...olis pitänyt alkaa luomaan yhdessä suunnitellen, kehittäen jo silloin ennen kun tätä työtä alettiin tekemään. Jokainen olis jollakin tasolla tiennyt mitä niinku hyvää tois siitä edellisestä ja mitä ei missään tapauksessa tois.

Haastateltavat kertoivat, että omassa tiimissä on tullut tutuksi työkaverit ja heidän osaaminen. He puhuivat toisen työn osaamisen arvostamisesta ja me-hengestä, mikä vahvisti

käsitystä yhteisen identiteetin syntymisestä. Isot tiimit he kokivat yhteisistä asioista tiedottamisen paikoiksi eikä ison tiimin kanssa jaettu samalla tavalla asioita kuin oman pikkutiimin kanssa. Toisaalta työntekijät kokivat, että he saattaisivat kuormittua liikaa, jos isossa tiimissä käytäisiin kaikkien asiakkaiden tilanteita läpi. Pikkutiimin toimintaan vaikuttivat jokaisen työntekijän omat odotukset ja onnistumisen kokemukset yhdessä työskentelyssä.

Meillä on kyllä aika kiva yhteinen näkemys meidän pikkutiimissä. Mikä on taas auttanut jaksaan, ett ollaan sillai saman mielisiä. Puhalletaan yhteen hiileen...just parhaimmillaan ammattilaisten ne tietyt osaamiset yhistynty kauheen kivasti.

Mä oon siellä kaikkein lähimpänä sitä, ett okei tää riittää mulle.

Isot tiimit on niitä käytännön asioita varten...tiedottamista ja siinä esitellään jotain menetelmiä.

Tiimi on alkanut normittamaan toimintaansa, mihin on vaikuttanut yhteiset kokemukset ja tiimit, jolloin he ovat voineet keskustella säännöistä ja toimintatavoista. Yli-Kosken (2005) tutkimus osoitti, että yhteisen keskustelun vaikutus työilmapiiriin on tervehdyttävä. Hänen mukaansa asioita pitää puhua asioina ja nopeasti, sillä siitä on hyötyä työn sujumisen kannalta. Haastateltavat kokivat, että yhteiset kokemukset ovat saaneet aikaan keskustelua ja sitä kautta he ovat tutustuneet toisiinsa paremmin.

Yhteinen identiteetti tarkoittaa sitä, että ryhmän jäsenet tietävät yhteisen tavoitteen ja päämäärän. Tiimi on yhdessä sitoutunut löytämään parhaan mahdollisen toimintatavan. Pienessä ryhmässä on helpompi löytää yhteinen identiteetti ainakin teoriassa. Yhteisen identiteetin löytymisen jälkeen voidaan edetä kohti yhteisöllisyyttä. (Mäkisalo-Ropponen 2011, 119.) Tiimin löytäessä yhteisen identiteetin, johtaa tiimin jäsenten keskustelu ja yhteistyö positiivisiin asennemuutoksiin toisia jäseniä ja tiimin tehtäviä kohtaan (Spiik 2004, 133). Työntekijöiden kokemukset moniammatilliselle tiimille merkityksellisistä tekijöistä on koottu taulukkoon 5.

TAULUKKO 5. Moniammatilliselle tiimille merkityksellisiä tekijöitä

Yksilön ammatti-identiteetti	Sitoutuminen tiimiin	Yhteinen näkemys työstä
<ul style="list-style-type: none"> - Joustava työote - Yhteistyökyky - Vanhasta työmuodosta luopuminen - Oman osaamisen uudelleen määrittäminen 	<ul style="list-style-type: none"> - Uuden työmuodon suunnittelu - Osallisuus ja vaikuttaminen - Vuorovaikutus johdon kanssa 	<ul style="list-style-type: none"> - Esimiehen rooli - Käytännön kautta oppiminen - Vuorovaikutus - Me-henki tiimissä - Yhteisten sääntöjen luominen

5.2 Asiakslähtöisyys perhetyön tavoitteena

Tämän tulosluvun keskeisimmät käsitteet ovat asiakasohjaus, asiakkaan muutostyö ja asiakkaan oman elämän asiantuntijuus. Haastateltavat toivat esiin, etteivät asiakkaat aina ohjaudu työntekijän osaamisen ja vahvuuksien mukaan. Siihen vaikuttaa usein käytännön asiat, kuten kenellä on tilaa ottaa uusi asiakas. Haasteen tuo myös useiden työparien kanssa tehtävä yhteistyö ja yhteisen ajan löytäminen kalenterissa. Haastateltavat toivat myös esiin sen, ettei yksi työntekijä pysty vastaamaan kaikkeen perheistä nousseisiin ongelmiin eikä voi hallita kaikkia osa-alueita.

Haastateltavat olivat yksimielisiä, että heillä on halu ja pyrkimys tehdä työ hyvin ja kuunnella asiakasta ja hänen toiveita. He kokivat asiakkaan aistivan työntekijän motivoitumisen ja ammattitaidon, kun se kohdentuu oikein asiakkaan tarpeisiin. Heillä oli hyviä kokemuksia yhteistyöstä työparin kanssa, kun on yhteisesti työparin ja asiakkaan kesken sovitut tavoitteet eikä ole epäselvää, miten työtä tehdään. Asiakkaan osallisuus ja sitoutuminen muutokseen koettiin merkittäväksi tekijäksi tavoitteisiin pääsemiseksi ja sen koettiin olevan asiakslähtöisessä työssä oikea tapa toimia.

5.2.1 Asiakasohjaus

Haastateltavat kokivat, että vielä ei olla siinä tilanteessa, että oikeat työntekijät olisivat ohjautuneet oikein jokaisen perheen kohdalla. Tehostetun perhetyön moniammatillisen tiimin tavoite ja lähtökohta on, että asiakas eli lapsi ja hänen perheensä tulisi autetuksi mahdollisimman hyvällä tavalla yhdistämällä eri ammattilaisten osaaminen ja vahvuudet

(Lapsiperheiden sosiaalipalvelut 2015). Asiakasohjaus tapahtuu osin sen mukaan kenellä on tilaa siinä kohtaa, kun työpyyntö tulee tiimille. Toisaalta haastateltavat eivät kokeneet ongelmaksi, vaikka joku muu aloittaa perheen kanssa työskentelyn ja toinen työporeista vaihtuu myöhemmin erityisosaamisen mukaan esimerkiksi parisuhde- tai päihdetyöntekijä. He kertoivat, että asiakkaalle kerrotaan asiasta ja hänen mielipidettään kuullaan ennen kuin työskentely aloitetaan. Haastateltavat pohtivat, että olisi myös hyvä opetella käyttämään paremmin tiimin jäsenien ammattitaitoa. Reijosen (2005, 14) mukaan kotiin tehtävässä perhetyössä on vaikea täsmällisesti määrittää, mikä tieto tai osaaminen olisi ehdottoman tärkeää, mutta mikään tieto tai osaaminen ei ole ainakaan turhaa. Perhetyössä tarvitaan laaja-alaista osaamista ja tietämystä elämän eri ilmiöistä.

Me keskustellaan vieläkin liikaa siitä kenellä on tilaa. Sehän on tavallaan vaan, onko tilaa kysymys eikä osaamis ja tavallaan, se asiantuntijuus näkemys hän puuttuu.

On tullut uusia työntekijöitä joilla ei oo vielä näitä asiakasmääriä niin sinne ne on ohjautunut.

On ihan mahdotonta ajatella niinkään, et tehään töitä ruskeen kastikkeen tekemisestä niinku terapiaan, tää levelihän on nyt niinku tämä.

Pitäis hyödyntää enemmän toisten ammattitaitoa.

Meiän omaa tiimiä, ett sitäkin täytyis osata käyttää hyväksi...onhan meillä osaamista. Perheissä saattaa olla sen seitsemän ongelmaa, eihän siihen voi ottaa jokaiseen osajaa.

Haastateltavat pitivät hyvänä asiana, että oman tiimin sisällä on mahdollisuus ottaa asiakkaita, joiden he arvelevat hyötyvän työntekijän osaamisesta. He kokivat, että oma motivaatio ja kiinnostus näkyvät asiakkaalle ja viimekädessä se on asiakkaan etu. Yksi haastateltava toi esiin entisen toimivan käytännön työpyyntöjen ohjautumisesta yhteiseen sähköpostiin, josta jokainen pääsi näkemään työpyynnöt reaaliajassa ja pystyi miettimään kohdentuuko oma osaaminen asiakkaalle. Hyytisen (2006, 19) mukaan perheen kanssa

työskenneltäessä on tärkeää uskoa asiakkaan selviytymisen mahdollisuuksiin, sillä työntekijän kiinnostus ja vilpittömän toiveikkuus ovat merkittäviä tekijöitä asiakkaan muutostyöskentelyssä.

Se on kans asiakaslähtöistä, jos työntekijä haluaa työntekijäks perheeseen, haluan lähteä tekeen tollasta työtä, kyllähän se näkyy asiakkaalle, asiakas aistii sen.

Ne työpyynnöt, mitä meille tulee tulis edelleen sinne yhteissäköpostiin...jokainen näkis reaaliajassa minkä tyyppisiä asiakkaita...Mä uskon, ett kollegat motivoituis erilaila...kohdentuis oikeesti se mielenkiinto ja asiakkaitten tarpeet.

Työntekijöiden mielestä ei ole asiakaslähtöistä jos perheen kotiin mennään harjoittelemaan erilaisia työtapoja ja tutustumaan uuteen työpariin. He kokivat haasteelliseksi, kun työparia ei vielä tunne ja muuta yhteistä ei ole kuin yhteisen ajan löytyminen kalenterista. He kokivat, että ei kenenkään osaaminen siirry kuin tarjottimella, vaan sitä on harjoiteltava ja se vie aikaa.

Mä pyysin työparii vaikeeseen perhetilanteeseen siält vaan katottiin, ett ota toi työntekijä kun hän on vapaana. Se oli aika kova järkytys siinä kohtaa meille molemmille työntekijöille.

Työntekijöiden kokemuksen mukaan asiakasryhmässä on tapahtunut vuoden aikana muutos. Pienten lasten perheitä ei tule asiakkuuteen niin paljon kuin aikaisemmin. Sosiaalihuoltolain muutos näkyy heidän työssään ja haastateltavat miettivät jäävätkö pienten lasten perheet sosiaalihuoltolain mukaisiin palveluihin. Työntekijät eivät profiloidu osaamisen ja asiakaskunnan mukaan, vaan siihen vaikuttaa asiakkaiden ohjautuminen lastensuojeluun. Nuoria on palvelussa eniten tämän hetkisen kokemuksen mukaan. Yksi vastaaja kertoi, että muutoksen myötä hän on tehnyt eri-ikäisten lasten kanssa töitä ja hän kokee sen hyvänä asiana.

