

”TERVETULOA KOIVULAAN!”
– Esite tukemaan asiakkuuden alkua lastensuojelun
sijaishuollossa

Jukka Päiviö
Essi Saksa
Opinnäytetyö, syksy 2016
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi (AMK)

TIIVISTELMÄ

Päiviö, Jukka & Saksa, Essi. "TERVETULOA KOIVULAAN!" – Esite tukemaan asiakkuuden alkua lastensuojelun sijaishuollossa. Syksy 2016, 69 s., 8 liitteitä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK).

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa esite, joka tarjoaisi lastensuojelun sijaishuollon Koivula-osaston asiakasperheille tukea asiakasprosessin alkuun. Koivula on osa Toivolan lastenkotia, joka toimii Helsingin kaupungin alaisuudessa. Tuottamamme esite sisältää tietoa Koivulan toimintaperiaatteista, henkilökunnasta, asiakkuuteen liittyvistä tekijöistä sekä asiakastyötä ohjaavista arvoista. Esite vastaa sekä Koivulan asiakkaiden että työryhmän tarpeisiin helpottamalla asiakkuuden alkuvaihetta, jolloin asiakasperhe tarvitsee lisätietoa lapsen uudesta sijaishuoltopaikasta.

Teoreettisessa osiossa syvennytään käsitteisiin, jotka ovat keskeisiä sekä esitteen että sen kohderyhmän kannalta. Olemme tarkastelleet teoreettisesti lastensuojelun sijaishuollon prosessia, lastensuojelulakia, sijaishuollon arvoja sekä vanhemmuuden tukemista sijaishuollossa. Asiakkaan arvostava kohtaaminen sijaishuollossa on mielestämme merkityksellistä, joten käsittelemme asiakkaan kohtaamiseen liittyviä tekijöitä asiakaslähtöisyyden ja kumppanuussuhteen kautta. Halusimme korostaa opinnäytetyössämme Koivulassa tehtävää asiakastyötä, minkä johdosta Koivulan toiminnan kuvaus toimii yhtenä päälukunamme.

Esitteestä pyrittiin luomaan Koivulan arvojen mukaisesti asiakaslähtöinen sekä lämminhenkinen, jotta uudet asiakasperheet kokisivat itsensä tervetulleiksi Koivulaan. Saimme Koivulan työyhteisöltä positiivista palautetta erityisesti esitteen visuaalisesta ilmeestä sekä kieliasusta, joka on laadittu asiakasperheitä kunnioittaen. Valmis esite luovutettiin Koivulan työryhmän käyttöön sähköisessä, tulosvalmiissa muodossa.

Asiasanat: lastensuojelu, sijaishuolto, perhetyö, asiakaslähtöisyys, kumppanuussuhde, esite

ABSTRACT

Päiviö, Jukka and Saksa, Essi. "WELCOME TO KOIVULA!" – A guide booklet for supporting the beginning of customership at children's foster care. Fall 2016, 69 p., 8 appendices. Language: Finnish. Diaconia University of Applied Sciences. Degree: Programme in Social Services, Degree: Bachelor of Social Services.

The objective of this thesis was to produce a guide booklet for Koivula department that is operating under the children's foster care facility of Toivola and the city of Helsinki. The guide booklet contains information about the principles of Koivula, the department's personnel, the values of its' work community and elements regarding the customership at Koivula. The purpose of this guide booklet was to ease the beginning of customership at Koivula when the parents of the customer families are in need of support and information regarding the service.

The theoretical section of this thesis consists of topics that are essential for both the guide booklet and the target group of it. It contains information about the process of foster care, the child welfare law, values and ethics of foster care and supporting parenthood during the foster care. Since respectful encountering of the customer families in foster care is important, the thesis contains information about customer orientation. It also contains information about Koivula department comprehensively.

According to the values of Koivula, the guide booklet was produced to be as customer orientated as possible, so the new customer families would feel welcome to Koivula. The guide booklet received positive feedback from the work community of Koivula regarding its visual appearance and language, which was designed to be respectful towards the customer families. The guide booklet was handed out to the work community of Koivula in rewriteable, electronic form that is ready to be printed when needed. The work community of Koivula will be able to use this guide booklet as a tool by handing it out to their new customer families when they first arrive at Koivula.

Key words: Child Welfare, Foster Care, Family Work, Customer Orientation, Company Relationship, Guide Booklet

SISÄLLYS

JOHDANTO	6
2 LASTENSUOJELU JA SIJAISHUOLTO	8
2.1 Lastensuojelua ohjaavat lait ja tavoitteet	8
2.2 Sijaishuollon paikka lastensuojelussa ja lapsen sijoittaminen	10
2.3 Sijaishuollon keskeiset arvot ja toimintaperiaatteet	12
3 VANHEMMUUDEN TUKEMINEN SIJAISHUOLLOSSA	15
3.1 Perhetyön periaatteet	15
3.2 Perhetyön käynnistyminen	16
3.3 Perhekeskeinen työskentelyote	18
4 ASIAKKAAN ARVOSTAVA KOHTAAMINEN SIJAISHUOLLOSSA	20
4.1 Asiakaslähtöisyyden merkitys	20
4.2 Kumppanuussuhde asiakastyössä	22
5 LASTENSUOJELUN SIJAISHUOLLON OSASTO KOIVULA	25
5.1 Koivulan toiminnan kuvaus	25
5.2 Asiakasperheiden kohtaaminen Koivulassa	27
6 ESITTEEN TOTEUTUS	29
6.1 Tarkoitus ja tavoitteet	29
6.2 Esitteen kohderyhmä	29
6.3 Opinnäytetyön prosessi	30
6.4 Esitteen suunnittelu	32
6.5 Esitteen toteutus	35
6.6 Esitteen arviointi	38
7 ARVIOINNIN TULOKSET	41
7.1 Työelämätahon alustava arvio esitteestä	41
7.2 Työelämätahon arvio valmiista esitteestä	42
7.3 Itsearvio esitteen onnistumisesta	43
8 POHDINTA	45
8.1 Opinnäytetyön eettisyys	45

8.2 Opinnäytetyön luotettavuus.....	47
8.3 Ammatillisen kasvun pohdinta.....	48
8.4 Johtopäätökset ja kehittämisideat	50
LÄHTEET.....	53
LIITE 1: ESITE	58
LIITE 2: ESITTEEN RAAKAVERSIO	60
LIITE 3: PALAUTELOMAKE ESITTEEN RAAKAVERSIOSTA	62
LIITE 4: PALAUTELOMAKE VALMIISTA ESITTEESTÄ.....	64
LIITE 5: SAATEKIRJE ASIAKASPERHEIDEN VANHEMMILLE.....	66
LIITE 6: LASTEN HAASTATTELURUNKO	67
LIITE 7: SAATEKIRJE ENTISEN ASIAKASPERHEEN VANHEMMALLE	68
LIITE 8: VANHEMMAN HAASTATTELURUNKO.....	69

JOHDANTO

Lastensuojelun asiakkuus, huostaanotto ja lapsen sijoitus ovat jokaiselle perheelle isoja muutoksia perheen arjessa (Pitkänen 2011, 18). Yhteistyö sijaishuollon ja asiakasperheen välillä alkaa siitä, kun perhe tulee tutustumiskäynnille sijaishuoltopaikkaan. Tutustumiskäynnin tarkoituksena on sitouttaa lasta ja vanhempia tulevaan sijoitukseen. Samalla sijaishuoltopaikan henkilökunnalla on tilaisuus tutustua perheenjäseniin sekä heidän toiveisiinsa ja tarpeisiinsa. Lapsen sijoitusvaiheessa on tärkeää puhua perheen asioista sekä haasteista mahdollisimman avoimesti ja kattavasti. Tilanteessa on tarkoitus keskustella lapsen ja vanhempien kanssa heidän tunnelmistaan ja kerrata yhteydenpitoon ja muihin sääntöihin liittyvät käytännöt. Tietojen avoin ja perusteellinen käsittely edistää kaikkien osapuolten sitoutumista sijoitukseen sekä vähentää virheellisten tulkintojen mahdollisuutta. (Helsingin pilotti, Heinjoki & al. 2005, 34–35.)

Asiakkuuden lähtökohtia määrittää pitkälti se, minkälaisiin autettavan ja auttajan rooleihin asiakas ja työntekijä asettuvat. Jo ensimmäisestä asiakasperheen ja työntekijän välisestä kohtaamisesta lähtien työskentelyssä on läsnä useita tekijöitä, jotka suuntaavat työskentelyn kulkua. Asiakasperheen vanhemmat tai vanhempi voivat määrittyä passiivisiksi autettaviksi tai aktiivisiksi, tasavertaiseksi yhteistyökumppaneiksi. Asiakkuuden alussa pyritään täsmentämään asiakkaan haasteellista elämäntilannetta, haasteiden syntyamiseen johtaneita tekijöitä sekä erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja. On aivan eri asia kohdata lastensuojelun asiakkuudessa oleva vanhempi esimerkiksi päihteiden väärinkäyttäjänä kuin vanhemmuutensa kanssa kamppailevana isänä tai äitinä. Jälkimmäinen vaihtoehto edesauttaa mitä todennäköisimmin yhteistyön kulkua. (Ojaniemi & Rantajarvi 2010, 221–223.)

Asiakasperheiden tunteet saattavat olla sijaishuollon alkaessa ristiriitaisia – heillä saattaa olla ennakkoluuloja sijaishuoltoon kohtaan ja samalla heistä voi tuntua siltä, että uudesta tilanteesta ja sijaishuoltopaikasta ei ole saatavilla riittävästi tie-

toa. Opinnäytetyönä tuottamamme esitteen tarkoitus on vastata perheiden tarpeeseen saada lapsen sijaishuoltopaikasta kattavasti tietoa heti asiakkuuden alkuvaiheessa. Esite on tarkoitettu antamaan asiakasperheen vanhemmille jo sijaishuoltopaikan tutustumiskäynnin yhteydessä, jolloin perheellä on mahdollisuus orientoitua alkavaan yhteistyöhön esitteen sisältämän tiedon kautta.

Yhteistyötahonamme opinnäytetyöprosessissa toimi Toivolan lastenkodin sijaishuollon osasto Koivula. Toivolan lastenkoti toimii Helsingin kaupungin alaisuudessa. Lastenkodin tehtävänä on antaa sijoitetuille lapsille heidän ikä- ja kehitystasonsa mukaista kasvatusta ja hoitoa. (Helsingin kaupunki 2016.) Koivula on kuusipaikkainen lastensuojelun sijaishuollon osasto, jossa annetaan tehostettua hoitoa psykiatrisesti tai neuropsykiatrisesti oireileville lapsille sekä tukea heidän perheilleen (Helsingin kaupunki 2015).

Esite on ammatillisesta näkökulmasta tärkeä tuote, sillä se vastaa suoraan työelämästä nousseeseen tarpeeseen. Koivulan työyhteisöllä ei ollut ennestään esitettä, jonka kaltaista työvälinettä he kaipasivat hyödynnettäväksi uusien asiakassuhteiden alkuun. Olemme pyrkineet tuottamaan esitteestä yhteistyötahomme toiveita vastaavan, kevyen ja helposti lähestyttävän informaatiopakettin, joka vastaa perheiden tarpeeseen. Pyrimme myös luomaan esitteestä Koivulan arvojen mukaisesti lämminhenkisen ja asiakasta kunnioittavan, sillä esitteen avulla on myös tarkoitus viestittää perheille, että he ovat lämpimästi tervetulleita Koivulaan ja osaston työryhmän kanssa alkavaan yhteistyöhön.

2 LASTENSUOJELU JA SIJAISHUOLTO

2.1 Lastensuojelua ohjaavat lait ja tavoitteet

Lastensuojelu on lakisääteistä toimintaa, jonka on osaltaan määrä toteuttaa YK:n Lapsen oikeuksien sopimusta (Bardy 2009, 30). Lastensuojelulain (2007/417) tarkoituksena on turvata kaikkien lasten oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lastensuojelun ydin on yksinkertainen: se on lapsen kehityksen ja terveyden turvaamista sekä sitä vaarantavien tekijöiden poistamista. Lastensuojelu perustuu lapsikeskeiseen perhelähtöisyyteen, sillä lapsen oikeuksia tulee aina kunnioittaa ja nähdä perhe ensisijaisena lapsen elämässä. Perheen on täten saatava yhteiskunnalta tarvitsemaansa tukea ja suojelua, jotta se voi täyttää velvollisuutensa lapsen oikeuksien turvaajana (Bardy 2009, 32; 39; 41.) Lapsen huoltoa ja tapausoikeutta koskeva laki (1983/361) määrittää myös omalta osaltaan lastensuojelun toimintaa, kuten että huollon tulee turvata myönteiset ja läheiset ihmissuhteet erityisesti lapsen ja hänen vanhempiansa välillä.

Sosiaalihuollon asiakaslain (2000/812) 4§:ssä on säädetty, että sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus hyvään, ihmisarvoa ja koskemattomuutta kunnioittavaan kohteluun. Hyvä kohtelu tarkoittaa, että asiakkaan etu, toivomukset, mielipiteet, kulttuurinen tausta, äidinkieli ja yksilölliset tarpeet otetaan huomioon sosiaalihuollon palveluissa. Lain asettamat edellytykset tulee huomioida myös lastensuojelun avo- ja sijaishuoltoa järjestettäessä (Räty 2010, 43). Sosiaalihuoltolain (2014/1301) 10§:n mukaan palveluita järjestettäessä ja kehitettäessä tulee huomioida, että ne tukevat lasten ja nuorten lisäksi myös lapsen kasvatuksesta vastuussa olevia henkilöitä.