Pikkulapsi perheet jää paljon perhepalveluihin...kuinka siellä uupuu työntekijät, jotka eivät kuitenkaan ole lähteneet työhön lastensuojeluun.

...tuli tossa sosiaalityöntekijöiden kanssa juteltua ja ne on kiinnittänyt samaan huomion. Varmaan nää tietyt lakimuutokset vaikuttaa nytten, miten lähetään lakia tulkitseen...en ehkä ainakaan ajatellut, että tää tulee ihan näin...

Mä tykkään tehdä eri-ikäisten kanssa, verrattuna entiseen työhön.

Haastateltavat kokivat, että työntekijöiden osaaminen ja ammattitaito ovat oleellisia tekijöitä asiakaslähtöisen perhetyön tavoitteiden toteutumisessa. Tarvitaan laaja-alaista osaamista, sillä tarpeetkin ovat perheissä monenkirjavia. Työntekijöitä motivoi oman osaamisen ja ammattitaidon hyödyntäminen työssä. Haastateltavat toivat esiin, että heillä on paljon osaamista ja tuntevat asiakasprosessin, sekä osaavat ottaa perheen huomioon asiakaslähtöisesti.

5.2.2 Muutostyöskentely

Reijosen (2005, 11) mukaan perhe tulisi nähdä kokonaisuutena, johon jokainen perheenjäsen toiminnallaan vaikuttaa. Perhetyön yhtenä keskeisempänä tavoitteena pidetään lapsen sijoituksen ehkäisemistä ja perheen itsenäistä selviytymistä (Saarnio 2005, 240). Haastateltavat olivat yksimielisiä siitä, että tehostetun perhetyön asiakas on koko perhe. He kokivat, että lasta ei voi auttaa ilman, että otetaan kaikki perheen jäsenet huomioon. Vanhempien kanssa tehtävä työ nähdään tärkeäksi ja haastateltavien mielestä perustehtävä lähtee vanhemmuuden tukemisesta ja saadun vanhemmuuden vahvistamisesta. Työ suunnitellaan niin, että kaikkia perheenjäseniä tavataan eri kokoonpanoilla aina perheen tarpeen mukaan.

Mitä järkeä on tehdä vaan sen lapsen kanssa töitä. Ainahan siellä on kyse vuorovaikutusongelmista, tietyistä toimimattomuusongelmista. Täytyy työskennellä sen saadun vanhemmuuden kanssa.

...perustehtävä on vahvistaa sitä vanhemmuutta.

Mäkisalo-Ropposen (2011) mukaan oireilevaa lasta ja vanhempaa pitäisi tukea osana perheyhteisöä voimavaralähtöisin keinoin. Ongelmalapsena-, nuorena- tai perheenä kohtelun vaarana on, että alkaa itsekkin uskoa olevansa sellainen. (Mäkisalo-Ropponen 2011, 19.)

Australialaisen perheterapeutti Alice Morganin (2006) mukaan, vaikeissa perheolosuhteissa elävät lapset saavat usein ympäristöstään monenlaista vahvistusta huonommuudelleen. Yksi haastateltava nosti esiin, että riski lapsen leimaamiseen on suuri, jos työskennellään pelkästään lapsen kanssa. Haastattelussa tuli ilmi, että asiakasperheillä on usein monta ongelmaa, jotka ovat kasaantuneet elämän varrella.

Jos lähetään työskentelemaan vaan sen lapsen kanssa, niin eikö se viesti oo myös meiltä, et se on jotenkin kipee ja paha ja kun se korjaantuis niin kaikki korjaantuu.

...pieni lapsi perheessä...on päihde- ja parisuhdeongelmaa, sellasta rankkaa taustaa.

Uusimäen (2005) mukaan tuloksellisuuden ja toimivuuden kannalta on työntekijän ja perheen välinen luottamuksellinen suhde. Sen tulee olla molemminpuolista kunnioittamista, perheen aseman ja tilanteen ymmärtämistä sekä aitoa dialogisuutta. (Uusimäki 2005, 37.) Avoimuus, rehellisyys ja luottamuksellisuus ovat vuorovaikutukseen perustuvassa työssä onnistumisen tekijöitä. Hyvä yhteistyö asiakkaan kanssa edellyttää luottamusta, joka edistää asioiden monipuolista ja rehellistä käsittelyä. (Järvinen ym. 2007, 21.) Haastateltavat pitivät tärkeänä, että työtä tehdään yhdessä perheen kanssa heidän hyvinvoinnin eteen. He kokivat luottamuksellisen suhteen vievän perheen asioita paremmin eteenpäin. Työntekijät kokivat, että riittävän hyvän suhteen luominen asiakkaaseen vie asiakkaan muutostyöskentelyä eteenpäin. Työntekijät olivat sitä mieltä, että yhteinen näkemys työparin kanssa ja selkeä työnjako mahdollistavat hyvän suhteen asiakkaaseen.

...äidin ja lapsen tapaaminen on mun vastuulla ja vuoroviikoin on äidin tapaaminen, joka on keskittynyt näihin sen omiin päihde- ja mielenterveysongelmiin. Kuitenkin se äiti haluaa, että me ollaan molemmat mukana siinäkin, se on musta hyvä.

Työntekijöiden kokemuksesta kotiin tehtävä työ asettaa omat haasteensa työntekijän ajankäytön suunnittelulle. Tapaamisten tiheydestä ja kestosta sovitaan yhdessä perheen kanssa. Järvisen ym. (2007) mukaan perhetyön kesto tulisi olla perheelle sopiva. Perheen kannalta ei liian lyhyt työskentely, mutta toisaalta ei liioin pidä pitkittää työskentelyä, ettei perhe tule riippuvaiseksi perhetyöstä. (Järvinen ym. 2007, 23, 82.) Haastateltavat

mieltivät, voidaanko liian tiukkoja rajoja asettaa asiakastyölle ja kuka viimekädessä määrittää, milloin asiakkaan kotona ollaan ja miten pitkään. Perheet ja heidän tarpeensa ovat erilaisia eikä voida ennustaa, milloin perhe on tullut autetuksi niin, että pärjäävät ilman avohuollon tukitoimia. Haastateltavat toivat esiin, että asiakasmäärät ovat suuria eikä jokaisen perheen kanssa pystytä toteuttamaan edes joka viikko tapahtuvaa käyntiä. Toisaalta työntekijöillä on huoli, että perheitä siirrellään edestakaisin yksityiseltä ostetun intensiiviyön ja tehostetun perhetyön välillä, jos omat resurssit eivät riitä.

...sosiaalityöntekijällä on huoli ja hätä...ikään kuin se positiivinen kontrolli monta kertaa viikossa.

...tollasilla asiakasmäärillä, eihän se käyntitiheys toteudu.

Me saadaan se työpöytä sosiaalityöntekijältä...mennäänkö me nyt niitten toiveen mukaan vai perheen. Vai mennäänkö me sitten näitten raamien mukaan eli vähintään kerran viikossa ja 6–8 kuukautta kesto...sitten ostetaan ostopalvelu ja sit kun ostopalvelu on käynyt sen tietyn ajan, mitä on sovittu niin sit ne tulee meille takas.

Perhetyön asiakas on lapsi ja vanhemmat ovat hänen ensisijaisia huoltajia. Perheillä ja yksittäisellä perheen jäsenillä on omat näkemyksensä perheen tilanteesta. Lapsen eri elämänvaiheissa sekä eri viikonpäivinä perheen koko voi muuttua ja perheen jäsenet vaihtua. (Järvinen ym. 2007, 13.) Työntekijät työskentelevät lapsen, vanhempien ja muiden hänelle tärkeiden ihmisten kanssa yhdessä ja erikseen. Tapaamiset suunnitellaan perheen tarpeista käsin, ja lapsen lähiverkosto on mukana, siinä laajuudessa kun nähdään tarpeelliseksi.

5.2.3 Asiakkaan asiantuntijuus

Perhe ja sen jäsenet ovat oman tilanteensa ja arkensa parhaita asiantuntijoita ja työntekijä on työprosessin asiantuntija (Järvinen ym. 2007, 25). Asiakkaan osallistuminen ja sitä kautta sitoutuminen nähdään tärkeäksi tekijäksi tavoitteiden toteutumisessa. Asiakasta kuunnellaan ja toiveet otetaan huomioon mahdollisimman hyvin. Osa asiakkaista osaa nimetä avun tarpeen hyvin ja silloin on helpompi päästä tavoitteeseen.

Asiakkaalta vaatii sellaista sitoutumista, et haluaa muutosta näihin asioihin ja silloin se pystyy sitoutuun. Perheet on lähteny tekeen sitä, mitä on sovittu. Tavoitteet on asiakkaasta lähtösin, on itte halunnu ja pyytäny, asiakas on osannu nimetä ne.

Se olis kaikista paras, ett asiakas tietäis, ett on tämmöstä ja tämmöstä palveluu...Mikä olis semmosta, mikä teitä eniten nyt auttais...

Lastensuojelun sosiaalityössä perheet voidaan velvoittaa ottamaan tehostettua perhetyötä avohuollon tukitoimena. Perheet eivät välttämättä huomaa avun ja tuen tarvetta ja siihen on puututtava jos perheen tilanne ja olosuhteet eivät takaa lapselle turvallista elämää. (Järvinen ym. 2007, 44.) Haastateltavilla oli selkeä mielipide, ettei perheen kanssa voi tehdä muutostyötä, jos he eivät koe sitä tarvitsevansa tai tehostettu perhetyö on velvoitettu ottamaan vastaan. Työntekijöiden turhautuminen tulee ulkoapäin asetettujen tavoitteiden asettamisessa ja perheen sitoutumisen haasteena työskentelyyn. Työntekijät kokivat, ettei ole hyvä lähtökohta asiakaslähtöisen asiakassuhteen luomiselle, jos käynnit tapahtuvat lähinnä hukkakäynteinä asiakkaan oven takana. Yksi haastateltava totesi, myös etteivät he tiedä, miten muut toimivat eli yhteisiä käytäntöjä ei ole luotuna vaan pikkutiimit kehittävät omaa toimintaa.

...yritetään niinku väen vänkällä vääntää asiakkaita muutokseen. Tavoitteet, mitkä määritellään muualta ja sehän ei toimi. Siinä lyödään päätä seinään sitten vaikka kuinka pitkään.

Saa olla aika simsalbim taikajim, että pääsee tekeen mitään muutostyötä ja siinä se turhautuminenkin on aika moista.

Sosiaalityöntekijä miettii...lapsi vastustaa ja meikäläiset yrittää käydä oven takana, kuitenkin perhe ei sitoudu. Oman työmme sisällä yritetään olla aika asiakaslähtöisiä, mutt eihän me voida puhua kun omasta puolesta ei me tiedetä, miten muut toimii.

Järvisen ym. (2007, 15) mukaan perhetyö on yhteiskunnallista ja sosiaalista työtä, jossa tavoitteena on ratkaista perhekohtaisesti ihmisten arkielämässä esille nousseita haastavia

elämäntilanteita ja ongelmia. Haastateltavat toivat esiin, että yhteistyötahot herkästi asettavat tavoitteita asiakkaalle ongelmalähtöisesti. Asiakkaan sitoutuminen tehostetun perheyön työskentelyyn on tällöin haasteellista. Haastateltavat pitivät tärkeänä, että asiakkaan toiveiden kuuleminen on tärkeää hyvän yhteistyön sujumiseksi. Pösö (2007, 77) on todennut, että lastensuojelu voidaan nähdä yhteiskunnallisena reaktiona, jolla säädelään lapsuutta ja perhe-elämää.

Paynen (2006, 135) mukaan sosiaalityö sisältää aina tuen ja kontrollin, eikä niitä voida erottaa toisistaan. Lastensuojelu ei voi olla joko palvelua tai kontrollia, vaan sen ominaisuuteeseen kuuluu niiden samanaikaisuus (Pösö 2007, 65). Tuki ja kontrolli ei kuitenkaan pois sulje, sitä että työntekijän ja asiakkaan välille syntyvä luottamuksellinen suhde mahdollistaa aidon dialogin syntymisen sekä tavoitteellisen työskentelyn. Haastateltavat kokivat, että asiakkaan osallistumisella suunnitteluun ja työn sisältöön on iso merkitys sitoutumisen kannalta. Asiakkaat haluavat olla yleensä vaikuttamassa oman elämänsä ratkaisuihin (Mäkisalo-Ropponen 2011, 171). Työntekijöiden kokemukset asiakaslähtöisyydestä ja sen tavoitteista on koottu taulukkoon 6.

TAULUKKO 6. Työntekijöiden kokemukset asiakaslähtöisyydestä

Asiakasohjaus	Muutostyöskentely	Asiakkaan asiantuntijuus
<ul style="list-style-type: none"> - Työntekijän osaaminen ja motivaatio - Kenellä on tilaa ottaa uusi asiakas - Yhteisien aikojen löytäminen työparin kanssa - Haasteena moniongelmaiset asiakkaat - Asiakkaan siirtely palvelusta toiseen 	<ul style="list-style-type: none"> - Perhe asiakkaana - Luottamuksellinen suhde - Ajan käyttö - Vanhemmuuden vahvistaminen - Lapsi keskiössä - Haasteena suuret asiakasmäärät 	<ul style="list-style-type: none"> - Tuki ja kontrolli - Kenen tavoitteet? - Asiakkaan osallisuus - Asiakkaan sitoutuminen - Asiakkaan valinnan mahdollisuus

5.3 Tehostetun perhetyön kehittäminen

Tämän tulosluvun kahdeksi keskeiseksi käsitteeksi nousivat yhteisen tavoitteen kehittäminen ja työntekijän osaamisen kohdentaminen asiakastyössä. Haastateltavien kokemuksesta heillä on vuosi mennyt ennen kuin on yleisesti alettu pohtimaan, mitä on tehostettu perhetyö. He olisivat toivoneet, että työmuodolle olisi ollut yhteinen tavoite selvillä etukäteen. He kokivat, että työn kehittäminen on unohtunut. Haastateltavien toiveena on, että kehittämistyötä arvostetaan ja sille annetaan aikaa. Työntekijät haluavat olla mukana kehittämässä tehostettua perhetyötä, sillä heillä on kokemus ja tieto, mihin kannattaa kiinnittää huomiota kehittämisessä.

Työntekijän osaamisen ja asiakkaan tarpeiden kohtaaminen nousi haastattelussa yhdeksi keskeiseksi tekijäksi tehostetussa perhetyössä. Aikaisemmat työnkuvat koettiin selkeämmiksi ja vastaaminen perheiden kaikkiin tarpeisiin omasta osaamisalueesta käsin koettiin haastavaksi. Asiakkaalta saatu palaute koettiin hyväksi vaikka siinä kyseenalaistettiin tehostetun perhetyön kokonaisuus. Haastateltavat kokivat, että kehitystä ei tapahdu ellei asiakas, joka palvelua saa, anna palautetta.

5.3.1 Tavoite työlle

Rauramon (2008, 169) mukaan työmotivaation kannalta on tärkeää, että työ mahdollistaa jatkuvan kehittymisen ja tarjoaa oppimiskokemuksia, onnistumisen ja aikaansaamisen tunteita. Työntekijän osallistuminen kehittämiseen auttaa heitä sitoutumaan, ottamaan vastuuta ja huomaamaan oman toiminnan merkityksellisyys omassa ja tiimin hyvinvoinnissa (Koivukoski & Palomäki 2009, 37). Uuteen tiimiin siirtyminen edellyttää uusien taitojen ja valmiuksien oppimista. Organisaation kautta määritellään tiimille vastualueet ja avaintehtävät, tavoitteet ja pelisäännöt. Tiimityö katsotaan alkaneeksi vasta silloin, kun nämä edellä mainitut teoreettiset lähtökohdat ovat saaneet tiimin jäsenet ajattelemaan uudella tapaa ja käymään keskustelua työskentelytavastaan. (Spiik 2004, 46.)

Haastattelussa tuli esiin, että yhteisen tavoitteen työstämiselle olisi pitänyt antaa heti alkuun riittävästi aikaa ja pitää koulutusta, jotta olisi voinut tutustua uuteen työyhteisöön ja työmuotoon. Yhteisen ymmärryksen luominen muutoksesta ja tulevasta olisi haastattelun perusteella helpottanut sopeutumista ja sitoutumista uuteen tiimiin. Haastateltavat toivat

esiin, että viimeistään nyt on aika aloittaa yhteisen viitekehyksen luominen, jossa selkiytettäisiin tehostetun perhetyön ideologia, mihin jokainen voisi työssä pohjata. Työntekijät pitävät tärkeänä, että heille ja yhteistyötahoille on selkeästi määriteltynä, mitä on tehostettu perhetyö.

Perustehtävän auki kirjoittamista, vaikka ne raamit olis pitäny jo alun perin olla erilaiset. Siinä on rasiattu ihan turhan takia meitä työntekijöitä. Kyllä pitäis olla sellanen prosessikuvaus meidän työstä.

Nyt on huomannu, että tulee näitä ulkopuolisilta tahoilta, jotka yrittää määrittellä meidän työtä. Monista eri jutuista, yhteistyöpalavereista tai muista. On tavallaan lyöty meille sellasta, ett tää on varmaan sellasta, mitä te teette.

Jos meillä ei oo raamit selvät niin yhteistyötahot alkaa määrittelee niitä.

Tehostettuun perhetyöhön pitäisi saada joku koulutus, joka yhdistäis meitä. Pitäisi olla yhteinen ideologia, miltä pohjalta työtä tehtäis...vaikka tavat tehdä työtä olis erilaisia.

Työntekijät olivat sitä mieltä, että asiakasprosessi vaatii vielä tarkentamista. Heidän kokemuksestaan siihen vaikuttavat epäselvät rakenteet. Tehostetun perhetyön raamit eli työn rajat ovat vielä kesken. Työntekijät kokivat, että keskustelut tapaamistiheydestä ja työn kestosta asiakasperheen kanssa, eivät ole tärkeimmästä päästä. He kokivat, että ne ovat asioita, jotka selkiytyvät asiakasprosessin aikana. Työntekijät mieltivät, että usean perheen ja työparin kanssa on haastavaa yrittää sopia yhteisiä tapaamisia työajan puitteissa.

Miks on lähetty miettiin tätä tapaamistiheyttä. Perheellä on aikuisten työpaikat taikka opiskelut, lasten opiskelut tai siellä on päiväkotikiikisiä lapsia. Perheellä on perheneuvolaa, nuorisopsykiatriaa ja ties mitä muuta. Tää on niin kuin mahtumiskysymys ja me mietitään tapaamistiheyttä.

Ei kuulemma ole tehostettua perhetyötä, jos tavataan kerran kahessa viikossa.

Työntekijät kokivat, että heillä on osaaminen asiakasprosessiin ja asiakkaan kanssa tehtävään työhön. He olivat sitä mieltä, ettei yhteistyötahojen kuulu määritellä työtapoja vaan ne tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa. Työskentely perheessä perustuu työntekijän asiantuntemukseen työprosessista sekä asiakkaan asiantuntemukseen omasta elämästä. Yhteiset tilaisuudet sekä koulutus koko tehostetun perhetyön kanssa nähtiin tärkeänä, ettei jokainen kehittä omassa tiimissään vaan keskustellaan yhdessä ja luodaan toimivaa työ- ja toimintakulttuuria.

5.3.2 Käytännön työn kehittäminen

On tärkeää, että työpari on määritellyt keskenään molempien roolit ja tehtävät suhteessa perheeseen sekä perheen tulee olla niistä selvillä. Tiedonkulku on tärkeä osa parityöskentelyä, mitä toinen on tehnyt ja mitä hän aikoo seuraavaksi tehdä. Myös tieto, mitä molemmat odottavat työparilta, helpottaa työskentelyä. (Järvinen ym 2007, 137.) Yhteinen ideologia ja näkemys työstä ja siihen liittyvistä asioista, kuten parityön kehittäminen koettiin tarpeellisena. Työntekijöiden kokemuksesta työntekijöiden keskuudessa on erilaisia näkemyksiä tehostetun perhetyön sisällöstä ja tästä syystä yhteinen näkemys asiakkaan tarpeesta on erilainen.

Miten työtä tehdään, ja mikä on työn tavoite, herättivät paljon keskustelua haastattelun aikana. He kokivat, että esimerkiksi parityön käsite on laaja ja se voidaan ymmärtää monesta eri näkökulmasta. Työntekijät pitivät hyvänä asiana, että työparin kanssa tehtävästä työstä keskustellaan ja luodaan yhteistä ymmärrystä asiasta. Järvisen ym. (2007) mukaan työntekijöiden on oltava tietoisia yhteisen työskentelyn tavoitteista ja niistä keinoista, joilla päästään tavoitteisiin yhdessä perheen kanssa. Parityöskentelyssä parhaimmillaan molemmat oppivat uutta toisiltaan sekä perheiltä. (Järvinen ym. 2007, 137.)

Puhutaan kuitenkin parityöstä ja muusta. Meneeks toinen siltä keittää kas-tiketta ja toinen terapoi siellä yksinään... teet yksinäs siä, ei se oo parityötä.

Sehän on työntekemistä erillään samassa perheessä. Rinnakkain työskente-lyä, mutt ei se oo parityötä.

Ei oo puhuttu ja tästä me vasta ruvettiin puhuun viimeviikolla meidän pikku-tiimissä. Ihan oikeesti, mitä on parityö.