Lastensuojelun tarve tulee useimmiten ilmi silloin, kun lastensuojelun työntekijä tai sosiaalityöntekijä saa laillisen lastensuojeluilmoituksen ja arvioi, että lapsen kasvuolosuhteet tai lapsen oma käytös vaarantavat hänen hyvinvointinsa. Lastensuojelun tarve voi ilmetä myös lapsen vanhemman tai yli 12-vuotiaan lapsen hakemuksesta. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on arvioida, tuleeko hakemuksen

tai ilmoituksen perusteella ryhtyä selvittämään lastensuojelun tarvetta. Mikäli lastensuojelutarpeen selvitys on sosiaalityöntekijän mielestä aiheellinen, tulee asiasta ilmoittaa välittömästi lapselle ja hänen huoltajilleen. Samalla heille tulee ilmoittaa myös varattu vastaanottoaika ja kertoa, minkä johdosta lastensuojelutarpeen selvitystä ollaan tekemässä. Mikäli lapsen kasvuympäristön tai oman käytöksen ei katsota vaarantavan lapsen terveyttä ja kehitystä, käsitellään perhettä sosiaalihuollon asiakkaina. (Araneva 2016, 125–126.) Mikäli sosiaalityöntekijä arvioi lastensuojelun tarpeen kiireelliseksi, voidaan lastensuojelun toimenpiteisiin ryhtyä jo ennen perheen kuulemistä. Kiireellisellä lastensuojelun tarpeella tarkoitetaan esimerkiksi tilannetta, jossa lapsen huoltajat ovat tilapäisesti kykenemättömiä hoitamaan lastaan tai vaarantavat lapsensa terveyden olemalla esimerkiksi päihteiden vaikutuksen alaisena. (Lastensuojelun käsikirja 2016a.)

Lastensuojelun asiakkuuden katsotaan alkaneen silloin, kun lapsi, hänen vanhempansa tai muu huoltaja saapuvat selvittämään lastensuojelun tarvetta sosiaalityöntekijän luokse ja selvityksen perusteella todetaan, että perhe tarvitsee lastensuojelun tukitoimia. Tapaamisessa käydään perheen elämää ja erityisesti lapsen tilannetta läpi kokonaisvaltaisesti, minkä tarkoituksena on kartoittaa lastensuojelun toimenpiteiden tarvetta. Toisinaan lastensuojelutarpeen selvitystä varten tarvitaan useita tapaamisaikoja. (Araneva 2016, 124.) Mikäli lastensuojeluasiakkuus alkaa, on sosiaalityöntekijän laadittava lapsen ja hänen huoltajiensa kanssa asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelmaa varten tulee kartoittaa huolellisesti muun muassa lapsen ja hänen lähiyhteisönsä tilanne ja tuen tarve, toimenpiteet joihin ryhdytään sekä tavoitteet toimenpiteille. (Lastensuojelun käsikirja 2016b; Rätty 2010, 233–238.)

Lastensuojelulain (2007/417) yhtenä tavoitteena on puuttua perheiden ongelmiin niin aikaisin kuin mahdollista ja pyrkiä täten ennaltaehkäisemään ongelmia kasvamasta suuremmiksi. Ennaltaehkäisevällä lastensuojelutyöllä tarkoitetaan kuntien järjestämiä tukimuotoja, joiden tarkoituksena on edistää lasten ja nuorten hyvinvointia silloin, kun he eivät ole lastensuojelun asiakkaita. Esimerkiksi erityinen tuki päiväkodeissa ja kouluissa sekä nuorisotyö ovat ennaltaehkäisevää lastensuojelua. (Lastensuojelun käsikirja 2015.)

Lastensuojelullisiin toimenpiteisiin ryhdyttäessä on arvioitava, millaisen menettelyn avulla pystytään turvaamaan parhaiten lapsen tasapainoinen kehitys, hyvinvointi, läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet, huolenpito, koulutus, turvallinen kasvuympäristö, ruumiillinen ja henkinen koskemattomuus, itsenäistyminen, vastuullisuuden kasvamisen sekä vaikutusmahdollisuudet. Toimenpiteet tulee suorittaa mahdollisimman hienovaraisesti, hyödyntäen ensisijaisesti lastensuojelun avohuollon tukitoimia. Mikäli lastensuojelun sijaishuollon palveluihin on turvauduttava, tulee tavoitteeksi ottaa perheen jälleenyhdistäminen lapsen edun mukaisella tavalla, sikäli kuin se on mahdollista. (Räty 2010, 7–8.)

2.2 Sijaishuollon paikka lastensuojelussa ja lapsen sijoittaminen

Huostaan otettujen lasten ja nuorten määrä on ollut nousussa 2000-luvulla. Vuosituhannen alussa huostassa asuvien lasten osuus oli 0,7 prosenttia kaikista alle 17-vuotiaista, vuoteen 2010 mennessä osuus oli kasvanut 0,3 prosenttia. Huostassa asuvien lasten ja nuorten määrän kasvu on pysähtynyt vuonna 2010, minkä jälkeen huostassa asuvien lasten ja nuorten osuus on pysynyt 1,0 prosentin tasolla kaikista alle 17-vuotiaista. (Tilasto- ja indikaattoripankki Sotkanet i.a.a.) Lastensuojelun avohuollon asiakkaina olevien lasten ja nuorten määrä on ollut kasvussa koko 2000-luvun ajan ja kasvu on jatkunut 2010-luvulla. Vuonna 2000 avohuollonhuollon asiakkaiden osuus oli 4,0 prosenttia kaikista alle 17-vuotiaista ja vuoteen 2014 mennessä se oli kasvanut 7,5 prosenttiin. (Tilasto- ja indikaattoripankki Sotkanet i.a.b.)

Lastensuojelulain 49§:n mukaan lapsen sijaishuollolla tarkoitetaan huostaan otettua, kiireellisesti sijoitetun tai väliaikais määräyksen nojalla sijoitetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella (Lastensuojelulaki 2007/417). Sijaishuoltoa edeltää aina konkreettinen interventio, yleisimmin huostaanotto, joka siirtää vastuun lapsen arjen ja hoidon järjestämisestä kunnan sosiaalilautakunnalle. Huostaanotto jatkuu vain niin kauan kuin sen edellytykset ovat olemassa, enintään lapsen täysi-ikäisyyteen asti. (Mikkola 2004, 77.) Sijaishuolto toimii lastensuojelun viimesijaisena toimenpiteenä – siihen turvaudutaan

ainoastaan silloin, kun lastensuojelun avohuollon tarjoamat tukitoimet ovat osoittautuneet riittämättömiksi (Laakso 2007, 27; Lastensuojelun käsikirja i.a.a) tai lapsi on siirrettävä niin kiireellisesti turvaan, ettei avohuollon tukitoimista katsota olevan apua (Räty 2010, 9).

Sosiaalihuollon johtava viranhaltija tekee päätöksen lapsen sijoittamisesta sijaishuoltoon. Lapsen asioista vastuussa oleva sosiaalityöntekijä tekee päätöksen siitä, minkälaisessa sijaishuollon tukitoimessa lapsen sijaishuolto järjestetään. Lapsi tai nuori voidaan sijoittaa esimerkiksi perhehoitoon, ammatilliseen perhekotiin tai lastensuojelulaitokseen. Lapsen sijaishuoltopaikkaa valittaessa tulee huomioida hänen tarpeensa ja tehdä valinta niiden perusteella. (Lastensuojelun käsikirja i.a.b.) Koska huostaanottoa ei yleensä ole tarkoitettu pysyväksi, viranomaisilla on velvollisuus tukea myös lapsen biologisia vanhempia sijoituksen aikana siten, että he pystyisivät tulevaisuudessa itse huolehtimaan lapsestaan (Lastensuojelun käsikirja 2016b).

Huostaanotto sinänsä ei kuitenkaan aina turvaa lapsen edun toteutumista – olennaista on, missä lapsi asuu huostaanoton tapahduttua. Sijaishuollosta vastaavan tahon on pystyttävä tarjoamaan sellaista hoitoa ja huolenpitoa, jota kyseinen lapsi tarvitsee. (Heino 2009, 73.) Lapsen sijoituksesta vastaavalla sosiaalityöntekijällä tulisi lastensuojelulain (2007/417) mukaan olla mahdollisuus hyödyntää moniammatillista asiantuntijaryhmää sijoituspaikkaa suunniteltaessa. Kunnan vastuulla on huolehtia siitä, että sosiaalityöntekijällä on käytettävissään tämä mahdollisuus. Asiantuntijaryhmä voi antaa lausuntoja esimerkiksi lapsen terveydestä, jolloin tarkoituksena on informoida ja auttaa sosiaalityöntekijää tekemään mahdollisimman hyviä päätöksiä lapsen asioihin liittyen. Terveyskeskuksilla ja sairaanhoitopiireillä on lastensuojelulain (2007/417) 15§:n mukaan erityinen velvollisuus antaa asiantuntija-apua lapsi- ja perhekohtaisessa lastensuojelussa sekä tarvittaessa järjestää viivytyksettä lapsen tai nuoren tutkimus ja hoito. (Lastensuojelun käsikirja 2016b; Räty 2010, 97.)

Kun lasta ollaan sijoittamassa, myös sijaishuollon yksikön tulee pohtia saamansa tiedon valossa kykyään vastata lapsen tarpeisiin sekä lapsen sopivuutta yksikköön. Mikäli sijaishuoltopaikan arvioidaan pystyvän vastaamaan lapsen ja hänen

perheensä tarpeisiin, tulee sijoittavan sosiaalityöntekijän kuulla myös asiakkaiden mielipide ja toive sijoituksen suhteen. Sijaishuoltopaikan vastuulla on kertoa omasta toiminnastaan ja mahdollisesta profiloitumisestaan yhteistyötahoille, ja sijoittavan tahon tulee puolestaan tutustua perusteellisesti erilaisiin sijaishuolto- paikkoihin, jotta lapsen sijoitus onnistuu tarpeenmukaisesti. Lapsen ja hänen perheensä tulee myös saada mahdollisimman varhaisessa vaiheessa tietoa sijoituspaikasta. Kun asiakkaiden tarpeita vastaava sijoituspaikka löytyy, sovitaan tutustumiskäynnistä. (Helsingin pilotti, Heinjoki & al. 2005, 33–34.)

Sijoitusvaiheessa on tärkeää, että lapselle selitetään hänen ikätasonsa mukaisesti ja ymmärrettävästi sijoitukseen liittyviä käytäntöjä ja hänen kanssaan keskustellaan sijoitukseen johtaneista syistä. Lapsen kanssa tulee käydä läpi tilanteen herättämiä tunteita ja kertoa, millä tavoin häntä ja hänen perhettään tuetaan tulevaisuudessa. Lasta tulee myös rohkaista kertomaan erityisesti omista näkemyksistään ja tunteistaan. Lasta vastaanottavilla työntekijöillä tulee muutoinkin olla riittävästi aikaa lapsen kanssa olemiseen. Rauhoittavan hengähdystauon suominenkin on oleellista, sillä lapsi tarvitsee muun tuen ohella tilaa kriisistä toipumiseen sekä uuteen tilanteeseen totutteluun. Lapsen hyvä vastaanottaminen sijaishuolto- paikkaan on äärimmäisen tärkeää, sillä se luo pohjaa sijoituksen onnistumiselle. (Känkänen 2009, 235–236.)

2.3 Sijaishuollon keskeiset arvot ja toimintaperiaatteet

Lastensuojelu on aina arvosidonnaista, sillä lastensuojelun tehtävänä on ennen kaikkea olla lapsen puolella ja häntä varten. Työn keskeisimmät arvot pohjautuvat Suomen perustuslakiin ja kansainvälisiin ihmisoikeussopimuksiin sekä niiden taustalla oleviin, ihmisyyttä ja ihmisoikeuksia korostaviin kansainvälisesti hyväksytyihin arvoihin. Nämä arvot ovat yhdenmukaiset myös sosiaalialan eettisten periaatteiden kanssa ja toimivat lastensuojelutyön lähtökohtina. (Lastensuojelun käsikirja i.a.c.) Myös sijaishuoltoyksikön toimintaa ohjaavilla arvoilla ja toimintaperiaatteilla on merkitystä. Arvojen merkitys korostuu etenkin asiakastyössä, sillä toimintaa ohjaavat arvot määrittävät pitkälti sen, millä tavalla yksikössä asuvia lapsia, nuoria ja heidän perheitään kohdellaan – mikä vaikuttaa suoraan heidän

hyvinvointiinsa ja päivittäiseen elämäänsä. Arvojen merkitys näkyy kyseisen yksikön työntekijöiden toiminnassa. (Partanen 2005, 12.)

Lastensuojelun sijaishuollossa työskentelyn kulmakivenä voidaan Partasen (2005, 23) mukaan pitää lapsen ja hänen perheensä kunnioittavaa kohtelemista. Perustehtävänä on vahvistaa lasten ja nuorten itsetuntoa ja -arvostusta, lujittaa heidän itseluottamustaan sekä rohkaista ja tukea kaikkea sitä, mitä lapsi tai nuori pitää tärkeänä ja arvokkaana. Tavoitteena on auttaa lasta näkemään itsessään piilevät lahjat ja kyvyt sekä tukea häntä niiden kehittämisessä. Käytännössä tämä tarkoittaa työntekijältä lämmintä ja hyväksyvää kohtelua, ajan ja tilan antamista, kuuntelua sekä tukemista siten, että lapsi tai nuori pystyy löytämään omat voimavaransa.

Toinen keskeinen tehtävä lastensuojelussa on mahdollistaa onnistunut arki sijoitetulle lapselle. Roger Bullock (2001) on listannut laitossijoitusten onnistumista tukevia seikkoja. Hänen mukaansa lasten kokemusten tulee kertoa siitä, että laitos on antanut heidän elämälleen pääsääntöisesti sellaisia positiivisia seikkoja, millaisia he eivät olisi muuten saaneet. Onnistuneessa laitoshoidossa lasten tulisi lisäksi kokea, että henkilökunta pitää heistä huolta sekä laitos vastaa heidän tarpeisiinsa. Lasten ja henkilökunnan välillä tarvitaan Bullockin mukaan myös yksimielisyyttä siitä, mitkä ovat laitoksen tavoitteet ja millä tavalla niitä tulee toteuttaa arjessa. Lasten ja henkilökunnan kulttuurin ei tulisi muutenkaan eriytyä toisistaan liikaa, vaan tarvitaan sellaisia toimintamuotoja, jotka antavat lapsille vaikutusmahdollisuuksia ja tilaisuuksia ymmärtää toisen osapuolen toimintaa ja tavoitteita. (Bullock 2001, 264–265.) Myös vanhempien suhtautumisella sijaishuoltoon on merkitystä sijoituksen onnistumisen kannalta. Kun vanhemmat ovat hyväksyviä sijaishuoltoa kohtaan, lapsella on paremmat mahdollisuudet hyötyä sijaishuollossa syntyvistä aikuissuhteista ja hoidon rakenteista. (Pitkänen 2011, 16, 22.)

Kaikki lastensuojelu ja sijaishuolto ovat olemassa lapsen auttamiseksi. Lapsikeskeisyydellä sijaishuollossa tarkoitetaan muun muassa sitä, että lasta pidetään arvokkaana, tämän kehitystarpeet tunnetaan, vuorovaikutus ja arki ovat mahdolli-

simman hoitavia tekijöitä sekä sijaishuollon järjestäminen tapahtuu lasten ja nuorten tarpeiden mukaisesti. (Niemelä 2005, 57–58.) Hyvin järjestettyä laitoshoidtoa voidaan pitää parhaana sijaishuollon ratkaisuna silloin, kun hoito on määrääikaista ja siihen liittyy tiiviisti työskentely sijoitetun lapsen vanhempien kanssa (Lastensuojelun käsikirja i.a.d).

3 VANHEMMUUDEN TUKEMINEN SIJAISHUOLLOSSA

3.1 Perhetyön periaatteet

Lastensuojelulain (2007/417) 30§ edellyttää suunnitelmallista työskentelyä vanhempien kanssa lapsen sijoituksen aikana. Perheiden kanssa tehtävä työ vastaa lastensuojelun kahdenlaiseen tehtävään: lapsen edun turvaamiseen ja perheen tukemiseen. Perheiden kanssa työskentely on tavoitteellista työskentelyä, jossa keskiössä on itse perhe. Perhetyöllä tarkoitetaan usein muutokseen tähtäävää työtä, jossa on tavoitteena lisätä perheiden sekä erityisesti lasten hyvinvointia. (Reijonen 2005, 10.)

Lapsisensitiivinen vanhemmuustyö tarkoittaa lapsen edun vahvistamista siten, että sijoituksen aikana työskennellään lasten läheisten kanssa ja tuetaan vanhempia. Vanhempien kuntoutumista onkin vahvistanut lapsen sijoituksen hyvä eteneminen sekä työskentely, jossa vanhempi kokee oman asemansa ja roolinsa merkitykselliseksi. (Pitkänen 2011, 7.) Suurin osa sijaishuollon yksiköistä allekirjoittaa sen, että lapsen käyttäytymisen ymmärtäminen mahdollistuu vasta perhe-suhteiden ymmärtämisen kautta (Klap 2005, 79).

Perhetyö näyttäytyy konkreettisesti asiakasperheiden epävirallisena ja virallisena tukemisena (Saarnio 2004, 240). Perhetyön tehtävänä on muun muassa tukea perhettä arjessa sekä luoda perheelle uskoa ja luottamusta elämässä selviytymiseen. Perhetyöllä pyritään erityisesti perheen sosiaaliseen vahvistamiseen. Osalltaan perheiden kanssa tehtävä työ tasa-arvoistaa perheiden elämän edellytyksiä ja toimintamahdollisuuksia, sillä perhetyö sisältää myös taloudellista, fyysistä sekä emotionaalista vahvistamista. (Uusimäki 2005, 40–41.)

Asenteellisesti perhetyössä pyritään Klapin (2005, 93) mukaan avoimuuteen, vastavuoroisuuteen ja auttamiseen. Tarkoituksena on, että lapsen ympärillä olevilla aikuisilla olisi jaettu vastuu ja roolit yhteistyössä. Perhetyön keskipisteenä toimii lapsi, vaikka vanhemmuustyössä työstätetään usein myös vanhempien parisuhdekysymyksiä. Muita perhekohtaisen työskentelyn osa-alueita ovat

muun muassa perheen rakenne ja sijoitetun lapsen paikka perheessä, perheen vuorovaikutusmallit, ongelmanratkaisutaitojen havainnoiminen, perheen historian selvittäminen, yhteistyötaitojen vahvistaminen sekä perheelle ja lapselle merkityksellisten sukulaisten kartoittaminen. Perhetyön eri vaiheissa korostuvat eri asiat ja yhteistyöasetelma on jokaisen lapsen ja nuoren kohdalla yksilöllinen.

Sijaishuollossa vanhempien kanssa työskentelyssä korostuu myös lapsen oikeus omiin vanhempiinsa. Sijoituksen aikana onkin keskeistä lapsen ja vanhemman välisen suhteen kehittämiseen tähtäävä työskentely. Siinä missä lapsi tarvitsee varmuuden siitä, että vanhemmat eivät katoa hänen elämästään, tarvitsevat vanhemmat puolestaan tukea siihen, miten käsitellä lapsen sijoituksesta ja sitä edeltävistä olosuhteista aiheutuneita kokemuksia. Vanhemmilla on oikeus saada tukea omaan kuntoutumiseensa ja elämäntilanteeseensa, mikä tarkoittaa käytännössä vanhempien auttamista osana sijoituksen aikaista työskentelyä. Lähtökohtana vanhemmuustyölle toimii täten vanhemmuuden merkittävyyden tunnistaminen tärkeänä lapsen sijoitusta vahvistavana tekijänä. (Pitkänen 2011, 21; 23.)

Perhetyön tavoitteena on Klavin (2005, 89) mukaan työliiton ja luottamuksen saavuttaminen asiakasperheen vanhempien kanssa. Työliitto sijaishuollon henkilökunnan ja vanhempien välillä edellyttää sitoutumista yhteistyöhön lasta koskevissa asioissa. Tavoitteellisuuden ja vastuun tulisi olla yhdessä neuvoteltuja ja jaettuja. Työliiton onnistumiseen vaikuttaa työntekijöiden kyky eläytyä vanhempien kokemuksiin – esimerkiksi kokemus kuulluksi tulemisesta on vanhempien kannalta osallistumiseen ja läsnäoloon rohkaiseva. Työliiton saavuttamiseksi vanhemmilta toivotaan kasvatuksellista yhteistyötä. Tämän asetelman ylläpitäminen on yksi tärkeimmistä asioista sijoituksen aikana.

3.2 Perhetyön käynnistyminen

Kun lapsi tai nuori tulee sijaishuoltoon, hän ja hänen perheensä elävät vaikeita aikoja ja he tarvitsevat ulkopuolista apua tilanteeseensa (Partanen 2005, 13).

Lastensuojeluprosessi käynnistyy useimmiten ongelmallisesta tai vaativasta tilanteesta, johon asiakas hakee apua, hänet ohjataan tai pahimmassa tapauksessa jopa pakotetaan. Asiakkuuden alussa rakennetaan asiakkaan ja ammattilaisen välisen vuorovaikutuksen perustaa. Tarkoituksena on helpottaa yhteistyön käynnistymistä ja tehdä kynnys lastensuojelun asiakkuuteen mahdollisimman matalaksi. (Ojaniemi & Rantajärvi 2010, 219–220.) Tässä kohtaa on myös tärkeää pohtia, kuinka auttaminen toteutetaan siten, että se mahdollistaa asiakkaiden omanarvontunnon ja itsekunnioituksen säilymisen (Partanen 2005, 13). Edellytyksenä tähän on asiakkaan ja työntekijän välinen luottamuksellinen suhde, joka mahdollistaa yhteisen tiedon etsimisen ja rakentamisen (Ojaniemi & Rantajärvi 2010, 226).

Sijoitetun lapsen sekä vanhempien kuuleminen edesauttaa vuorovaikutuksen syntymistä jo tutustumisvaiheessa. Asiakkaalla on useimmiten tarve tulla kuuluksi, mikä työntekijän on otettava huomioon. Kuulluksi tulemisen kokemus edesauttaa sekä itse kohtaamista että vaikeiden asioiden puheeksi ottamista. (Ojaniemi & Rantajärvi 2010, 229.) Lisäksi perheelle tulee tarjota mahdollisuus omaaloitteiseen yhteydenpitoon, jotta heidän on mahdollista saada riittävästi tietoa sijaishuoltopaikasta jo ennen sijoitusta. Perheellä tulee olla aidosti mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua lapsensa sijoitusprosessiin. (Helsingin pilotti, Heinjoki & al. 2005, 34–35.)

Perheiden kanssa tehtävän työn alkuvaiheessa pyritään selvittämään perheen haasteet, tarpeet, voimavarat sekä perheen sisäiset rakenteet (Reijonen 2005, 11). Voimavara- ja ratkaisukeskeisyys on perhetyössä nähty toimivana vaihtoehtona perinteiselle, ongelmalähtöiselle lähestymistavalle. Voimavara- ja ratkaisukeskeisessä lähestymistavassa on tärkeintä keskittyä nimensä mukaisesti ongelmien sijaan ratkaisuihin. (Saarnio 2004, 247.) Lisäksi pyritään luomaan mahdollisimman konkreettisia tavoitteita perheen tukemiseksi. Tavoitteet ovat jokaisen perheen kohdalla yksilöllisiä, mutta ne tähtäävät kaikissa tapauksissa perheen itsenäiseen selviytymiseen ilman ulkopuolisia tukitoimia. Tavoitteita perhetyölle voivat olla esimerkiksi vuorovaikutuksen kehittäminen tai vanhemmuuden vahvistaminen. (Reijonen 2005, 11.)

Lapsen sijoitustilanteessa vanhemmat saattavat kokea toivottomuutta perheen jälleenyhdistämisen mahdollisuuksista. Sijoitus saattaa vahvistaa vanhemman motivoitumista omaan kuntoutumiseen, tai päinvastaisesti toivottomuuden takia heikentää motivoitumista sekä kuntoutumiseen että yhteistyöhön sijaishuoltopaikan kanssa. On tärkeää, että ammattilaiset antavat vanhemmille niin asiakkuuden alussa kuin muulloinkin lapsen sijoituksen aikana säännöllisesti mahdollisuuksia motivoitumiseen. Vanhemmuuden tulisi näkyä lastensuojelutyöntekijöille niin arvokkaana, että vanhemmuudesta motivoitumista tuetaan aktiivisesti lapsen sijoituksen eri vaiheissa. Auttamistyön kannalta ei ole oleellista se, mihin asiakas ei koe olevansa motivoitunut, vaan päinvastaisesti se mihin hän on motivoitunut, sillä se toimii työskentelyn lähtökohtana. (Pitkänen 2011, 26.)

Keskeinen osuus perhetyössä tapahtuu Saarnion (2004, 240) mukaan sillä matkalla, jonka työntekijä kulkee asiakkaan rinnalla. Perhetyön voidaan kokea olleen onnistunutta silloin, kun asiakasperheessä on tapahtunut positiivinen muutos. Tavoitteellisia onnistumisia perhetyössä voivat olla esimerkiksi perheen lapsen oireilun väheneminen, perheen vuorovaikutuksen kehittyminen, päihteidenkäytön lopettaminen tai perheen yleinen virkistyminen.

3.3 Perhekeskeinen työskentelyote

Lastensuojelutyö kohdentuu parhaimmillaan perheeseen kokonaisuutena, jolloin sekä lapsella että vanhemmilla on tarve tulla tuetuiksi (Pitkänen 2011, 21). Tärkein tavoite yhteistyössä on saada kaikkien lapsen hoitoon osallistuvien ääni kuuluviin, jotta saadaan mahdollisimman kattava käsitys sekä lapsen tilanteesta että tämän hoitoon ja kasvatukseen liittyvistä tarpeista. Sijaishuollossa jokaiselle lapselle yksilöllisesti laadittavaan hoito- ja kasvatussuunnitelmaan tulee kirjata ne toimenpiteet, joilla pyritään vaikuttamaan sijoitukseen johtaneisiin syihin. Hoito- ja kasvatussuunnitelmaa laadittaessa tulee huomioida se, että hoidolle asetetut tavoitteet kattavat lapsen yksilöllisten tarpeiden lisäksi hänen koko perheensä tilanteen. Toimiva ja luottamukselliseen kontaktiin perustuva työ sekä lapsen että hänen perheensä kanssa on onnistuneen hoito- ja kasvatusprosessin edellytys. (Helsingin pilotti, Heinjoki & al. 2005, 39–40.)