Työn kehittämisen yksi lähtökohta on asiakkaalta saatu palaute. Jokainen koki, että palautteen saaminen on hyvä asia ja sitä kautta pystytään parantamaan ja kehittämään palvelua. Haastateltavat toivat esiin, että työ on inhimillistä työtä, jota tehdään vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa. Asiakkaalla on oikeus kyseenalaistaa ja saada hyvää palvelua. Asiakasohjaus koettiin myös kehittämistä vaativaksi kohteeksi. Asiakkaat ovat työn keskiössä ja palvelun laatuun sekä oikein kohdennettuun apuun osaavat ammattilaiset haluavat panostaa.

...onko noi asiakkaatkaan kauheen tyytyväisiä tähän palveluun...

Kysyttiin, mikä on teidän palveluntaso. Sillon se on parasta, kun se on tullut asiakaspinnasta. Se oli rohkea asiakas, joka kyseenalaisti.

Asiakkailta saatu palaute koetaan työn kehittämisen kannalta yhdeksi oleelliseksi tekijäksi. Työntekijä voi arvioida asiakasprosessia omasta kokemuksesta käsin ja asiakas arvioi omasta kokemuksestaan. Molempien kokemus on arvokas, jotta voidaan kehittää kokonaisuutta. Haastateltavat toivat kehittämisen kohteeksi kokonaiskuvan luomisen tehostetussa perhetyössä. Moni asia vaatii vielä selkiyttämistä kuten asiakasprosessi, työnkuvat, työn sisältö ja parityöskentely. Työntekijöiden ajatukset työn kehittämisestä on koottu taulukkoon 7.

TAULUKKO 7. Tehostetun perhetyön kehittämisen kohteita

Tavoite työlle	Käytännön työn kehittäminen
<ul style="list-style-type: none"> - Yhteinen näkemys työstä; viitekehys ja ideologia - Yhteiset koulutukset - Aikaa kehittämiseen - Yhteistyötahoille tehtävä selkeä työnkuva 	<ul style="list-style-type: none"> - Työparityö - Asiakaspalaute - Asiakasprosessi

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

6.1 Osaaminen moniammatillisessa tiimissä

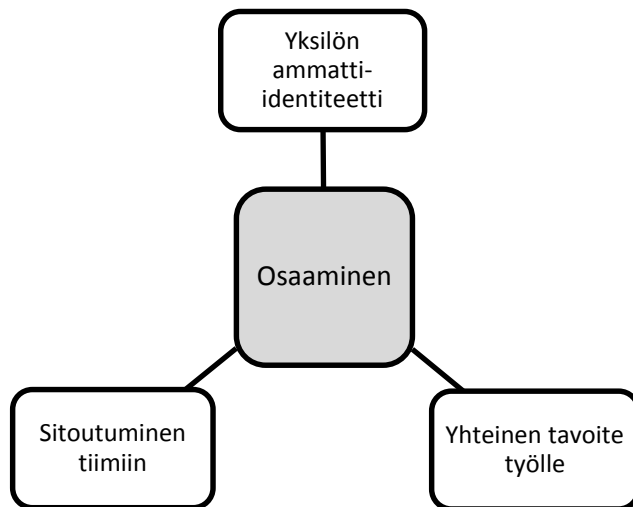
Opinnäytetyöllä halusin selvittää, mitkä tekijät ovat työntekijöiden näkökulmasta merkityksellisiä lähdeittäessä tekemään moniammatillista tiimityötä niin, että lastensuojelunasiakas eli lapsi ja hänen perheensä saavat oikein kohdennettua asiakaslähtöistä palvelua. Organisaatiomuutos oli tarpeellinen uuden sosiaalihuoltolain muuttaessa painopistettä peruspalveluihin. Samalla saatiin kotiin tehtävät palvelut samaan yksikköön ja helpommaksi hahmottaa sekä yhteistyötahoille että asiakkaille. Asiakaslähtöisesti ajateltuna kaupungin oma palvelu avohuollon tukitoimena on keskitetty tehostettuun perhetyöhön. Moniammatillisen tiimin osaamista pyritään jakamaan työyhteisössä sekä työntekijän osaaminen pyritään kohdentamaan asiakkaan tarpeiden mukaan.

Ajatus eli visio tulevasta ja käytäntö eivät alkuun kohdanneet uudessa työmuodossa tehostetussa perhetyössä. Ihmisellä on tarve kuulua ryhmään niin kuin Emile Durkheim on todennut, mutta uuden ryhmän perustamisessa tulisi huomioida, että kyse on ihmisistä ja heidän sopeutumisesta. Tutustuminen uusiin työkavereihin ja toimintatapojen luominen vievät aikaa ennen kuin ryhmä alkaa toimimaan yhteisen päämäärän saavuttamiseksi. Osallisuuden kokemuksella on iso merkitys, miten yksilö sitoutuu tulevaan tiimiin. Organisaatiomuutos koski tavalla tai toisella noin 170 henkilöä, mikä on iso joukko. Työntekijöiden näkökulmasta sijoittuminen uusiin työpisteisiin oli hankalaa, sillä työntekijät jaettiin koulutuksen ja osaamisen mukaan. Näin saatiin jokaiselle alueelle saman verran osaajia ja asiakkaan näkökulmasta tehokasta oikein kohdennettua apua perheen ongelmiin.

Työntekijät ovat oman alansa asiantuntijoita ja osaamisen voimavara olisi saatava käyttöön niin, että siitä motivoituu työntekijä ja hyötyy asiakas. Kihlmanin (2005, 95–96) mukaan osaaminen vahvistaa työntekijän ammatillista itsetuntoa ja parantaa työmotivaatiota. Työntekijät ovat joutuneet pohtimaan omaa ammatti-identiteettiä, johon ovat vaikuttaneet muuttuneet työnkuvat ja uudet asiakasryhmät. Oman osaamisen uudelleen määrittämiseen vaikuttaa perhetyön laaja tehtäväkenttä. Uudessa moniammatillisessa tiimissä yksilön on löydettävä oma paikkansa ja merkityksensä omalle erityisosa-

miselle. Reijosen (2005) mukaan perhetyölle ei ole määriteltynä täsmällisiä tehtävänkuvia ja tehtävnmääräyksiä ja työnkuva määrittyy perheen tarpeen mukaan. Tästä näkökulmasta ajatellen perhetyö on kaikkea toimintaa, mitä arjessa ja perheiden elämässä tapahtuu. Mielestäni tällä on merkitystä, sillä tehostettuun perhetyöhön ohjautuvat asiakkaiksi lastensuojelun avohuollon tukitoimea tarvitsevat perheet erilaisten ongelmien kanssa. Näyttäisi siltä, että asiakasohjaukseen tulisi kiinnittää erityisesti huomiota, jotta työntekijän osaaminen ja asiakkaan tarpeet kohtaavat.

Työntekijöillä on positiivinen kuva asiakasprosessista, kun heillä on mahdollisuus käyttää omaa osaamistaan työparin ja perheen kanssa työskennellessä. Osaaminen ei ole pelkästään asiakastyöhön kohdistuvaa vaan se on koko prosessin ymmärtämistä ja tiedostamista, miksi ylipäättään tehdään perhetyötä. Yhteinen näkemys työstä ja sen tavoitteista on hyvä olla jokaisen tiedossa. Yhteistyö tiimin jäsenien kesken on laadukkaan asiakastyön edellytys muun muassa Mäkisalo-Ropposen (2011) ja Isoherrasen (2012) mukaan.



KUVIO 6. Osaaminen moniammatillisessa tiimissä

Kuviossa 6 on nähtävänä, mitkä moniammatillisen tiimin työntekijöiden kokemuksesta nousivat merkityksellisiksi tekijöiksi. Näyttäisi siltä, että yksilölle merkityksellisintä on ammatti-identiteetin selkeys, joka on sidoksissa omaan osaamiseen. Jokainen yksilö tuo tiimiin oman osaamisen ja sitä kautta voidaan puhua moniammatillisen tiimin osaamisesta. Tiimi käy läpi eri kehitysvaiheita ja ryhmän identiteetille on merkityksellistä yhteinen tavoite, säännöt ja toimintatavat. Työntekijänä on voitava osallistua oman työn suunnitteluun, että pystyy sitoutumaan yhteisiin tavoitteisiin ja päämääriin.

6.2 Asiakkaan osallisuus

Virtasen ym. (2011) mukaan uudella tapaa ajateltu asiakkuus ja sen kehittyminen on saanut vauhtia siitä, että vastuuta on alettu siirtämään palvelun käyttäjälle itselle. Heidän mukaan itsemääräämisoikeuden kunnioitus liittyy vahvasti ihmisarvoon. Sen tärkeys korostuu kaikista heikommassa asemassa oleviin ihmisiin. Käytännössä asiakkaan mielipide tulee huomioida aina siinä mittakaavassa, kun se on mahdollista. (Virtanen ym. 2011, 16.) Niin kuin Vilén ym. (2009) ovat todenneet, että asiakas on ensisijaisesti oman elämänsä asiantuntija ja työntekijän tehtävänä on auttaa asiakasta ilmaisemaan omia tarpeitaan ja toiveitaan.

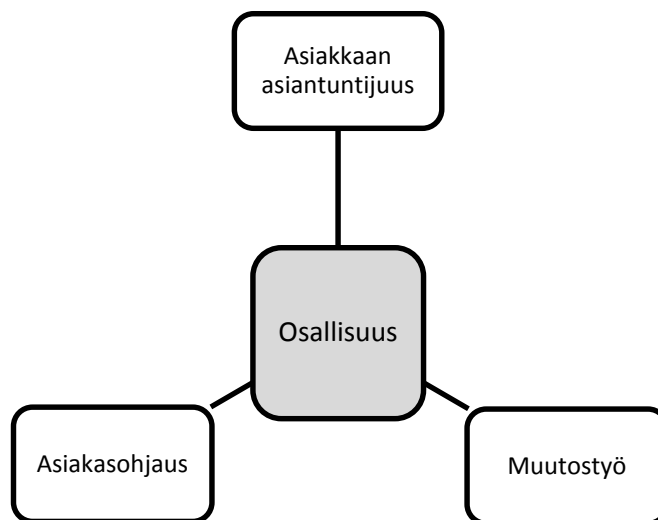
Raunion (2004, 129) mukaan olennaista dialogisessa suhteessa on avoin vuoropuhelu työntekijän ja asiakkaan kesken, eikä työntekijä ole kaikkietävä asiantuntija. Asiakkaan oma ymmärrys tilanteestaan sekä siihen liittyvistä ratkaisuista tulee olla ammatillisen työskentelyn lähtökohtana. Asiakkaan sitoutuminen muutostyöskentelyyn on helpompaa, kun asiakkaalla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa tavoitteisiin ja työn sisältöön. On myös ymmärrettävä ja hyväksyttävä se tosi asia, ettei työskentely aina onnistu tai ole mahdollista. Silloinkin asiakasta on kuunneltava ja mietittävä vaihtoehtoisia tukimuotoja.