Perhekeskeisen työskentelyn edellytys on jokaisen perheen ainutlaatuisuuden hyväksyminen. Onnistuakseen työn on edettävä perheen ehdoilla, sillä tiukat ehdot ja toimintamallit saattavat karkottaa ne perheet, jotka ovat kokeneet monenlaisia asiakkuuksia pystymättä kiinnittymään yhteistyöhön. Tästä huolimatta työntekijän ei tule toimia pelkästään perheen säännöillä, vaan löytää tasapaino työskentelyssä muutoksen mahdollistamiseksi. Mikäli työntekijä ajautuu niin sanotusti perhetuttavan rooliin, menettää hän mahdollisuutensa auttaa perhettä uusien, rakentavampien vaihtoehtojen löytämisessä. Työssä on hyvä muistaa realiteetit – perheen tilanne ei muutu sormia napsauttamalla, vaan pitkäjänteisellä ja kärsivällisellä sitoutumisella auttamistyöhön. Positiivisen yhteyden löytäminen on työn tuloksellisuuden kannalta merkityksellistä. (Klap 2005, 85–87.)

Perhekeskeisessä näkökulmassa korostetaan, että perhe on itsensä asiantuntija. Perhettä tulee arvostaa ja kuunnella kaikissa sitä koskevissa suunnitelmissa sekä päätöksenteossa. Perhekeskeisellä näkökulmalla tarkoitetaan koko perheen tukemista. Siinä korostuvat perheen omat voimavarat sekä se, että yhdelle perheenjäsenelle tapahtunut asia vaikuttaa myös muihin perheenjäseniin. Perhekeskeisessä työtöteessä perhe nähdään useimmiten järjestelmänä, systeeminä, jossa jokaisen osan muutos aiheuttaa vastaavan muutoksen myös muissa systeemin osissa. Todellinen perhekeskeinen työskentelyote sallii asiakkaan itse määrittellä perheensä – ydinperheen lisäksi asiakas voi katsoa perheeseensä kuuluvan myös muita henkilöitä tai sukulaisia. (Saarnio 2004, 241.)

4 ASIAKKAAN ARVOSTAVA KOHTAAMINEN SIJAISHUOLLOSSA

4.1 Asiakslähtöisyyden merkitys

Lastensuojelussa keskiössä ovat työntekijöiden kontaktit asiakkaisiin sekä asiakkaan ja työntekijän välinen suhde. Yhteistyösuhde ja avoin vuorovaikutus toimivat asiakkaan ja työntekijän keskinäisen työskentelyn lähtökohtina. Työntekijän ja asiakkaan tulisi määrittää yhteistyössä perusteet asiakkuudelle, asiakkuuden tavoitteet sekä ne keinot, joilla tavoitteisiin pyritään. Yhteistyöhön vaikuttavat monet seikat, esimerkiksi työntekijöiden ihmiskäsitys ja käsitykset vuorovaikutuksesta. Lisäksi oleellista on työntekijöiden käytössä olevat palvelut ja menetelmät, sillä menetelmät ja niiden taustateoriat ohjaavat työntekijöiden tapoja toimia vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. (Kaikko & Friis 2009, 76–77.)

Ihmisten kanssa tehtävä työ edellyttää Partasen (2005, 7) mukaan ihmisläheisiä arvoja, toimintaperiaatteita ja -menetelmiä ollakseen laadukasta ja onnistunutta. Asiakslähtöisyyden perustana on nimensä mukaisesti asiakkaan näkökulmasta lähteminen, mikä pohjautuu asiakkaan kunnioittamiseen (Pohjola 2010, 45). Asiakkuuden lähtökohtana toimii inhimillinen ulottuvuus – työntekijän sekä asiakkaan ihmisyyden sekä erillisyyden (Laitinen & Pohjola 2010, 10). Kuva asiakkaasta muotoutuu sen perusteella, tarkastellaanko asiakasta ylhäältäpäin palvelujärjestelmän näkökulmasta vai hänen oman elämänsä suunnasta (Pohjola 2010, 29).

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) määrittää, että sosiaalihuollossa on otettava huomioon muun muassa asiakkaan mielipide, toivomukset, etu sekä yksilölliset tarpeet. Laki perustuu ideaalilanteeseen tasa-vertaisesta toimimisesta asiakkaan kanssa, mikä pohjautuu asiakkaan kunnioittamiseen ihmisenä. Asiakslähtöisyyden tavoitteena onkin painottaa asiakkaan näkökulmien ja oikeuksien tärkeyttä. (Pohjola 2010, 29.) Asiakkaan näkökulmasta lähtevä toiminta edellyttää myös näkemystä asiakkaan itsemääräämisoikeudesta, mistä on tullut asiakkaan lakisääteinen oikeus sosiaalihuollon asiakaslain säätämisen myötä vuonna 2000. Lain tarkoitus on edistää asiakkaan oikeutta

hyvään palveluun ja kohteluun sekä luottamuksellisuutta ja asiakaslähtöisyyttä auttamistyössä. (Pohjola 2010, 47–48.)

Laitinen ja Kemppainen (2010, 153; 157; 160) esittelevät Sarah Banksin (1995) ajatuksia asiakkaan kohtaamisesta. Banksin teorian mukaan asiakkaan kohtaamisen perusta on jaoteltavissa seitsemään lähtökohtaan, jotka ovat asiakkaan ainutlaatuisuuden tunnistaminen työskentelyn lähtökohtana, määrätietoinen tunteiden ilmaisu, hallittu emotionaalinen osallistuminen, asiakkaan hyväksyminen sellaisena kuin hän on, tuomitsemattomuus, asiakkaan itsemääräämisoikeuden tunnustaminen sekä luottamuksellisuus. Määrätietoisella tunteiden ilmaisulla tarkoitetaan asiakkaan tunteiden, erityisesti negatiivisten, vastaanottamista. Emotionaalinen osallistuminen vaatii työntekijältä herkkyyttä asiakasta kohtaan, hänen elämäkokemuksensa ymmärtämistä sekä aitoa kohtaamista ja suhtautumista.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tunnustamisella tarkoitetaan asiakassuhteessa tilan antamista asiakkaalle, jolloin hän voi tehdä vapaasti työskentelyprosessiin liittyviä valintoja ja päätöksiä (Laitinen & Kemppainen 2010, 166). Keskeistä asiakaslähtöisyydessä on lisäksi se, miten työntekijät tiedostavat asiakkaan elämäntilanteen sekä pystyvät kohtaamaan hänet ihmisenä. Asiakkaan näkökulmasta lähtevien palvelujen tulee olla ihmistä arvostavia, huomioivia, asiallisia ja ystävällisiä sekä niiden on tärkeä rakentua luottamukseen ja ymmärrettävään kieleen. (Pohjola 2010, 30–31; 49.) Asiakkaan arvokas kohtaaminen vaatii työntekijältä lisäksi laajaa arvo-osaamista. Työntekijältä vaaditaan vähintään sitä, että hän on sitoutunut ja motivoitunut työskentelemään ammattieettisten periaatteiden mukaisesti. (Laitinen & Kemppainen 2010, 138–139.)

Tasavertaisuus työntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa merkitsee myös asiakkaan vastuuttamista omassa elämässään, siinä missä työntekijällä on vastuu asiakkuusprosessista. Molemminpuolisessa suhteessa sekä työntekijän että asiakkaan tulee kantaa vastuu yhteisesti määritellyistä tavoitteista. Olennaista on, että molemmat ovat sitoutuneita yhdessä tehtyihin sopimuksiin. (Kaikko & Friis 2009, 77; Pohjola 2010, 54.) Tämänkaltaista toimintaa tukee sekä aktiivista

asiakkuutta että todentaa asiakkaalle tämän aseman oman arkensa asiantuntijana. Avara ja salliva ilmapiiri asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa toimii muutoksen mahdollistajana. Kun yhteistyösuhde perustuu luottamukselliseen vuorovaikutukseen, tulee työntekijän persoonasta hänen tärkein työvälineensä. Työntekijä voi persoonansa sekä ammatillisen vuorovaikutuksen avulla tarjota asiakkaalle ymmärrystä, välittämistä ja tukea. (Kaikko & Friis 2009, 77.)

Sen sijaan että asiakas luokitellaan esimerkiksi hänen taustansa perusteella, tulee asiakaslähtöisessä työskentelyotteessa mieltää asiakas toimivana subjektina sekä tämän oman elämäntilanteensa asiantuntijana. On keskeistä kuunnella asiakasta tämän asiassa sekä sitä myöten työntekijänä siirtyä tämän rinnalle auttajana. Tämän myötä voi syntyä auttamissuhde, joka rakentuu sekä yksilökohtaiseen tukemiseen että yhdessä ratkaisun etsimiseen. (Pohjola 2010, 35; 39.) Asiakkuus ei ole ainoastaan menetelmiä tai kohtaamisen tekniikoita, vaan se perustuu inhimilliseen, henkilökohtaiseen ja kokonaisvaltaiseen sosiaaliseen kokemukseen (Pohjola 2010, 52).

4.2 Kumppanuussuhde asiakastyössä

Kumppanuussuhteella tarkoitetaan sosiaalityötä, jossa ammattilainen ja asiakas toimivat rinnakkain vastakkainasettelun sijasta. Tässä työskentelymallissa asiakkaan elämäntilanteita, ongelmia ja mahdollisia muutostarpeita pyritään jäsentämään ja työstämään ilman hierarkkisia valtasuhteita. Kumppanuussuhde edellyttää ammattilaiselta arvostusta sitä elämäntietoa kohtaan, jota asiakas hänelle kertoo. Ammattilaisen tulee kuunnella ja ottaa asiakkaalta saamansa tieto vakavasti niin sanotun paremmin tietämisen sijasta. Kumppanuussuhde perustuu täten eroja ja ainutlaatuisuutta kunnioittavaan työtoteeseen. Tällaisen työtöteen mukaan ihanteellisessa ammattilaisen ja asiakkaan välisessä neuvottelutilanteessa erilaiset arvot eivät aiheuta konfliktia, vaan muodostuvat dialogin tuloksena yhteisymmärrykseksi. (Juhila 2006, 103–104, 106.)

Kumppanuussuhteen mukaiseen työskentelyyn liittyy läheisesti marginaalisuuden käsite. Marginaalisuus muistuttaa syrjäytyneisyyden käsitettä siinä mielessä,

että molemmat liittyvät valtavirran ja yleisten normien asettamiin rajoihin, joihin nähden asiakas on sivussa. Marginaalisuus ei kuitenkaan määrittele ihmistä ja hänen koko elämänsä yhtä mustavalkoisesti kuin syrjäytyneisyys. Asiakas voi olla marginaalissa eli valtavirrasta poikkeavassa vähemmistössä jonkin ominaisuutensa, kuten taloudellisen tilanteensa tai etnisen taustansa puolesta. Toisaalta sama asiakas voi kuulua valtavirtaan joidenkin muiden ominaisuuksiensa osalta, esimerkiksi työllisyystilanteensa tai koulutustaustansa kautta. Marginaalisuuden kautta tapahtuvassa asiakastyössä ei täten ole olemassa yhtä vallitsevaa valtavirtausta vaan niitä on useita, koska jokainen ihminen on jonkin ominaisuutensa puolesta marginaalissa muuhun kansaan nähden. 2000-luvun alun jälkeen käydyissä eroavaisuutta ja moninaisuutta käsittelevissä sosiaalitieteellisissä keskusteluissa onkin kritisoitu ajatusta standardi-ihmisestä tai universaalikansalaisesta, johon muiden ihmisten normaaliutta verrataan. (Juhila 2006, 104, 107.)

Marginaalisuuden kautta tapahtuvassa asiakastyössä tarkastellaan asioita asiakkaan omien kokemusten ja merkitysten kautta, sillä marginaalissa elävällä ihmisellä on usein konkreettisempaa tietoa tilanteestaan kuin ulkopuolisella auttajalla. Ammatilliselta tämä edellyttää kumppanuussuhteeseen kuuluvaa ymmärrystä ja rohkeutta ottaa vakavasti asiakkaan kertomaa tietoa. Tätä asiakkaan kokemukseen perustuvaa tietoa kutsutaan toiseksi tiedoksi. Ammatillisen ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa ovat tällöin läsnä sosiaalialan ammatillisen ammatillinen tieto sekä asiakkaan toinen tieto. Kumppanuuteen perustuvassa asiakassuhteessa ammatillisen tulee kuulla asiakkaan kertomaa toista tietoa, ja ideaalitalanteessa välittää tätä tietoa yhteiskunnan hallinnollisille toimijoille. (Juhila 2006, 104–106.)

Toinen tieto ja ammatillinen tieto voivat kuitenkin Juhilan (2006, 113–114) mukaan olla toisistaan poikkeavia ja jopa ristiriidassa keskenään. Toisen tiedon kuunteleminen ja sitä kautta asiakkaan toiminnan taustalla olevan logiikan ymmärtäminen voivat avata mahdollisuuksia puuttumiselle ja toisenlaisten tulkintojen ja näkemysten esittämiselle. Suoran tuomitsemisen tai kieltämisen avulla päästään harvoin toivottavaan tilanteeseen silloin, kun toinen tieto ja ammatillinen tieto ovat ristiriidassa. Ammatillisen ja asiakkaan näkemykset voivat poiketa

toisistaan esimerkiksi sen suhteen, mitä vanhemmuuden oikeuksiin ja velvollisuuksiin kuuluu. Kumppanuussuhteen mukaisessa keskustelussa tulisi tällöin löytää yhteinen käsitys siitä, mitä riittävän hyvä vanhemmuus sisältää.

Lastensuojelussa ei ole harvinaista, että asiakas näkee oman tilanteensa täysin erilaisena kuin työntekijä. Tällaisessa tilanteessa korostuu se, haetaanko tietoa asiakkaasta vai yhdessä asiakkaan kanssa. Etukäteen asiakkaasta hankittu tieto vaikuttaa ensivaikutelman syntymiseen, sillä ennakkotietoon turvautunut työntekijä on jo ehtinyt muodostaa jonkinlaisen käsityksen asiakkaasta ennen tämän tapaamista. Yksi parhaista tavoista tukea asiakkaan henkilökohtaista tietoa ja kokemusta on aloittaa työskentely ilman ennakkokäsityksiä. On erityisen tärkeää, että asiakas saa itse määritellä ongelmallisiksi kokemansa asiat. Asiakkaan kokemus omasta asemastaan suhteessa työntekijään vaikuttaa kumppanuuden syntymiseen – mikäli asiakas kokee viranomaisen määrittelevän ongelmia hänen puolestaan, kumppanuuden syntyminen vaikeutuu. (Ojaniemi & Rantajarvi 2010, 228–229.)

5 LASTENSUOJELUN SIJAISHUOLLON OSASTO KOIVULA

5.1 Koivulan toiminnan kuvaus

Helsingin kaupungin ylläpitämä, Toivolan lastenkodin alaisuudessa toimiva kuu-sipaikkainen Koivula-osasto on aloittanut nykyisen toimintansa elokuussa 2013. Koivulassa hoidetaan huostaan otettuja 7–12-vuotiaita, psykiatrisesti tai neuro-psykiatrisesti oireilevia lapsia, joilla saattaa olla myös neurokognitiivisia kehitys-häiriöitä sekä käyttäytymisen ja tunteiden säätelyn haasteita. Osaston perusta-mistarve ilmeni lastenpsykiatrian toiveesta tarjota psykiatrisesti oireileville lapsille ja heidän perheilleen Helsingin kaupungin ympärivuorokautisia lastensuojelupal-veluita. Lastenpsykiatriassa näyttäytyi, että kouluikäisillä lapsilla oli riski siirtyä suoraan pitkäaikaiseen sijoitukseen lasten vakavan psykiatrisen oirehdinnan sekä perheiden väsymyksen ja voimattomuuden takia. Lasten kuntoutumistarve huomioitiin siten, että heillä olisi mahdollisuus palata perheidensä pariin määrä-aikaisen lastenkodissa tapahtuvan kuntoutuksen avulla. (Koivulan toiminnan ku-vaus vuosilta 2013–2016.)

Koivulan tarjoama hoito on määräaikaista. Lapsilla, joille haetaan hoitopaikkaa osastolta, on oltava olemassa ennestään lastenpsykiatrinen hoitokontakti. Osas-ton asiakasohjausprosessiin osallistuu lastensuojelun asiakasohjausryhmän li-säksi lastenpsykiatrian asiantuntija. Tehostetun hoidon tavoitteena on, että lapsi pystyy palaamaan kotiin tai siirtymään tarpeenmukaiseen jatkohoitopaikkaan, ku-ten pitkäaikaista sijaishuoltoa tarjoavaan pienyksikköön. Koivulassa tehdään suunnitelmallista työtä myös vanhemmuuden kuntouttamiseksi lasten hoidon ohella. Sekä lapsen kuntouttavaa hoitoa että vanhemmuuden valmiuksien edis-tymistä arvioidaan hoito- ja kasvatusneuvotteluissa kolmen kuukauden välein. (Koivulan toiminnan kuvaus vuosilta 2013–2016.)

Koivulan osastotyö perustuu selkeään ja strukturoituun arkeen. Jokaisella lap-sella ja hänen perheellään on omahoitajapari sekä yksilölliset hoitosuunnitelmat, joiden perusteella lapselle rakennetaan hänen tarvitsemansa päivä- ja viikko-oh-jelmat. Lasten kuntoutukseen kuuluu myös tiivis yhteydenpito lastenpsykiatrian

kanssa. Lapsen päivä rakentuu turvallisesta perusarjesta sisältäen vuorokausirytmien, tuetun koulunkäynnin, osaston lapsiryhmässä toimimista sekä hoitajien ja lapsen kahdenkeskisiä vuorovaikutustilanteita. Lisäksi lapsen koko perhe on läsnä sekä arjessa että osastolla ja jokainen lapsi käy suunnitelmallisissa kotiharjoitteluissa. Lasten hoitosuunnitelmia arvioidaan vähintään kolmen kuukauden välein osaston verkostopalavereissa. (Koivulan toiminnan kuvaus vuosilta 2013–2016.)

Koivulassa työskentelee yhteensä kahdeksan hoitajaa sekä yksi vastaava hoitaja. Koivula-osastoa perustettaessa työryhmään etsittiin Toivolan henkilökunnasta Koivulan toimintaperiaatteisiin motivoituneimmat ja sitoutuneimmat työntekijät. Lisäksi työryhmää perustettaessa huomioitiin monipuolinen ja vankka työkokemus ympärivuorokautisesta hoito- ja kasvatustyöstä. Ammatillaiset työskentelevät lapsen ja hänen perheensä kanssa pareittain siten, että jokaisella lapsella ja tämän perheellä on määrätty perheen omahoitajapari, joka sopii työnjaostaan asiakasperheensä kanssa. Toinen hoitajista keskittyy enemmän lapsen asioihin, toisen vastatessa vanhempien kanssa tehtävästä työstä. (Toivolan lastenkoti 2016.) Vanhempien kanssa työskentelevä omahoitaja tekee perhe- ja kotiinpäin suuntautuvaa työtä osastotyön rinnalla. Vanhemmuustyön omahoitaja pitää perheisiin tiiviisti yhteyttä puhelimitse, tapaa heitä yhdessä perhetyöntekijän kanssa sekä käy suunnitelmallisilla kotikäynneillä. Vahvana työmuotona toimii täten perhetyö, jossa kartoitetaan perheiden voimavaroja. (Koivulan toiminnan kuvaus vuosilta 2013–2016.)

Perhetyöhön kuuluvat keskeisesti perheiden omat vanhemmuustyön suunnitelmat, joiden tavoitteet tehdään yhdessä perheiden kanssa ja joiden toteutumista arvioidaan ja tarkennetaan verkostopalavereissa. Vanhemmuuden tukemisen tavoitteena on löytää perheiden yksilölliset voimavarat ja lähteä niistä käsin jäsentämään perheiden arkea. Koko Koivulan työryhmällä on mahdollisuus toimia vanhempien tukena ympärivuorokautisesti, esimerkiksi akuuttien kriisikotikäyntien tai lapseen liittyvän puhelinkonsultoinnin avulla. Lisäksi käytettävissä ovat laitoksen psykologin ja perhetyöntekijän palvelut sekä Helsingin seudun yliopistollisen keskussairaalan (HYKS) kautta tulevat psykiatriset palvelut. (Koivulan toiminnan kuvaus vuosilta 2013–2016.)

5.2 Asiakasperheiden kohtaaminen Koivulassa

Koivulan esimiehen (2016) mukaan Koivulassa pyritään asiakasperheen arvostamaan kohtaamiseen jo ensitapaamisessa asiakasperheen kanssa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kun asiakasperhe saapuu ensimmäistä kertaa Koivulaan, heitä ollaan vastassa lastenkodin pihalla. Tuloneuvottelussa kiinnitetään huomiota siihen, että joko Koivulan esimies tai läsnä oleva työyhteisön edustaja kuuntelee erityisesti asiakasperheen jäsenten näkemykset siitä, mitkä seikat ovat tuoneet työntekijän ja asiakasperheen yhteen. Koivulan esimiehen mukaan Koivulassa on tarkoitus tarkastella asiakasta hänen omasta näkökulmastaan. Tämän kaltaisen lähestymistavan tarkoituksena on edesauttaa luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen syntymistä sekä tukea vanhempia asiakkuuden alussa.

Koivulassa ammattilaiset pyrkivät kulkemaan asiakasperheidensä rinnalla. Tämä näkyy kunnioittavana, lämpimänä ja sensitiivisenä työskentelyinä, jossa huomioidaan jokaisen asiakasperheen yksilöllisyys ja ainutlaatuisuus. (Toivolan lastenkoti 2016.) Kunnioitusta, lämminhenkisyttä ja sensitiivisyyttä pyritään osoittamaan asiakasperheille yhteistyön alusta asti. Esimerkiksi uusien asiakasperheiden kanssa järjestettävissä tuloneuvotteluissa on tärkeää, että joko Koivulan esimies tai työryhmän jäsen hakeutuu tietoisesti istumaan asiakasperheen jäsenten viereen. (Koivula-osaston esimies 2016.) Koivulassa tiedostetaan asiakasperheiden ainutlaatuisuus – heille asetetaan kasvatukselliset raamit, mutta ei tiukkoja ehtoja sen suhteen, kuinka heidän tulisi perheensä arjessa toimia (Toivolan lastenkoti 2016). Yhteistyön tavoitteena on Koivulan esimiehen (2016) mukaan riittävän hyvän vanhemmuuden saavuttaminen, jonkin ulkoapäin määritellyn ideaalitulanteen sijasta.

Koivulan työryhmän kunnioittava, sitoutunut ja asiakaslähtöinen työskentelytapa on mahdollistanut perheiden luottamuksen syntymisen viranomaisiin, mikä on omalta osaltaan edistänyt lasten kuntoutumista. Vanhempien antamissa Koivulaa koskevissa palautteissa on tullut esille, että he ovat kokeneet olleensa yksin

perheensä asioissa ennen Koivulan hoitosuhteen alkamista. Tarve kotiinpäin suuntautuvalla, ympärivuorokautisella kuntoutus- ja hoitomuodolle on lisääntynyt, mikä näkyy sekä vanhempien että yhteistyökumppanien antamassa palautteessa. Esimerkiksi lastenpsykiatriasta saatu palaute kertoo, kuinka Koivula on ollut osaltaan helpottamassa lastenpsykiatriaankohdistuvia paineita. Vanhemmille on pystytty rakentamaan Koivulassa heidän perhettään tukevia viranomaisverkostoja, jolloin vanhemmilla on ollut välineitä kohdata haastavia tilanteita niiden yllättäessä sekä pyytää tarvittavaa apua ja tukea hoitosuhteen jälkeenkin. (Koivulan toiminnan kuvaus vuosilta 2013–2016.)

6 ESITTEEN TOTEUTUS

6.1 Tarkoitus ja tavoitteet

Esitteen tarkoituksena on tarjota Koivula-osaston asiakasperheille tukea asiakasprosessin alkuun. Tarkoituksena on antaa esitteen avulla perheille tietoa osaston toimintatavoista, hoidon sisällöstä sekä siitä, minkälaiset arvot ohjaavat työskentelyä Koivulassa. Esitteen avulla pyritään luomaan asiakasperheille selkeä sekä myönteinen kuva osaston toiminnasta. Esitteen tarkoituksena ei ole korvata asiakasperheiden kanssa käytävää dialogia tai osaston toiminnan kuvausta Helsingin kaupungin verkkosivuilla, vaan toimia yhtenä informaationlähteenä näiden rinnalla.

Esitteelle asetetut tavoitteet ovat seuraavat:

- Luoda esitteen sisällöstä selkeä ja ytimekäs
- Luoda esitteen kuvituksesta, värimaailmasta ja kieliasusta lämminhenkinen
- Luoda esitteestä asiakaslähtöinen sisällyttämällä siihen Koivulan asiakasperheiden kokemuksia
- Saada esite vastaamaan Koivulan arvopohjaa ja Koivulan työyhteisön tarpeita
- Saada esite Koivula-osaston käyttöön uusien asiakassuhteiden alkaessa
- Parantaa esitteen avulla perheiden käsitystä Koivulan tarjoaman palvelun tavoitteista, tarkoituksesta ja sisällöstä

6.2 Esitteen kohderyhmä

Koivulan asiakasprofiili koostuu huostaan otetuista 7–12-vuotiaista, psykiatrisesti tai neuropsykiatrisesti oireilevista lapsista ja heidän perheistään. Kriteerinä asiakkuuteen on lastenpsykiatrian hoitokontakti. Tyypillistä oireilua lapsilla on lisäksi käyttäytymisen ja tunteiden säätelyn haasteet, minkä seurauksena perheiden vanhemmilla on esiintynyt väsymyksen ja voimattomuuden tunteita. Koivulassa

tehdään suunnitelmallista työtä vanhempien tukemiseksi lasten hoidon ohella. Hoidon tavoitteena on, että lapsi pystyy määräaikaisen kuntoutumisen jälkeen palaamaan kotiin lapsen tarvetta vastaavaan jatkosijoituspaikkaan. (Koivulan toiminnan kuvaus vuosilta 2013–2016.)

Esitteen avulla pyritään edesauttamaan toimivan ja luottamuksellisen yhteistyön alkamista asiakasperheiden ja Koivulan työyhteisön välillä. Täten esitteen kohderyhmänä ovat Koivulan tulevat asiakasperheet. Vaikka esite on suunnattu koko perheelle, puhutellaan siinä ensisijaisesti asiakasperheen vanhempia. Osaston työryhmä hyötyy esitteestä siten, että työntekijät voivat käyttää perheille suunnattua esitettä työskentelyn tukena asiakassuhteen alkaessa. Näin ollen esite toimii uutena työvälineenä Koivulan työryhmälle.

6.3 Opinnäytetyön prosessi

Toinen meistä oli keväällä 2016 suorittamassa työharjoittelua Koivulassa, jolloin esitteen tarve ja opinnäytetyön idea konkretisoitui. Huhtikuussa 2016 sovimme yhteistyöstä Koivulan esimiehen kanssa. Loppukevään käytimme opin-näytetyösuunnitelman työstämiseen. Kesäkuussa saimme Helsingin kaupungilta tutkimusluvan, minkä jälkeen aloimme työstämään opinnäytetyötä tutustumalla lastensuojelua ja perhetyötä käsittelevään teorian tietoon.