Ojaniemen & Rantajärven (2010, 237) mukaan asiakkaan on tiedettävä, mitä häneltä odotetaan. Suunnitelmallisuus lastensuojelutyössä on ainoa keino saavuttaa muutos asiakkaan tilanteeseen. Suunnitelmallisen työskentelyn vaiheessa on muistettava, että asiakkaalla on edelleen omat käsityksensä ongelmatilanteesta ja sen ratkaisuista. Osallistuminen on asiakkaalle synonyymi itsemääräämisoikeuden, yhdenvertaisuuden ja toimijuuden toteutumiselle. Palvelun tuottajan näkökulmasta asiakkaan osallisuus merkitsee asiakkaan näkemistä palvelussa toimijana, kumppanina ja resurssina, palvelun kohteen sijasta. (Virtanen ym. 2011, 29.) Asiakkaan kanssa asioiden työstäminen tapahtuu vuorovaikutuksen keinoin ja tarpeen mukaan käytetään toiminnallisia menetelmiä. Työskentelyn tulee olla asiakkaasta lähtöisin, johon ammattilainen tuo oman osaamisensa.

Asiakasta ei tule pitää kohteena, jota yritetään muuttaa yhteiskunnan normeihin ja muotteihin. Ulkoapäin asetetut tavoitteet asiakkaalle eivät ole hyvä lähtökohta työlle. Antti Särkelä (2015) totesi luennollaan, että asiakkaaseen on luotava luottamuksellinen suhde, että voidaan saada yhteistyössä muutos aikaiseksi. Tämä tukee ajatusta, että asiakkaan kanssa tehtävän työn kestoa ei voida etukäteen ennustaa eikä sitä voida ajallisesti rajata.

Asiakkaan kanssa tehtävä työ on prosessi eikä sitä voi nopeuttaa, koska kyse on vuorovaikutukseen ja inhimillisyyteen liittyvästä työskentelystä.

Kiikkalan (2000, 120) mukaan vuorovaikutuksellinen toiminta asiakaslähtöisessä työssä on dialogia. Toiminnan pitäisi lähteä aina asiakkaasta ja ammattilainen osallistuu siihen ammattitaitonsa ja kokemuksensa pohjalta. Mönkkösen (2007, 120) mukaan dialogisessa suhteessa päätöksentekoon tarvittava tieto rakentuu asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa ja toiminta tapahtuu heidän ehdoilla. Avoin vuorovaikutus, jossa kaikilla osapuolilla on mahdollisuus sanoa oma mielipiteensä antaa kokemuksen arvostuksen tunteesta ja yhteistyö on näin ollen helpompaa. Näkisin, että asiakas on oman elämän asiantuntija ja työntekijä on oman työn asiantuntija. Työntekijän on kuitenkin hyväksyttävä asiakkaan tekemät valinnat elämässä, kunhan ne eivät ole ristiriidassa lastensuojelulain kanssa.



KUVIO 7. Asiakkaan osallisuus

Kuviossa 7 on työntekijöiden näkökulmasta asiakaslähtöisyydelle asetettujen tavoitteiden toteutumiseen merkityksellisiä tekijöitä. Asiakkaan mukana olo ja asiantuntijuus työskentelyn kaikissa vaiheissa mahdollistavat yhteistyölle hyvän ja luottamuksellisen pohjan. Tehostetun perhetyön tavoitteena on työntekijän osaamisen ja asiakkaan tarpeen kohtaaminen. Työn tarkoituksena on saada positiivinen muutos perheen elämään ja poistaa huoli. Työntekijän asiantuntemus ongelman luonteesta tai siihen vaikuttavista tekijöistä antavat asiakkaalle välineitä muutokseen. Näyttäisi siltä, että asiakkaan asiantuntijuus ja osallisuus kaikessa asiakasta koskevissa asioissa mahdollistaa sitoutumisen muutostyöskentelyyn.

6.3 Osaamisen johtaminen

Virtasen ym. (2011, 11) mukaan organisaation näkökulmasta kehittämisessä on kysymys järjestelmästä, malleista ja systeemeistä, kun taas asiakkaan näkökulmasta on kyse palvelun vastaamisesta asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen ja saatuun palveluun liittyvistä kokemuksista. Rekolan (2008, 145) mukaan asiantuntijuus nähdään sosiaali- ja terveydenhuollossa dynaamisena asiakaslähtöisenä toimintana. Tällöin asiantuntijuuteen liitetään taito räätälöidä palveluja asiakaslähtöisesti. Väisänen (2007, 21) mukaan asiantuntijoiden on tunnistettava oma osaamisensa ja tietojensa ainutlaatuisuuden merkitys. Tarvitaan aitoa dialogia, että voidaan hyödyntää kaikkien osaamista yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi.

Tehostetun perhetyön esimieheltä odotetaan osaamisen johtamista, joka konkretisoutuu vuorovaikutuksessa työntekijöiden kanssa. Niirasen ym. (2010, 15) mukaan moniammatillisen työyhteisön johtamisessa tietointensiivisyyden ammatilliset ja tieteelliset odotukset ovat moninkertaisia, sillä eri ammattiryhmien opit ja työkulttuurit tuovat mukaan ammattiryhmien taustalla olevat erilaiset teoreettiset perusteet. Surakan ja Laineen (2011) mukaan esimies on keskushenkilö, joka saa yhteistyön toimimaan, tiedon kulkemaan ja työntekijät tekemään oikeita asioita. Esimies auttaa työntekijää löytämään omat voimavarat ja auttaa ratkaisemaan työhön liittyviä ongelmia. (Surakka & Laine 2011, 13–17.)

Tehostetun perhetyön asiakkaat ohjautuvat osaksi työntekijöille sen mukaan kenellä on tilaa, joten voidaan päätellä, ettei asiakkaalle aina ohjaudu työntekijät osaamisen ja vahvuuksien mukaan. Organisaatiomuutoksen yksi tarkoitus oli, että asiakkaiden liikuttelu palvelusta toiseen häviäisi, mutta käytännössä liikuttelua tapahtuu tehostetun perhetyön sisällä osajalta toiselle. Alhaisen (2014, 47) raportin mukaan mielekkäästä ja oikeudenmukaisesta työnjaosta vastaaminen on yksi esimiehen keskeisimpiä tehtäviä.

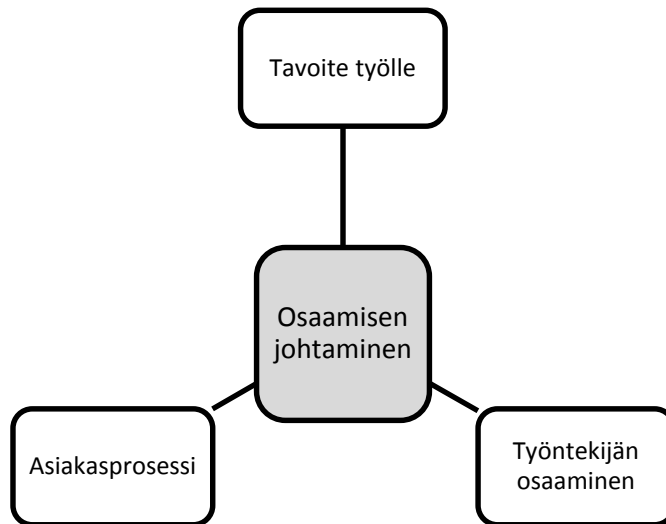
Rauramon (2008, 162) mukaan suurin osa oppimisesta tapahtuu työpaikoilla. Hän toteaa, että erilaiset työjärjestelyt mahdollistavat parhaiten asiantuntijuuden kehittymisen ja tiedon kulun. Esimiehellä on siis tärkeä rooli työntekijän osaamisen oikein kohdentamisessa. Niin kuin Surakka ja Laine (2011) ovat todenneet, että ihmisen yksi perustarve työssä on osaamisen tarve ja sen toteutumiseen voi esimies vaikuttaa. Perhetyössä ei aina voi ennustaa, millaisia perheitä on ja tulee asiakkuuteen. Tärkeintä on

varmasti käydä keskustelua ja miettiä kenen osaamisesta asiakas hyötyisi parhaiten. Työn teon mielekkyyden kannalta on tärkeää kokea onnistumista työssä. Kyvykkyyden ja pystyvyyden tavoittelu on keskeistä, koska se liittyy tunteeseen omasta elämännhallinnasta. (Surakka & Laine 2011, 28–29.) Työntekijöillä on ollut epävarmuutta omasta osaamisestaan ja paikasta tehostetussa perhetyössä, mikä liittyy yksilön ammatti-identiteettiin ja työn mielekkyyteen.

Niirasen ym.(2010, 94–95) mukaan yksilön osaamisen kehittäminen ja suuntaaminen tehtävien mukaan tai erityisosaamisen tehokas hyödyntäminen on ennen kaikkea toiminnallista osaamisen johtajuutta. Heidän mukaan osaamiskartoitukset ovat hyvä tapa saada selville työntekijöiden osaamisen nykytila ja, miten osaamista tulee kehittää, jotta se vastaisi tehtävien asettamia vaatimuksia. Viitala (2002) toteaa, että osaamiskartoitus ei saa jäädä yksittäisen työntekijän pätevyuden arvosteluksi tai irralliseksi tekniseksi tapahtumaksi vaan sen on oltava yhdessä osa henkilön omaa ja organisaation oppimista. Uudessa työmuodossa tarvitaan myös uutta osaamista ja esimiehen on huolehdittava, että siihen on mahdollisuus saada koulutusta. Kotiin tehtävässä työssä ollaan asiakkaan elinympäristössä, mikä asettaa oman haasteensa osaamisen hyödyntämiseen. Tarkoitus on avoimuuden tukitoimenpiteenä saada muutos aikaiseksi asiakkaan elämään niin, että huoli poistuu tai vähenee.

Niiranen ym. (2010, 97) puolestaan toteavat, että sosiaalialalla on henkilöstön osaaminen, oikeisiin tehtäviin sijoittelu ja jatkuva oppiminen tärkeitä toiminnan onnistumisen kannalta. Surakan ja Laineen (2011, 17) mukaan esimiehen tehtävä on huolehtia työntekijän osaamisen kehittämisestä, näkökulmien laajentamisesta ja omien sisäisten esteiden voittamista muuttuvissa tilanteissa. Uudessa työmuodossa tarvitaan perustehtävän aukaisemista, jotta työntekijälle oma tehtäväkuva selkiytyy. Muutos ei ole huono asia, jos saa käyttää omaa osaamistaan ja oppii samalla uutta.

Sydänmaalakan (2007, 132–143) mukaan osaamisen johtamisprosessi lähtee liikkeelle organisaation vison, strategian ja tavoitteiden kirkastamisesta. Hänen mukaan osaamista on arvioitava ja kehitettävä yksilön, tiimin ja organisaation tasolla. Työntekijä on ammatillinen, joka haluaa tehdä työtä, missä hän kokee onnistumisia ja kokee olevansa tarpeellinen. Käytännössä on helpompaa, jos esimies tuntee alaisensa riittävän hyvin, että hän pystyy johtamaan heidän osaamistaan parhaalla mahdollisella tavalla. Siitä hyötyy asiakas sekä organisaatio.