Elokuussa tutustuimme Koivulan viralliseen toiminnan kuvaukseen (2013–2016), jota hyödynsimme esitteen sisällön suunnittelussa. Syyskuussa tuotimme esitteen alustavan sisällön valmiiksi, minkä esittelimme Koivulan esimiehelle hänen tapaamisessaan. Tapaamisen yhteydessä toimitimme Koivulaan laatimamme saatekirjeet (LIITE 5 & 7) suostumuksen pyytämiseksi lapsien sekä vanhemman haastattelua varten.

Syyskuussa 2016 suunnittelimme esitteen visuaalista ilmettä sekä esitteen muotoon liittyviä seikkoja. Päätimme, että esite tuotetaan sähköiseen, tulostusvalmiiseen muotoon. Työstimme esitteen ohella opinnäytetyömme kirjallista raporttia.

Syyskuun lopussa saimme esitteen visuaalisen ilmeen ja samalla esitteen raakaversioiden (LIITE 2) valmiiksi. Lokakuun alussa pyysimme Koivulan työyhteisöltä ensimmäisen kerran kirjallista palautetta esitteen raakaversiosta laatimamme palautelomakkeen (LIITE 3) avulla.

Lokakuun alussa 2016 saimme tietää, että Koivulan toimintaperiaate tulee muuttamaan lähiaikoina. Tämä vaikutti opinnäytetyöprosessiimme siten, että suunnittelemaamme asiakashaastatteluja (LIITE 6 & LIITE 8) ei voitu toteuttaa. Tapausimme lokakuussa Koivulan esimiehen ja teimme päätöksen, jonka mukaan tuotamme esitteen loppuun muuttuvasta toimintaperiaatteesta huolimatta alkuperäisen suunnitelman mukaisesti, asiakashaastatteluja lukuun ottamatta.

Lokakuussa muokkasimme esitettä työyhteisöltä saamamme palautteen perusteella. Tuotimme esitteeseen kansikuvan sekä lisäsimme siihen yhteystiedot. Edellä mainittujen lisäysten myötä saimme tuotettua esitteen valmiiksi. Pyysimme Koivulan työyhteisöltä palautetta valmiista esitteestä laatimamme palautelomakkeen (LIITE 4) avulla. Viimeistelimme opinnäytetyömme kirjallisen raportin marraskuun alussa.

Opinnäytetyön työskentelyprosessin dokumentoinnissa olemme hyödyntäneet laatimaamme vapaamuotoista oppimis- ja havaintopäiväkirjaa. Oppimis- ja havaintopäiväkirjan avulla työskentelyprosessia on ollut helpompaa jäsentää ja se on mahdollistanut prosessin edellisiin vaiheisiin palaamisen. Kokemuksemme mukaan kyseinen vapaamuotoinen päiväkirja on ollut hyödyllinen etenkin esitteen suunnittelun kannalta, mutta myös opinnäytetyömme esitteen työstämistä kuvaavan luvun kirjoittamisessa.

Oppimis- ja havaintopäiväkirja sisältää käytännössä keskinäisissä tapaamisissamme sovitut tehtävänjaot ja aikataulut, Koivulan esimiehen tapaamisissa kirjatut muistiinpanot, keskeiset esitettä koskevat havainnot ja kehittämissideat, opinnäytetyötä ohjaaville opettajille ja Koivulan esimiehelle laatimamme kysymykset sekä vapaamuotoisia muistiinpanoja prosessin eri vaiheista.

6.4 Esitteen suunnittelu

Ajatus esitteestä sai alkunsa keväällä 2016 järjestetyillä Koivula-osaston suunnittelupäivillä. Tuolloin Koivulan työyhteisö kokoontui keskustelemaan asiakastyötä ohjaavista arvoista, osaston työmallista ja muista tekijöistä, jotka liittyvät osaston toimintaan. Lisäksi suunnittelupäivillä käsiteltiin työn tuloksellisuutta. Työyhteisön kokemuksen mukaan Koivulassa tehtävällä asiakastyöllä on saavutettu parhaita tuloksia niiden perheiden kanssa, joiden vanhemmat ovat olleet sitoutuneita ja motivoituneita yhteistyöhön. Tämän havainnon pohjalta työyhteisössä pohdittiin, kuinka vanhempia saataisiin osallistettua, motivoitua ja sitoutettua Koivulan toimintaan enemmän. Haasteena sujuvan yhteistyön alkamiselle nähtiin esimerkiksi perheiden negatiiviset kokemukset sekä ennakkoluulot lastensuojelun asiakkuudesta. (Toivolan lastenkoti 2016.) Tämän haasteen ratkaisemiseksi ehdotettiin uusille asiakasperheille annettavaa esitettä, jossa kerrotaan Koivulan toiminnasta kokonaisvaltaisesti ja lämminhenkisesti.

Koivulan esimiehen toiveena oli lyhyt ja ytimekäs esite, joka on samalla informatiivinen, asiakaslähtöinen sekä lämminhenkisen vaikutelman antama opas. Sisältöä suunniteltaessa päädyimme ratkaisuun, jossa esitteeseen sisällytetään lyhyt kuvaus Koivulasta yleisellä tasolla, kerrotaan osastolla työskentelevistä ammattilaisista sekä heidän arvoistaan, kuvataan Koivulan asiakkuuteen kuuluvia seikkoja sekä tuodaan esille asiakkaiden positiivisia kokemuksia palvelun suhteen. Koivulan esimies toivoi esitteen värimaailmasta lämminhenkistä, esimerkiksi vihreän ja keltaisen sävyistä koostuvaa. Vihreä väri symboloi rauhallisuutta ja vakuuttavuutta (Höglund 2011), keltaisella värillä voidaan kuvata lämpöä ja positiivisuutta (Trötschkes 2013). Visuaaliseen suunnitteluun sisältyi myös ajatus kansikuvasta, joka on toteutettu Koivulan asiakasperheen lapsen kanssa.

Esitteen kaltaista opinnäytetyötä laadittaessa tulee kiinnittää erityishuomiota tuotteen kokoon, typografiaan sekä värimaailmaan, sillä ne vaikuttavat olennaisesti valmiin produktin luettavuuteen. Myös paperin laadulla on merkitystä, samoin kuin mahdollisella kuvituksella, jota produkti tulee sisältämään. (Airaksinen & Vilkkä 2004, 53–54.) Suunnitellessamme Koivulan esimiehen kanssa esitteen muotoon liittyviä seikkoja päädyimme siihen tulokseen, että paperinen versio

voisi olla sähköistä esitettä parempi vaihtoehto, sillä sen voi antaa luontevasti asiakasperheen vanhemman tai vanhempien mukaan tutustumiskäynnin yhteydessä. Suunnittelimme laativamme esitteen ensin sähköiseen muotoon siten, että se on tallennettu Word- tai PDF-tiedostoksi, josta sen voi tulostaa paperiseen muotoon. Tämä tuntui loogiselta ratkaisulta siitä syystä, että sähköisessä muodossa olevaan esitteeseen on helpompaa tehdä muutoksia. Suunnittelimme kuitenkin tulostavamme joitakin kappaleita esitteitä Koivulalle valmiiksi, jotta työyhteisön jäsenien olisi helpompaa tutustua esitteeseen sen konkreettisesti, paperisessa muodossa. Suunnittelimme tulostavamme esitteet laadukkaalle, mattapintaiselle valokuvapaperille.

Produktimuotoiset opinnäytetyöt suunnataan aina jollekin rajatulle kohderyhmälle, koska ne voivat osallistaa, ohjeistaa tai opastaa vain rajallista ihmisryhmää. Kohderyhmän rajausta suunniteltaessa on keskeistä miettiä, mihin ongelmaan produktilla halutaan vaikuttaa ja keitä tämä ongelma koskee. Myös työelämän yhteistyökumppanin toiveet sekä opinnäytetyölle asetetut tavoitteet vaikuttavat kohderyhmän rajaukseen. (Airaksinen & Vilkka 2004, 38.) Esitteen kohderyhmää suunniteltaessa vaihtoehtoina olivat joko Koivulan tulevat asiakasperheet tai Koivulan kanssa yhteistyötä tekevät eri alojen ammattilaiset. Päädyimme tuottamaan esitteen Koivulan tuleville asiakasperheille sillä katsoimme, että he todennäköisimmin hyötyvät esitteestä eniten.

Produktimuotoisen opinnäytetyön sisältämää tekstiä laadittaessa on otettava huomioon se kohderyhmä, jolle produkti tuotetaan. Tämä tarkoittaa käytännössä produktin informaation kirjoittamista sellaisella tyylillä, että se puhuttelee kohderyhmää ja on tarkoituksenmukainen. (Airaksinen & Vilkka 2004, 129.) Ammattikunnan sisäisissä teksteissä on toisinaan välttämätöntä käyttää erityisiä termejä kuvaamaan tiettyjä ilmiöitä. Tekstin kirjoittajan on tällöin muistettava, että kyseisen alan asiantuntijat ovat luultavimmin ainoita, jotka tulevat ymmärtämään tekstin sisällön. (Kankaanpää & Piehl 2011, 71, 220.) Koska esite oli tarkoitettu tuottamaan Koivulan tuleville asiakasperheille, meidän oli huomioitava, etteivät asiakkaat välttämättä tunne sosiaalialan tai lastensuojelun sijaishuollon ammattisanastoa. Tämän takia katsoimme tärkeäksi, että esitteen sisältö tulee olemaan selkokielistä.

Olemme huomioineet esitteen suunnittelussa myös asiakasperheiden moninaiset taustat sekä äidinkielen. Asiakasperheiden äidinkielenä ei aina ole suomi, jolloin esitteen ymmärtäminen saattaa olla haasteellista selkokielestä huolimatta. Keskusteltuamme Koivulan esimiehen kanssa tulimme siihen tulokseen, että tarpeen vaatiessa tuloneuvottelun yhteydessä voidaan hyödyntää tulkkia esitteen kääntämisessä siten, että jokaisella asiakasperheellä on mahdollisuus ymmärtää esitteen sisältö.

Esitteen sisältämän tiedon on herätettävä luottamusta, jotta lukija suhtautuu siihen positiivisesti. Tämän lisäksi esitteen sisällön on oltava motivoivaa, voimaannuttavaa sekä asiakasta yhteistyön kannalta positiivisiin päätöksiin kannustavaa. (Rouvinen-Wilenius 2007, 8–9.) Suunnittelimme sisällyttävämme esitteeseen tietoa Koivulan työyhteisön ammattitaidosta sekä työtä ohjaavista arvoista, minkä tarkoituksena oli vahvistaa asiakasperheiden luottamusta Koivulan henkilökuntaa kohtaan. Luottamusta oli tarkoitus vahvistaa myös sisällyttämällä esitteeseen Koivulan asiakasperheiden lapsien kertomia positiivisia kokemuksia sekä erään asiakasperheen vanhemman kertomus Koivulan asiakkuudesta. Asiakasperheiden motivoimiseksi halusimme korostaa esitteessä heidän osallisuuttaan ja heidän oman elämäntietonsa merkitystä kuvaamalla asiakkuusprosessia Koivulan ja asiakasperheen välisenä yhteistyönä. Pyrkimyksenä oli lisäksi osoittaa arvostusta asiakasperheitä kohtaan siten, että teksti puhuttelee lukijaa teitittelemällä, isolla alkukirjaimella.

Airaksisen ja Vilkan (2004, 63–64) mukaan teemahaastattelu on hyväksi havaittu keino kerätä sellaista faktatietoa, jota ei lue kirjoissa. Produktimuotoisissa opinäytetöissä teemahaastattelu toimii silloin, kun halutaan tuottaa kohde-ryhmän näkemyksiin pohjautuvaa tietoa. Kysymykset tulee laatia avoimiksi, jotta haastateltavan on helpompi kuvailla näkemyksiään ja ajatuksiaan.

Kun suunnittelimme Koivulan asiakasperheiden lapsille haastattelukysymyksiä, pidimme yksinkertaisuutta tärkeimpänä kriteerinä, jotta kysymykset olisivat ymmärrettäviä. Haastattelun olisi voinut toteuttaa parhaassa tapauksessa neljän lapsen kanssa, joten mikäli haastattelurunko olisi ollut pitkä, olisi lasten kertomia

kokemuksia ollut haastavaa saada mahtumaan kokonaisuudessaan esitteeseen. Tästä syystä suunnittelimme haastattelurungon siten, että se sisältää yhden avoimen kysymyksen: ”Nimeä kolme mielestäsi parasta asiaa Koivulassa.” Asiakasperheen vanhemman haastattelurungosta suunnittelimme hieman laajemman sillä koimme, että asiakkaan positiivinen kokemus palvelusta tekisi esitteestä uskottavamman uusien asiakasperheiden vanhempien silmissä.

Suunnittelimme tuottavamme esitteestä ensin raakaversioon, joka esitellään Koivulan työyhteisölle rakentavan palautteen saamiseksi. Tarkoituksena oli kerätä esitteestä palautetta laatimimme palautelomakkeiden avulla. Suunnitelmanamme oli tuottaa valmis versio esitteestä työyhteisöltä saamamme palautteen perusteella.

6.5 Esitteen toteutus

Aloitimme esitteen sisällön tuottamisen alkusyksystä 2016. Hyödynsimme sisällön tuottamisessa pääasiassa Koivula-osaston toiminnan kuvausta vuosilta 2013–2016 sekä Koivulan esimieheltä saamaamme tietoa. Suunnitelmamme mukaisesti tuotimme esitteeseen ensimmäiseksi tekstisisällön, joka sisälsi Koivulan toimintaperiaatteiden kuvauksen, työyhteisön esittelyn sekä Koivulan asiakkuutta kuvailevan osion.

Tapasimme Koivulan esimiehen syyskuussa keskustellaksemme esitteen asiakaskokemuksia sisältävästä osuudesta. Meillä ei ollut lupaa ottaa asiakasperheisiin yhteyttä itse, joten tarvitsimme Koivulan työyhteisöltä apua asiakkaiden haastattelulupien pyytämiseksi. Toimitimme Koivulan esimiehelle tapaamisen yhteydessä laatimamme saatekirjeet vanhemmille, jotta Koivulan työyhteisö voisi hyödyntää niitä haastattelulupien pyytämisessä. Saman tapaamisen yhteydessä esittelimme Koivulan esimiehelle laatimamme alustavan tekstisisällön esitteestä ja saimme siitä suullista palautetta. Tässä vaiheessa emme pyytäneet vielä varsinaista palautetta esitteen raakaversiosta, sillä visuaalinen ilme puuttui koko-

naan. Saimme Koivulan esimieheltä positiivista palautetta esitteen lämminhenkisestä kirjoitustavasta sekä muokattavaksi muutaman seikan, jotka olivat lähinnä asiavirheitä.

Tapaamisen jälkeen aloimme työstämään esitteen visuaalista ilmettä. Koivulan esimiehen toiveiden mukaisesti päätimme käyttää esitteessä vihreän ja keltaisen sävyjä. Pohdimme pitkään, kuinka saamme tuotettua esitteen visuaalisesta ilmeestä lämminhenkisen sekä itse tuotetun näköisen. Kokeilimme aluksi taustan tuottamista tietokoneohjelmien avulla, mikä osoittautui yksitoikkoiseksi ratkaisuksi eikä mielestämme vastannut Koivulan esimiehen toivetta lämminhenkisyydestä. Tämän johdosta päädyimme ratkaisuun maalata paperille vihreän ja keltaisen sävyjä ja hyödyntää maalaustamme esitteen taustana. Jotta esitteen taustasta saatiin monisävyinen, maalasimme papereita vesiväreillä liuku-värjäystekniikkaa hyödyntäen. Maalasimme useita versioita ja päätimme katsoa myöhemmin, mikä sopisi parhaiten esitteen taustaksi.

Skannasimme maalaamamme paperit ja liitimme niistä valitsemamme version Word-ohjelmaa hyödyntäen tuottamamme tekstisisällön taustaksi. Tekstisisällön ja taustan yhteensovittamisen myötä esitteen raakaversio oli valmis. Tästä versiosta puuttuivat vielä suunnitelmassa olleet asiakkaiden kokemukset Koivulasta, kuvitus sekä yhteystiedot. Aikataulullisista syistä päädyimme kuitenkin pyytämään Koivulan työyhteisöltä palautetta esitteestä jo tässä vaiheessa.

Toimitimme laatimamme esitteen raakaversioon sekä esitteen raakaversioon palautelomakkeet Koivulaan lokakuun alussa, jolloin toinen meistä aloitti työharjoittelun Koivulassa. Tässä vaiheessa meille myös ilmeni, että Koivula-osaston toimintaperiaatteeseen ja asiakastyöhön on tulossa lähiaikoina mittavia muutoksia, jotka koskettavat meidän opinnäytetyötämme. Meillä oli ollut koko opinnäytetyöprosessin ajan tiedossa, että Koivula tulee muuttamaan vuoden vaihteessa 2016–2017 uusiin tiloihin, mutta toimintaperiaatteen muutos oli uutta tietoa sekä meille että Koivulan työyhteisölle. Saimme kuulla, että Koivulan toiminnan oli tarkoitus muuttua lähitulevaisuudessa siten, että osastolla tehtävä perhetyö lakkau-

tetaan työn nykyisessä muodossa. Lisäksi Koivulassa tapahtuvan hoidon määräaikaisuus sekä ikäjakauma poistuvat kokonaan siten, että Koivulasta tulee pitkäaikaissosasto kotiinpäin tehtävän, lyhytkestoisen hoidon sijaan.

Tapasimme Koivulan esimiehen keskustellaksemme hänen kanssaan Koivulan toimintaperiaatteen muutoksen vaikutuksesta esitteeseen. Koivulan esimies oli sitä mieltä, että osaston toimintaperiaatteen muutoksen takia ei ole aiheellista suunnitella esitettä uudelleen. Hänen mukaansa oli järkevämpää pitäytyä laatimassamme esitteessä, sillä opinnäytetyöprosessi oli jo pitkällä. Sovimme, että esitteeseen tullaan tekemään muutoksia ainoastaan työyhteisöltä kerätyn palautteen perusteella sekä lisäämään siihen puuttuva kuvitus ja yhteystiedot. Koivulan esimies toivoi tässä kohtaa esitteestä helposti muokattavaa sähköistä versiota, jotta Koivulassa on tulevaisuudessa mahdollisuus muokata esitettä vastaamaan osaston uutta toimintaa.

Koivulan toimintaperiaatteen muutos vaikutti esitteen tuottamiseen kuitenkin sillä tavalla, että esitettä varten suunnittelemistamme asiakashaastatteluista jouduttiin luopumaan. Muuttuvan toimintaperiaatteen myötä asiakasperheille jouduttiin kertoamaan, että asiakkuus voikin jatkua suunniteltua pidempään määräaikaisuuden poistumisen myötä sekä asiakkaiden hyödynnettävissä oleva perhetyöntekijän tarjoama tuki poistuu palvelusta kokonaan. Kyseinen tilanne aiheutti asiakasperheille sekä kuormitusta että toivottomuutta. Totesimme yhdessä Koivulan esimiehen kanssa, että epävakaa tilanteen johdosta asiakashaastattelujen toteuttaminen tai haastatteluihin suostumuksen pyytäminen ei tunnu eettisesti oikealta ratkaisulta. Koivulan esimies oli myös sitä mieltä, että epävakaa tilanne todennäköisesti vaikuttaisi asiakasperheiden vanhempien kokemukseen Koivulan tarjoamasta palvelusta.

Alkuperäisen suunnitelman mukaan myös esitteen kansikuva oli määrä tuottaa yhdessä erään Koivulan asiakasperheen lapsen kanssa. Kyseisen tehtävää varten mahdollisesti vapaaehtoisen lapsen ollessa vain satunnaisesti paikalla osastolla pohdimme, että jos jäämme odottamaan sopivaa ajankohtaa kansikuvan tuottamiselle, sitä ei välttämättä tule lähitulevaisuudessa. Totesimme, että aika-aulallisista syistä on viisainta tuottaa kansikuva itse. Mikäli olisimme odottaneet

sekä meille että asiakasperheen lapselle sopivaa ajankohtaa, olisi esitteen lopullisen version valmistuminen sekä opinnäytetyöprosessi kokonaisuudessaan viivästynyt huomattavasti.

Koivulan esimiehen tapaamisen jälkeen kävimme läpi työyhteisöltä saamaamme palautetta esitteestä. Muokkasimme esitteen tekstisisällön sen lopulliseen muotoon Koivulan työyhteisöltä saamamme palautteiden perusteella sekä lisäsimme esitteeseen Koivulan yhteystiedot.

Koska suunnitelmamme asiakashaastatteluista peruuntui, esitteestä puuttui tässä kohtaa ainoastaan kansikuva. Koivulan esimies oli toivonut esitteen kanteen sydäntä, minkä pohjalta suunnittelimme ja luonnostelimme kuvaa. Piirsimme paperille sydämen, jonka sisällä on koivu, talo sekä teksti ”Tervetuloa Koivulaan!”. Maalasimme piirtämämme kuvan vesiväreillä ja skannasimme sen tietokoneelle, mistä liitimme sen esitteen kanteen. Esitteen ollessa valmis luovutimme sen Koivulan työyhteisön käyttöön sekä sähköisessä että tulostetussa muodossa. Suunnitelmamme mukaisesti tulostimme Koivulaan luovutetut esitteet laadukkaalle, mattapintaiselle valokuvapaperille.

6.6 Esitteen arviointi

Esitteen kaltaisen opinnäytetyön tekstiosuuksia laadittaessa on hyvä pyytää rakentavaa palautetta työelämän yhteistyötaholta. Mitä laajemmin palautetta saa, sitä todennäköisemmin palautteesta on hyötyä produktin ehostamisen kannalta. Toiminnallisessa opinnäytetyössä aineiston laadulla on kuitenkin merkittävämpi osuus, kuin sen määrällä. (Airaksinen & Vilkka 2004, 64; 129.) Lomakkeiden avulla voidaan pyytää arviointeja ja perusteluja toiminnoille, mielipiteille ja vakaumuksille. Lomakkeissa tulee esittää täsmällisiä kysymyksiä joko avointen- tai monivalintatyyppisten kysymysten avulla. Avointen kysymysten avulla voidaan saada esille sellaisia näkökulmia, joita lomakkeen laatija ei ole osannut etukäteen ajatella. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 197–201.)

Keräsimme Koivulan työryhmältä kirjallista palautetta esitteestä kahteen otteeseen. Ensimmäisen kerran pyysimme palautetta esitteen raakaversiosta, johon olimme laatineet esitteeseen sisältyvän tekstin sekä värimaailman. Keräsimme työyhteisöltä palautteen laatimamme palautelomakkeen avulla, jossa kaikki kysymykset olivat avoimia kysymyksiä. Päädyimme pyytämään palautetta esitteen alustavasta versiosta sillä perusteella, että koimme työyhteisön mielipiteen merkitykselliseksi sekä halusimme saada palautteen jo esitteen tuottamisvaiheessa, jolloin siihen oli vielä mahdollista tehdä muutoksia työyhteisön toiveiden pohjalta.

Saimme Koivulan työryhmän yhdeksästä jäsenestä viideltä kirjallista palautetta esitteen raakaversiosta. Palaute sisälsi arvion esitteen sisällöstä, ulkoasusta sekä siitä, millaista lisätietoa esite vielä kaipaisi. Sisältöön ja ulkoasuun liittyen pyysimme sekä positiivista palautetta että kehittämissuhteita.

Päädyimme valitsemaan toteutettavaksi kaikki sellaiset kehittämissuhteet, joista Koivulan työyhteisö oli palautteen perusteella selkeästi yksimielinen. Täten päätimme toteuttaa lähes kaikki kieliasuun liittyvät palautteet, kuten joidenkin sanojen muuttamisen, poistamisen sekä yksittäisten kappaleiden järjestyksen vaihtamisen. Lisäksi lisäsimme esitteeseen palautteen perusteella maininnan lasten kotiharjoittelusta sekä siitä, että vanhemmuus säilyy vanhemmilla lapsen Koivulassa asumisesta huolimatta. Suurin osa esitteen sisällöstä oli raakaversiossa muotoiltu vanhempia puhutellen subjektiiviseen muotoon, mutta esite sisälsi tästä huolimatta myös objektiivisesta näkökulmasta tuotettua tekstiä. Koska olimme saaneet subjektiivisesta, vanhempia yksilöllisesti puhuttelevasta kieliasusta positiivista palautetta, muutimme koko tekstisisällön subjektiiviseksi.

Toisella kerralla pyysimme työyhteisöltä palautetta valmiista esitteestä (LIITE 1). Ennen palautteen pyytämistä olimme muokanneet esitettä työyhteisöltä saamamme edellisen palautteen perusteella. Valmiiseen esitteeseen olimme lisäksi laatineet kansikuvan sekä hioneet yksityiskohtia, kuten lisänneet yhteystiedot ja tehneet pieniä muutoksia kieliasuun. Keräsimme valmiista esitteestä palautetta laatimamme palautelomakkeen avulla, jossa kaikki kysymykset olivat avoimia kysymyksiä. Halusimme saada Koivulan työyhteisöltä palautetta myös valmiista esitteestä, jotta saisimme heidän arvionsa esitteen onnistumisesta.

Valmista esitettä arvioidessa Koivulan työryhmästä oli paikalla seitsemän jäsentä kahden työntekijän työskennellessä tilapäisesti toisessa lastenkodissa. Seitsemästä paikalla olleesta työyhteisön jäsenestä saimme neljältä kirjallista palautetta valmiista esitteestä. Palaute sisälsi arvion esitteen ulkoasun ja sisällön onnistumisesta, arvion miltä osin esite vastaa työryhmän käsitystä Koivulasta sekä siitä, jäikö esite vielä kaipaamaan jotakin. Kysyimme työyhteisön mielipidettä myös sen suhteen, hyödyntäisivätkö he valmista esitettä asiakastyössä.

Valitsimme arviointitavaksi palautelomakkeet, sillä toivoimme saavamme palautteen nimenomaan kirjallisena. Kun palaute oli kirjallisessa muodossa, oli sitä mahdollisuus pohtia jälkeenpäin sekä verrata työyhteisön jäsenten palautetta toisiinsa esimerkiksi samankaltaisuuden suhteen. Halusimme palautelomakkeiden avulla antaa työyhteisön jäsenille mahdollisuuden kirjata palautetta anonymisti, sillä toivoimme palautteen olevan mahdollisimman rehellistä. Lisäksi ajattelimme palautelomakkeiden sopivan hyvin vuorotyöhön, jolloin kukin työyhteisön jäsen pystyy laatimaan palautteen työvuorojensa puitteissa sopivaan aikaan. Palautelomakkeet osoittautuivat toimivaksi arviointitavaksi, sillä ne tavoittivat molemmilla arviointikerroilla yli puolet työyhteisön jäsenistä. Mahdollinen heikkous arviointitavassa olisi voinut olla lomakkeiden niin sanottu unohtuminen työyhteisön ilmoitustaululle.