KUVIO 8. Osaamisen johtaminen

Kuviossa 8 on nostettu esiin työntekijöiden ajatuksia kehittämisen kohteita. Työntekijän osaaminen ja asiakkaan tarpeen kohtaaminen mahdollistuvat tehokkaasti osaamisen johtamisen kautta. Tehostetun perhetyön yhteinen tavoite ja ideologia näyttäytyvät epäselvänä työntekijöille ja osaksi siihen vaikuttaa monen eri työkuulttuurin yhdistäminen yhteiseksi työkuulttuuriksi, mikä taas muotoutuu vasta käytännön ja yhteisten kokemusten kautta. Alhaisen (2014) raportissa pidettiin yksittäisen työntekijän suurista asiakasmääriä ja vastuuta suoraan verrannollisena esimiehen vaikeutena hahmottaa johtamisen kohteena olevan työn kokonaisuus. Kokonaisuuden hallinta on esimiehen vastuulla ja siihen panostaminen selkiyttäisi työntekijöiden työnkuvia ja sitä kautta koko asiakasprosessia. Tällä hetkellä yhteistyötahot määrittelevät tehostetun perhetyön sisältöä, kun ei ole selkeää työnkuvaa, vaan työskentely voi olla kaikkea arjesta nousutta pulmaa varten.

7 POHDINTA

Sosiaalialalla moniammatillisuuden tarkoitus on tehostaa ja tuottaa laadukasta palvelua sekä toimia asiakaslähtöisesti. Eri osaajien osaaminen ja kokemus saadaan kohdennettua asiakkaalle parhaalla mahdollisella tavalla. Näistä lähtökohdista oli kyse, kun tehostetun perhetyön moniammatilliset tiimit perustettiin. Sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain muutokset osaltaan vaikuttivat ja vauhdittivat päätöstä tehdä muutos kotiin tehtäviin palveluihin. Mielestäni työntekijät olisivat pystyneet paremmin sitoutumaan muutokseen, jos heillä olisi ollut mahdollisuus vaikuttaa asioihin. Tärkeimpänä uuden työmuodon aloittamisen kannalta on hyvä suunnittelu sekä työntekijöiden osallistuminen ja vaikuttaminen. Samalla tavalla asiakkaan on tärkeä osallistua ja vaikuttaa tavoitteisiin, että muutostyö on mahdollinen. Ihmisen tarve hallita omaa tilannettaan ja elämäänsä korostuu muutoksessa.

Haasteellisinta tiimin perustamisen ja kehittymisen kannalta on ollut työntekijöiden kokemus ulkopuolisuudesta uusien tiimien perustamisessa ja työmuodon kehittämisessä. Kehittäminen vie aikaa ja sille on luotava tilanteita eikä sitä voi pelkästään tehdä oman työn ohella. Lähtökohdat ovat selkeämmät, kun on yhteinen tavoite työlle ja jokainen tietää oman paikkansa uudessa työyhteisössä. Itselleni kirkastui ajatus, että etukäteen ajateltiin, että kotiin tehtävät palvelut tekevät päällekkäistä työtä, mutta ei se välttämättä ole niin ollutkaan. Jokaisella on ollut omat lähtökohtansa perheiden kanssa tehtävälle työlle ja työtä on tehty selkeästi omasta osaamisalueesta käsin. Tehostettu perhetyö pitää sisällään kaikki nämä työmuodot ja yhden yhteisen näkemyksen luominen voi olla hankalaa.

Organisaatiotasolla ei osattu etukäteen huomioida sitä, miten paljon työkuultuurien yhdistäminen vaikuttaa työntekijöiden tunteisiin ja uuden ammatti-identiteetin luomiseen. Tunne työskentely olisi voinut olla systemaattisempaa eikä niin, että osa tekee sitä tahoiltaan ja osalla se jää tekemättä. Muutostyöskentely on hidasta ja siihen on hyvä miettiä keinoja, miten sitä voidaan helpottaa. Jokainen työntekijä on tuonut uuteen tiimiin oman osaamisen ja työkäytännöt, jotka hiljalleen ovat selkiytymässä käytännön ja kokemuksen kautta yhteiseksi työkuultuuriksi. Reilu vuosi on kulunut muutoksesta ja se on lyhyt aika uuden tiimin kehittymisen kannalta. Tiimissä on kuitenkin opittu jo paljon toisten työtaivoista ja yhteisiä sääntöjä on alettu luomaan.

Tehostetun perhetyön tavoitteena on saada asiakkaalle mahdollisimman hyvä palvelukonaisuus sekä saada työntekijöiden osaaminen tehokkaaseen käyttöön. Nämä tavoitteet eivät ole kokonaan toteutuneet. Työntekijät haluavat tehdä työtä, jolla on merkitystä niin itselle kuin asiakkaalle. Tehostetun perhetyön työntekijät ovat ammattilaisia, jotka kuuntelevat asiakasta ja ottavat perheen kokonaisvaltaisesti huomioon. Osaamisen kohdentaminen oikein asiakkaalle vaatii etukäteen suunnittelua ja esimieheltä työntekijöiden osaamisen tuntemista. Pelkän osaamisen tietäminen ei kuitenkaan ole riittävää, vaan täytyy myös tuntea työntekijän vahvuudet ja heikkoudet asiakkaiden kohtaamisessa.

7.1 Luotettavuus ja eettisyys tarkastelu

Tarkastelen tässä luvussa opinnäytetyön luotettavuutta, sekä eettisyyttä opinnäytetyöprosessissa. Eettisesti hyvän tutkimuksen perusedellytys on hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen. Näillä tarkoitetaan muun muassa yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, eettisesti kestävien tutkimusmenetelmien käyttöä, objektiivista tutkimusaineiston arviointia, rehellisyyttä ja avoimuutta tutkimuksen tulosten julkaisussa sekä tutkimusaineiston tarkoituksenmukaista käsittelyä. (Hirsjärvi ym. 2009, 23–24.)

Tutkimus on silloin pätevä, kun siinä vastataan siihen, mitä tutkimuksen alussa on luvattu. Laadullisessa tutkimuksessa pätevyydellä on suurempi painoarvo kuin tutkimuksen toistettavuudella. (Hirsjärvi ym. 2009, 231–232) Laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyssä tutkimuksessa toteutus ja luotettavuus ovat sidoksissa toisiinsa. Laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyssä tutkimuksessa yksi luotettavuuden kriteeri on tutkija itse ja hänen rehellisyytensä, koska arvioinnin kohteena ovat tutkijan tutkimuksessaan tekemät teot, valinnat ja ratkaisut. (Vilka 2005, 198) Tutkimuksen luotettavuutta lisää seikka kohtainen selostus toteutuksen etenemisestä sekä totuudenmukainen raportointi. Haastattelututkimuksessa luotettavuutta lisää kerronta aineiston keruun ajasta, paikasta, olosuhteista ja mahdollisista häiriötekijöistä. Tutkijan tulee pysyä puolueettomana tutkimuksen ajan eikä omien asenteiden tai taustan saa antaa vaikuttaa tutkimukseen. (Hirsjärvi ym. 2009, 231–232; Tuomi & Sarajärvi 2009, 135–136.)

Sovimme vs. tehostetun perhetyön päällikön Raino Ketolan kanssa, että laitan sähköpostilla esimiehille saatekirjeen liitteenä ja he esittävät haastattelu pyynnön tiimeille (liite1). Haastatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista ja etukäteen mietin, kuinka saan haastattel-

tavia. Ensimmäinen vapaaehtoinen työryhmä varasi heti ensimmäisellä viikolla ajan viidestä eri vaihtoehdosta, mutta toista vapaaehtoista ryhmää ei löytynyt. Olisi ollut opinnäytetyöni kannalta mielenkiintoista saada toinen ryhmä haastatteluun ja saada työntekijöiden kokemuksia laajemmin. Haastattelutilanne kesti puolitoista tuntia, mikä oli mielestäni hyvä aika haastattelulle. Haastattelemani työryhmä oli tuottelias ja näin ollen olen tyytyväinen heidän haastatteluun. Opinnäytetyö on heidän kokemukseen ja minun tekemään tulkintaan perustava.

Ajattelin alustavasti, että kuuluminen tehostettuun perhetyöhön olisi vaikuttanut haastatteluun ja saatuihin vastauksiin. Oletin alkuun, että vastaajiin saattaa vaikuttaa työtoverina oleminen ja saan vastauksia, joista ei selviä täysin todellinen tilanne. Hirsjärven ym. (2009, 206) mukaan haastattelussa annetaan usein vastauksia, joiden koetaan olevan sosiaalisesti hyväksyttäviä. Haastattelun jälkeen totesin, että haastateltavat kertoivat asioita hyvin avoimesti ja siinäkin kohtaa mietin, että yhteinen työ ja kokemukset saattavat vaikuttaa avoimuuteen. Pidin kuitenkin mielessäni koko ajan, että minun tehtäväni oli tutkia asioita ja ilmiöitä haastateltavien kokemuksesta eikä omasta kokemusmaailmastani.

Eettisesti hyvän tutkimuksen lähtökohtana tulee olla tutkittavien vapaaehtoisuus tutkimukseen osallistumiselle. Tiedostin, että kuuluminen samaan työyhteisöön asetti minulle haastattelijana haasteen teemahaastattelun säilymisestä ennalta sovitussa raamissa. Eettisesti hyvän tavan mukaan, minä en johdatellut vastauksia, mutta tein tarkennuksia, että ymmärsin oikein. Tutkittavien vastauksista ei tule käymään ilmi henkilöllisyys tai ammattinimike, koska opinnäytetyössäni niillä ei ole merkitystä. Tutkittaville kerroin myös, miten tutkimusaineisto arkistoidaan ja tutkimuksen valmistuttua tuhotaan. Haastatteluun osallistuvia on informoitava nauhoittamisesta, ja heillä tulee olla mahdollisuus nauhoituksen keskeyttämiseen tai nauhoituksesta kieltäytymiseen. (Hirsjärvi ym. 2009, 23–25) Kysyin haastattelun alkuun luvan nauhoittamiselle. Suljin tallentimen, kun olimme käsitelleet kaikki teemat ja yksi haastateltavista sanoi, että nämä voisi olla jo tallennuksen ulkopuolella olevia asioita.

Haastateltavat ottivat tilanteen tosissaan ja heidän vastaukset antoivat rehellisen kuvan heidän kokemuksestaan. Haastateltavat toivat esiin useamman kerran haastattelun aikana, että tämä on heidän kokemuksensa heidän tiimistä eivätkä he tiedä, miten muut tiimit toimivat tai ajattelevat. Tulosten luotettavuuteen vaikuttaa myös se, että minulla on kokemuksia tehostetun kriisiperhetyön moniammatillisen tiimiin kuulumisesta. Itsellenikin

tuli ajatuksia liittyen teemaan, mutta palasin aina haastattelun aineistoon ja tarkensin, mitä aineisto kertoo ja kenen näkökulmasta. Hyvänä asiana pidin, että olin opintovapaalla opinnäytetyötä tehdessä ja sain etäisyyttä omaan työhöni. Palasin vielä opinnäytetyöni viimeistely vaiheessa aineistoon lukemalla sen kertaalleen läpi ja tarkensin tulosluvun käsitteitä.

Eettisyyden ja luotettavuuden kannalta on merkityksellistä, että analysoinnissa ja tuloksissa tuodaan vain tutkimusaineistossa esille tulleita asioita. Analysointivaihe vei aikaa vaikka aihepiiri oli minulle tuttua. Pidin tärkeänä, etten anna omien ajatusteni vaikuttaa analysointiin. Pyrin koko ajan tietoisesti kuulemaan työntekijöiden äänen. Tuloslukua kirjoittaessani olin liian innokas tuloksista enkä huomioinut, miten kirjoitan tutkittavien äänellä. Aineisto tuli minulle niin tutuksi, että pidin asioita itsestään selvyytenä. Ohjaavan opettajani kommentti auttoi minua huomaamaan, että lukijalle pitää olla selkeästi eroteltuna haastateltavien mielipiteen näkyminen tekstissä. Tästä syystä palasin vielä aineistoon ja tarkensin tulosluvun kirjoitustapaa.

Haastatteluun nauhoittamani aineiston hävitin heti litteroinnin jälkeen. Haastattelun kirjoitetun aineiston eli tekstin säilytin opinnäytetyön valmistumiseen asti. Aineisto oli ainoastaan minun käytössäni ja säilytin sen huolellisesti ulkopuolisten henkilöiden saavuttamattomissa. Opinnäytetyöni valmistumisen jälkeen hävitin aineiston tuhoamalla sen paperisilppurissa niin, ettei se ole enää luettavissa tai käytettävissä.

7.2 Opinnäytetyö prosessin reflektointi

En ajatellut opintojeni alussa tekeväni opinnäytetyötä omaan työpaikkaani, mutta organisaatiomuutoksen jälkeen alkoi nousemaan itseltäni ja muilta tehostettuun perhetyöhön kuuluvilta työntekijöiltä kysymyksiä, joihin ei kukaan tuntunut tietävän vastauksia. Keskeiset teemat keskusteluissa oli moniammatillisuuden merkitys ja sen hyöty asiakkaan näkökulmasta. Näiden keskusteluiden kautta alkoi mielessäni pyörimään ajatus opinnäytetyön aiheesta. Työyhteisössäni käydyt keskustelut vahvistivat opinnäytetyön tarpeellisuudesta. Mielenkiintoni kasvoi sitä enemmän, mitä enemmän asiaa tutkin. Halusin saada ymmärrystä näille käsitteille moniammatillisuus ja asiakaslähtöisyys tehostetussa perhetyössä.

Opinnäytetyöprosessini kesti yli vuoden idean alusta aina valmiiseen työhöni. Alkuun oli vaikeaa löytää punaista lankaa ja työn rajaaminen oli yllättävän vaikeaa. Aiheeseen liittyi itsellenikin paljon ajatuksia, koska olin yhtäläillä muutoksessa niin kuin muutkin tehostetun perhetyön työntekijät. Näin jälki käteen ajateltuna uskon muutoksen olleen itselleni juuri opinnäytetyöni tekemisen takia helpompi, koska halusin tutkia asiaa ja samalla hain omaa paikkaani kriisiperhetyössä. Heti alusta asti minulle oli selvää, että haluan saada työntekijöiden äänen monipuolisesti kuuluviin ja tästä syystä valitsin teemahaastattelun. En halunnut painostaa työntekijöitä osallistumaan haastatteluun ja siksi tyydyin yhteen ryhmään, koska he olivat vapaaehtoisesti ja innoissaan tulossa kertomaan oman kokemuksen, mitä arvostan suuresti.

Opinnäytetyöprosessi on ollut mielenkiintoinen ja opettava kokemus. Oma asiantuntijuus ja tutkimuksellinen kehittämisosaaminen työhöni ovat saaneet erilaisen näkökulman. Olen tutkinut omaa työtäni ikään kuin ulkoapäin ja muiden ajatusten kautta. Prosessin aikana olen ymmärtänyt, että jokainen peilaa organisaatiomuutosta sen mukaan, miten paljon oma työ on muuttunut. Perhetyöntekijät ovat tehneet alueen lastensuojelun perhetyötä aikaisemmin ja heille muutos ei ole ollut yhtä suuri. Osalle työntekijöistä muuttui työpaikka, työtapa ja asiakaskunta, ja muutos on ollut paljon suurempi. Näillä lähtökohdilla on merkitystä, kuinka helppoa tai vaikeata on mukautua muutokseen ja uuteen työmuotoon.

Olin ajatellut, että pystyisin kirjoittamaan opinnäytetyön kokonaisuudessaan opintopaikalla ollessani. Käytinkin ensimmäiset viisi viikkoa kirjoittamiseen, mutta työn loppuun saattaminen viivästyi väliin tulleen työharjoittelun takia. Toisaalta pohdin asioita, mutta kirjoittaminen oli hitaampaa kun en voinut keskittyä koko päiväisesti. Työharjoittelun jälkeen minulle jäi muutama kokonainen päivä aikaa, jotka käytin tiiviisti kirjoittamiseen. Etukäteen tiesin, että prosessi vie aikaa, mutta yllätyin kuitenkin, miten paljon jokainen vaihe kesti. Huomasin myös, että minun piti käyttää paljon aikaa oman tekstin tuottamiseen, sillä välillä kirjoitin aika kriittisesti ja kuitenkin haastattelussa tuli paljon hyviäkin kokemuksia, mikä on hieno asia.

Aineiston analyysin aloitin jo litterointi vaiheessa. Olin innoissani ja erittäin tyytyväinen haastattelun antiin. Luin aineiston moneen kertaan ja pystyin saamaan mieleeni haastattelutilanteen, joka auttoi tulosten tulkinnassa. Jälkeenpäin olen miettinyt, olisiko ollut mukavampi tehdä opinnäytetyö yhdessä jonkun toisen kanssa. Mietin, että toisen kanssa

pohtiminen ja asioiden tarkastelu eri näkökulmista olisi voinut olla antoisaa. Toisaalta olen saanut tehdä oman näköiseni opinnäytetyön, jota ohjaava opettajani auttoi selkiyttämään ja katsomaan eri näkökulmista.

Lapsiperheiden sosiaalipalveluissa on otettu tänä vuonna yhdeksi kärkihankkeeksi tehostetun perhetyön kehittäminen. Työntekijät ovat mukana kehittämässä sisältöä, mikä varmasti motivoi työn tekemistä. Tehostetussa perhetyössä halutaan tehdä hyvää lastensuojelutyötä, jolla on merkitystä niin työntekijälle kuin asiakkaalle. Tehostetun perhetyön asiakaskunta on laaja ja se asettaa omat haasteensa osaamisen oikein kohdentamiseen. Tärkeää on kiinnittää huomiota osaamisen johtamiseen niin, että asiakas saa parhaan mahdollisen avun osaavan henkilöstön kautta. Näkisin tärkeänä, että opinnäytetyön kautta olisi hyvä saada myös asiakkaan kokemuksia tehostetun perhetyön palvelusta. Itse käyttäisin menetelmänä haastattelua, koska silloin saa paljon sellaista kokemusta esiin, mikä ei välttämättä näy palautelomakkeen kautta.

LÄHTEET

- Alhainen, K. 2014. Vaarantunut suojeluvälä – Tutkimus lastensuojelujärjestelmän uhkatekijöistä. Raportti 24/2014. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tulostettu 6.5.2016. <https://www.julkari.fi/handle/10024/116722>
- Bardy, M. 2009. Lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Yliopistopaino Oy, 17–39.
- Eloranta, S. & Kuusela, M. 2011. Moniammatillinen yhteistyö-katsaus suomalaisiin hoitotieteellisiin oppinäytetöihin. Tutkiva hoitotyö. vol 3, 5–13.
- Eteläpelto, A. & Vähäsantanen, K. 2008. Ammatillinen identiteetti persoonallisena ja sosiaalisena konstruktiona. Teoksessa Eteläpelto, A. & Onnismaa, J. (toim.) Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. Aikuiskasvatuksen 46. vuosikirja. Helsinki: Kansainvalistusseura, 26–49.
- Haastattelu, 1.2.2016. Tehostetun perhetyön kolme työntekijää. Haastattelijana Hellsten, P. Kuusikon perhetukikeskus. Takkahuone.
- Hakala, R., Tahvanainen, S. & Virtanen, K. 2012. Sosiaali- ja terveys- sekä kuntoutus- ja liikunta-alan osaamistarpeiden ennakointi. Synteesi 2006–2012 tehdyistä ennakointiselvityksistä. Tampereen ammattiopisto.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 19. painos. Porvoo: Bookwell Oy.
- Huusko, L. 2007. Työpaikkana tiimi- Miten tiimi kasvaa vastuuseen? Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Hyytinen, R. 2006. Lapsi, huumeperhe ja toivo. Lapsen todellistuminen huumeperheen kuntoutusprosesissa. Ensi- ja turvakotienliiton julkaisu 37. Helsinki: Pekan Offset Oy.
- Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Vantaa: WSOY.
- Isoherranen, K. 2012. Uhka vai mahdollisuus-moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. Akateeminen väitöskirja. Helsingin Yliopisto. Sosiaalitieteidenlaitoksen julkaisu 2012:18.
- Isoherranen, K., Rekola, L. & Nurminen, R. 2008. Enemmän yhdessä -moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY.
- Isotalo, T. 2004. Hoitotyön autonomia, tiimityö ja itsearvioitu hoidon laatu. Pro gradu – tutkielma. Suomen sairaanhoitajaliiton jäsenkysely. Kuopion Yliopisto.
- Jaakkola, H. 2015. Muutoksia sosiaaliluukulle. Talentia lehti 2/2015, 13–17.
- Johansson, M. & Berg, L. 2011. Opastava yhteistyö perheiden kanssa. Espoo: Oriental xPress Oy.

- Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2007. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. Helsinki: Edita Prima.
- Katisko, M., Kolkka, M. & Vuokila-Oikkonen, P. 2014. Opetushallitus raportit ja selvitykset 2014:2. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy.
- Kihlman, E. 2005. Sirpaleista kokonaisuudeksi moniasiantuntijuuden avulla. Teoksessa Reijonen, M. (toim.) Voimaa perhetyöhön. Arjen tuki ja ammatilliset verkostot. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy, 93–117.
- Kiikkala, I. 2000. Asiakaslähtöisyys toiminnan periaatteena sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa Nouko-Juvanen, S., Ruotsalainen, P. & Kiikkala, I. (toim.) Hyvinvointivaltion palveluketjut. Helsinki: Tammi, 112–121.
- Koivukoski, S. & Palomäki, U. 2009. Hoitotyön tiimikirja. Helsinki: Suomen sairaanhoitajaliitto ry.
- Laamanen, K. 2001. Johda liiketoiminta prosessia verkkona – ideasta käytäntöön. Suomen laatu keskus. Koulutuspalvelut Oy. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Laitila, M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Kuopio: Kopijyvä Oy.
- Mikkola, S. 2007. Muutosta ilmassa. Työhyvinvointi henkilöstöhallinnon muutoshankkeenä. Kunnallispolitiikan Pro gradu-tutkielma. Tampereen Yliopisto. Yhteiskuntatieteiden laitos.
- Morgan, A. 2006. What is narrative therapy? Luettu 23.3.2016. <http://dulwichcentre.com.au/what-is-narrative-therapy/>
- Myllärniemi, A. 2007. Lastensuojelun avohuollon perhetyö ammattikäytäntönä -jäsenyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa. Soccan ja Heikki Waris-instituutin julkaisusarja 6/2007.
- Mäkisalo, M. 2001. Yhteisöllisyys parantaa hoitotyön laatua. Ryhmästä-tiimiksi projekti Juuan kunnan terveyskeskuksen vuodeosastolla. Suomen sairaanhoitajienliitto ry.
- Mäkisalo-Ropponen, M. 2011. Vuorovaikutustaidot sosiaali- ja terveysalalla. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Mäkitalo, I. 2006. Dialogi hoitajien välisessä keskustelussa. Pro gradu –tutkielma. Kuopion Yliopisto.
- Möller, S. 2005. Suunnitelmallinen työskentely tekee lapsesta asiakkaan. Teoksessa Reijonen, M. (toim.) Voimaa perhetyöhön. Arjen tuki ja ammatilliset verkostot. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy, 61–69.
- Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus: dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Oy.
- Niiranen, V., Seppänen-Järvelä, R. Sinkkonen, M. & Vartiainen, P. 2010. Johtaminen sosiaalialalla. Helsinki: Hakapaino.

- Nätkin, R. & Vuori, J. 2007. Perhetyön tieto ja kritiikki. Johdanto perhetyön muuttuvaan kenttään. Teoksessa Nätkin, R. & Vuori, J. (toim.) Perhetyön tieto. Tallinna: Tallinna Raamattutrukikoda, 7–38.
- Ojaniemi, P. & Rantajärvi, K-M. 2010. Alkuarvioinnista suunnitelmalliseen lastensuojelun sosiaalityöhön. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Tallinna raamattutrukikoda, 219–244.
- Payne, M. 2002. Teamwork in multiprofessional care. New York: Palgrave.
- Payne, M. 2006. What is professional social work? Great Britain: MPG Books Ltd, Bodmin.
- Piha, T. 1996. Tiimityötä ja laatua yrityksille. Kotka: Työturvallisuuslaitos.
- Pösö, T. 2007. Lastensuojelun puuttuva tieto. Teoksessa Vuori, J. & Nätkin, R. (toim.) Perhetyön tieto. Tampere: Vastapaino, 65–82.
- Pösö, T. 2012. Lapsen etu, oikeudet ja näkökulma moraalisisina kannanottoina. Teoksessa Forsberg, H. & Autonen-Vaaranieniemi, L. (toim.) Kiistanalainen perhe, moraalinen järjkeily & sosiaalityö. Tampere: In Print Riika, 75–97.
- Raunio, K. 2004. Olennainen sosiaalityössä. Tampere: Tammer-Paino.
- Rauramo, P. 2008. Työhyvinvoinnin portaat, viisi vaikuttavaa askelta. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Reijonen, M. 2005. ”Mitä työtä se perhetyö oikein on?” – ammattina perhetyöntekijä. Teoksessa Reijonen, M. (toim.) Voimaa perhetyöhön. Arjen tuki ja ammatilliset verkostot. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy, 7–15.
- Rekola, L. 2008. Sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottamiseen vaikuttavia kehityssuuntia. Teoksessa Isoherranen, K. Rekola, L. & Nurminen, R. (toim.) Enemmän yhdessä-mo-niammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY OY, 9–25.
- Räty, T. 2015. Lastensuojelulaki Käytäntö ja soveltaminen. 3. uudistettu painos. Porvoo: Bookwell Oy.
- Saarnio, T. 2005. Perhetyö lastensuojelussa. Teoksessa Puonti, A., Saarnio, T. & Hujala, A. (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi, 240–255.
- Sarala, U. & Sarala, A. 1996. Oppiva organisaatio – oppimisen, laadun ja tuottavuuden yhdistäminen. Helsingin Yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 1301/2014. Luettu 14.11.2015. http://stm.fi/documents/1271139/1408010/Sosiaalihuoltolaki_soveltamisopas.pdf/70e03ede-22be-4d14-bc54-ad3c37ebc7f1
- Sosiaali- ja terveysministeriö. Tiedote 1/2016. Luettu 24.1.2016. http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/lapsi-ja-perhepalvelujen-muutosohjelma-kayntiin

- Surakka, T. & Laine, N. 2011. Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön. Tampere: Uni-print, Tallinna.
- Spiik, K-M. 2001. Tiimityöstä voimaa. 2.painos. Juva: WS Bookwell Oy.
- Spiik, K-M. 2004. Tulokseen tiimityöllä. Helsinki: WSOY.
- Sydänmaalakka, P. 2007. Älykäs organisaatio. Espoo: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Särkelä, A. 2015. Päihdeperheiden tukeminen lastensuojelussa. Luento 29.10.2015. Jyväskylä, Laajavuori. Profiam: Sosiaalipalvelut.
- Tampereen kaupunki 2015. Lapsiperheiden sosiaalipalvelut.
- Taskinen, S.2012. Lastensuojelulain soveltaminen. 1.–2. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2015. Lastensuojelun käsikirja. Luettu 3.2.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet#Kiireellinen%20avohuollon%20tukitoimi>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2015. Tilastoraportti 25/2015. Tulostettu 12.1.2016. <https://www.thl.fi/fi/tilastot/tilastot-aiheittain/lasten-nuorten-ja-perheiden-sosiaalipalvelut/lastensuojelu>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. 5. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Uusimäki, M. 2005. Perhetyötäkö kaikki? Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus-
ken julkaisusarja 20. www.sosiaalikollega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/Julkaisu_20.pdf
- Valtiovarainministeriö 2016. Peruspalvelujen tilaraportti 9/2016. Luettu 2.5.2016. vm.fi/dms-portlet/document/0/423525
- Veijola, A. 2004. Matkalla moniammatilliseen perhetyöhön – lasten kuntoutuksen kehittämisen toimintatutkimuksen avulla. Oulun Yliopisto. Luettu 12.2.2016. <http://jultika.oulu.fi/Record/isbn951-42-7424-5>
- Vilén, M., Hansen, M., Janhunen, T., Kytöpuu, K., Salo, S., Seppänen, P., Seppänen, S. & Tapio, N. Perhe ja perhetyö. Teoksessa Vilén, M., Seppänen, P., Tapio, R. & Toivonen, R. (toim.) Kohtaamisia lapsiperheissä. Menetelmiä perhetyöhön. Helsinki: Oy Nord Print Ab, 9–59.
- Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.
- Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matka-
opas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalveuden kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki.
- Väisänen, T. 2007. Moniammatillinen tiimityö ja johtaminen. Hallintotiede. Pro-gradu
tutkielma. Tampereen Yliopisto. Luettu 4.3.2016

<https://www.google.com/search?q=V%C3%A4is%C3%A4nen+timo+moniammatillinen&ie=utf-8&oe=utf-8>

Välivaara, C. 2008. Lapsilähtöisiä vuorovaikutuksen välineitä. Teoksessa Ketola, J. (toim.) Menetyksistä mahdollisuuksiin. Perhehoitoa lasten ja vanhemmuuden tueksi. Juva: WS Bookwell Oy, 77–97.

Yli-Koski, S. 2005. Tiimityön ongelmien kartoitus. Pro gradu – tutkielma. Tampereen Yliopisto.

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje

Arvoisa Tehostetun perhetyön työntekijä!

Opiskelen Tampereen ammattikorkeakoulussa työni ohella sosiaalialan koulutusohjelmassa sosionomiksi. Koulutukseeni kuuluu opinnäytetyön tekeminen. Opinnäytetyöni aiheena on, mitä on moniammatillinen tiimityö Tampereen kaupungin tehostetussa perhetyössä. Opinnäytetyössäni haluan tuoda julki niitä ajatuksia ja kokemuksia, mitä työntekijällä on moniammatillisesta tiimin työskentelystä asiakkaan edun mukaisesti.

Tarkoitukseni on haastatella yhtä tai kahta moniammatillista työryhmää ryhmähaastatteluna. Toteutan haastattelut teemahaastatteluina, jotka tulen analysoimaan sisältöanalyysin keinoin. Lopullisessa työssäni ei tule kenenkään yksittäisen haastateltavan henkilöllisyys selville. Haastatteluaineisto hävitetään välittömästi opinnäytetyöni valmistumisen jälkeen, eikä sitä käytetä mihinkään muuhun tarkoitukseen.

Osallistumisenne on minulle tärkeää ja toivoisin, että työryhmistänne löytyy kiinnostusta tulla kertomaan oma näkemys moniammatillisuuden toteutumisesta tehostetussa perhetyössä. Haastattelun aika ja paikka sovitaan työryhmälle sopivaan ajankohtaan. Haastattelut tapahtuvat helmikuussa 2016.

Ystävällisin terveisin,

Päivi Hellsten

paivi.hellsten@soc.tamk.fi

050-3302878

Liite 2. Teemahaastattelu

MONIAMMATILLINEN TYÖRYHMÄ TEHOSTETUSSA PERHETYÖSSÄ

Aluksi kerron opinnäytetyön tarkoituksen ja pyydän haastateltavilta luvan nauhoitukseen.

Moniammatillinen työryhmä tehostetussa perhetyössä

- Moniammatillisuus ja työntekijä
- Moniammatillinen työryhmä/tiimi
- Moniammatillisuus ja asiakas

Asiakaslähtöisyys tehostetussa perhetyössä

- Työntekijän näkökulmasta
- Työryhmän näkökulmasta
- Lapsi ja perhe asiakkaana

Moniammatillisen työryhmän kehityskohteet

- Työntekijä
- Työryhmä
- Asiakkaan saama palvelu

Lopuksi yhteenvedo haastattelun pääkohdista. Haastateltavilla on mahdollisuus tehdä lisäys tai muutos niin halutessaan.