7 ARVIOINNIN TULOKSET

7.1 Työelämätahton alustava arvio esitteestä

Kaikki esitteen visuaalisesta ilmeestä saamamme palaute oli positiivista. Koivulan työyhteisön mielestä esite oli värimaailmaltaan miellyttävä ja lämminhenkinen sekä pituudeltaan ja kooltaan sopiva. Saamamme palautteen perusteella esitteen ulkoasussa oli onnistunutta muun muassa koko ja väri. ”Koko sellainen helposti säilytettävä käsikirja ja väri rauhallinen mutta pirteä ja iloinen – toivoa antava!” Ulkoasun suhteen ei esitetty lainkaan kehittämisehdotuksia.

Lisäksi saimme positiivista palautetta esitteen kieliasun muotoilusta, mikä on toteutettu asiakasperheen vanhempia puhutellen ja teititellen. Esitteen sisällössä oli palautteen perusteella onnistunutta muun muassa ”se, kuinka arvomaailma tekstissä näyttäytyy” sekä esitteen koettiin antavan ”kivan ja luotettavan kuvan osastosta”. Useiden palautteiden pohjalta esite ei kaivannut lisätietoa, vaan kaikki olennainen tuli jo sisällöstä ilmi.

Suurin osa kehittämisehdotuksista oli lähinnä lauserakenteisiin tai sanamuotoihin liittyviä seikkoja, kuten jonkin yksittäisen sanan muuttaminen toiseen tai poistaminen tekstistä. Myös joidenkin tekstin sisältämien kappaleiden järjestyksen muuttamista ehdotettiin. Yhdessä saamassamme palautteessa oli kehittämissideana mainittu joko objektiivisen tai subjektiivisen näkökulman valitseminen asiakasperheen vanhempia puhuteltaessa – palautteen mukaan molempia puhuteltutapoja ei olisi hyvä yhdistää, vaan olisi parempi valita toinen näistä.

Yhden saamamme palautteen perusteella esite kaipasi lisätietona maininnan lasten kotiharjoitteluista. Toinen kaivattu lisätieto oli korostaa sitä, että lapsen sijoituksesta huolimatta vanhemmuus ei katoa, vaan sitä tuetaan Koivulasta käsin. Saman palautteen vanhemmuuden korostamiseen liittyen saimme myös opiskelijakollegaltamme, joka opponoi työtämme opinnäytetyöseminaarissa.

7.2 Työelämätahon arvio valmiista esitteestä

Esitteen sisältö oli Koivulan työyhteisön palautteen perusteella onnistunut. Esitteessä on Koivulan työyhteisön mukaan sopivasti tekstiä ja kieliäsu on riittävän yksinkertaista ammattisanaston välttämisen johdosta. Esitteen asiakasta kunnioittavasta arvomaailmasta saimme erityisesti positiivisia mainintoja, kuten ”esitteestä nousee asiakkaita kunnioittava arvomaailma, Koivula kuvataan sensitiivisenä”. Kaiken saamamme palautteen perusteella teksti koettiin lämpimäksi ja asiakasta kunnioittavaksi. Yhden palautteen perusteella esite oli parantunut sen raakaversioon verrattuna ja kahden palautteen perusteella esitteen sisällössä kuvataan Koivulaa totuudenmukaisesti.

Esitteen ulkoasua pidettiin lämminhenkisenä ja väritystä onnistuneena. Positiivisia mainintoja saimme esitteen maanläheisyydestä, värikkydestä, lempeästä kansikuvasta sekä sopivasta koosta. Yhdessä palautteessa mainittiin, että ”tekstimäärä voi tuntua paljolta, mutta onhan asia mistä kerrotaan tärkeää, varmaan siinä hetkessä perheen tärkein asia mihin he tarvitsevat apua”. Tämän johdosta esitteen laajahko koko nähtiin myös positiivisena tekijänä. Esitteen uskottiin lisäksi antavan uusille asiakasperheille lohtua.

Työyhteisön mukaan esite vastaa heidän käsitystään nykyisestä Koivulasta, minkä toimintaperiaatteen pohjalta esite on toteutettu. Palautteen perusteella esite vastaa nimenomaan Koivulan arvomaailmaa, jossa asiakasperheitä halutaan aidosti auttaa ja lohduttaa heidän vaikeassa elämäntilanteessaan. Yksi saamastamme palautteesta sisälsi maininnan siitä, että ”esitteen voisi antaa koeluettavaksi jollekin henkilölle, jolla ei ole mitään kokemusta tai käsitystä Koivulasta” ja kysyä häneltä, vastaako esite hänenkin käsitystään Koivulassa tehtävästä työstä.

Kolme neljästä palautteen antajasta oli sitä mieltä, että esite ei jäänyt kaipaamaan lisätietoa ja että siitä ei puutu mitään oleellista. Yhden saamamme palautteen perusteella esite olisi kaivannut vielä asiakkaan kokemuksia Koivulan tarjoamasta palvelusta, sen sijaan toisen palautteen perusteella esitteestä saataisi tulla liian pitkä, mikäli se sisältäisi vielä asiakkaiden kokemuksia. Yhden

palautteen perusteella esite tuntui jo tässä kohtaa melko pitkältä, mutta ”mikäli voisi jotenkin lyhentää ilman, että mitään jätettäisiin pois, niin olisi ++++. Mitään ylimääräistä tai turhaa infoa ei kuitenkaan ole”.

Jokaisen saamamme palautteen perusteella esitettä hyödynnettäisiin uuden asiakassuhteen alkaessa. Kaksi palautteen antajaa hyödyntäisivät esitettä ”ehdottomasti” asiakassuhteen alussa ja yhden palautteen perusteella esitettä hyödynnettäisiin, ”mikäli asiakastyö Koivulassa jatkuisi samanlaisena kuin tähän mennessä” eli esitteen sisältämä tieto Koivulan toiminnasta olisi tulevaisuudessa ajan tasalla. Yhdessä palautteessa esitteen eteen tekemäämme työtä kiiteltiin kovasti ja esitettä pidettiin ”todella upeana käyntikorttina Koivulalle”.

7.3 Itsearvio esitteen onnistumisesta

Oman arviomme mukaan tuottamamme esite oli onnistunut. Arviomme perustuu ennen kaikkea siihen, että saimme Koivulan työyhteisöltä sekä esitteen raakaversiosta että valmiista esitteestä pääosin positiivista palautetta. Saamamme korjausehdotukset esitteen raakaversiosta eivät edellyttäneet perustavanlaatuisen muutosten tekemistä, vaan olivat lähinnä yksityiskohtien hiomista. Erityisen hyvin koemme onnistuneemme esitteen visuaalisen ilmeen sekä kieliasun tuottamisessa, sillä saimme edellä mainituista ainoastaan positiivista palautetta sekä esitteen raakaversiota että valmiista esitteestä arvioidessa.

Lämminhenkisyys esitteen kuvituksessa, värimaailmassa ja kieliasussa oli yksi asettamistamme tavoitteista, ja koemme saavuttaneemme tämän tavoitteen kiitettävästi. Esitteen värimaailma on mielestämme rauhallinen, miellyttävä ja itse tuotetun näköinen kuten toivoimmekin. Lämminhenkisyys näkyy myös kieliasussa, minkä onnistuimme mielestämme erityisen hyvin toteuttamaan asiakasta kunnioittaen ja arvostaen. Tavoitteenamme oli myös luoda esitteestä selkeä ja ytimekäs, ja saamamme palautteen perusteella tämäkin tavoite toteutui. Esite on toteutettu selkokielellä ammattisanastoa välttäen, minkä johdosta uskomme sen olevan lukijalle selkeä tämän taustasta riippumatta. Olisimme voineet ehkä tuottaa esitteestä hieman lyhyemmän, mutta koimme kaiken sen sisältämän tiedon

olevan oleellista, joten emme halunneet jättää siitä mitään pois. Esitteessä ei ilmene turhaa toistoa, minkä johdosta koemme sen johdonmukaiseksi ja ytimekkääksi.

Toisaalta on huomioitava, että positiivisesta palautteesta sekä kokemistamme onnistumisista huolimatta esitteen sisältämä tieto tulee joiltakin osin vanhenemaan Koivulan toimintaperiaatteen muutosten myötä. Yksi esitteelle asettamistamme tavoitteista oli pyrkiä parantamaan asiakasperheiden käsitystä Koivulan tarjoaman palvelun sisällöstä, tarkoituksesta ja tavoitteista, mutta koska osa esitteen sisältämästä informaatiosta vanhenee, emme pystyneet saavuttamaan tätä tavoitetta. Mikäli Koivulan toiminta olisi jatkunut tulevaisuudessa samanlaisena, tavoite olisi toteutunut. Esitteestä jäi puuttumaan myös asiakasnäkökulma, joten tavoitetta asiakasperheiden kokemusten sisällyttämisestä esitteeseen ei pystytty toteuttamaan. Näistä syistä esitettä tulisi vielä muokata Koivulan työryhmän toimesta ennen kuin sitä voidaan hyödyntää uusien asiakasperheiden kanssa. Tavoitteemme saada esite Koivulan välittömään käyttöön ei tämän johdosta valitettavasti toteutunut.

Esitteen sisältämän tiedon osittainen vanheneminen ja asiakasnäkökulman pois jääminen tapahtuivat kuitenkin täysin meistä riippumattomista syistä. Meillä ei ollut mahdollisuutta vaikuttaa Koivulan toimintaperiaatteen muutokseen emmekä olisi voineet tehdä asioita toisin välttääksemme nämä takaiskut. Ratkaisumme tuottaa esitteestä helposti muokattavissa oleva sähköinen, tulostusvalmis versio osoittautuikin ensiarvoisen tärkeäksi – vaikka tuottamaamme esitteeseen tulee tehdä muutoksia ennen sen käyttöönottoa, on muutosten tekeminen täysin mahdollista sähköisen muodon ansiosta.

8 POHDINTA

8.1 Opinnäytetyön eettisyys

Eettisyys sosiaalialalla merkitsee eettisen osaamisen lisäksi sitoutumista sosiaalialan arvoihin ja ammattieettisiin periaatteisiin. Sosiaalialan ammattietiikkaan kuuluu muun muassa ihmisarvon, oikeudenmukaisuuden, asiakkaan osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka, Saarnio 2011, 185.) Myös vahva sitoutuminen aitoon, asiakkaan tarpeista lähtevään työskentelyyn erottaa sosiaalialan ammattietiikan yleisestä eettisestä osaamisesta. Asiakastyössä eettisyys merkitsee ennen kaikkea asiakkaan kunnioittamista ja hänen tarpeistaan lähtemistä. (Rouhiainen-Valo; Rantanen; Hovi-Pulsa & Tietäväinen 2010, 16–17.) Nämä eettiset periaatteet ovat näkyneet opinnäytetyömme tavoitteissa ja olemme pyrkineet siihen, että ne näkyvät myös suoraan asiakkaille tuottamassamme esitteessä.

Eettistä herkkyyttä voidaan pitää kaiken moraalisen ja eettisen toiminnan perustana sosiaalialalla. Tämä tarkoittaa sitä, että ammattilainen osaa tunnistaa eri osapuolten erityispiirteitä, tarpeita, oikeuksia ja velvollisuuksia. Näiden lisäksi ammattilaisen on ymmärrettävä oman toimintansa merkitys toisten ihmisten hyvinvoinnin kannalta ja osattava ennakoida eri toimintatapojen seurauksia. Empatia ja kyky asettua toisen asemaan ovat eettisen herkkyyden kulmakiviä. Sosiaalialan ammattilaiselta edellytetään eettisen herkkyyden lisäksi myös teoreettista tietoa asiakasryhmien erityispiirteistä. (Mäkinen ym. 2011, 184.)

Ammattieettisten periaatteiden mukaisesti pyrimme asettumaan asiakasperheen vanhemman asemaan suunnitellessamme esitteen tekstisisältöä ja kieliasua. Kysyimme itseltämme, että miltä meistä tuntuisi tilanteessa, jossa oma lapsi muuttaa lastenkotiin. Asiakkaan asemaan eläytymisen tueksi olimme keränneet opinnäytetyöprosessin aikana laajasti teoriatietoa lastensuojelusta, vanhemmuuden tukemisesta sekä asiakkaan arvostavaan kohtaamiseen liittyvistä periaatteista.

Vanhemman asemaan eläytymisen ja keräämämme teoretiedon perusteella pyrimme tekemään esitteen tekstistä mahdollisimman hienotunteisen ja kunnioittavan.

Asiakkailla tulisi olla mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa sosiaalipalveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen (Ihalainen & Kettunen 2016, 75). Lisäksi asiakkaiden osallistaminen on myös palveluiden onnistuneen kehittämisen kannalta keskeistä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 18). Näistä syistä esitteen oli määrä sisältää itse suunnittelemamme tekstin lisäksi Koivulan asiakasperheiden lasten ja vanhemman kertomaa tietoa. Koivulan toimintaperiaatteessa tapahtuvien muutosten takia asiakasnäkökulman sisällyttäminen esitteeseen ei kuitenkaan onnistunut. Tähän vaikutti ennen kaikkea Koivulan tarjoaman palvelun pituuden muuttuminen määräaikaisesta pitkäaikaiseksi sekä perheiden kanssa tehtävän työn lakkauttaminen nykyisessä muodossaan. Nämä tekijät ovat aiheuttaneet asiakasperheille kuormitusta ja toivottomuutta, minkä johdosta haastatteluiden toteuttaminen olisi tuntunut sekä meistä että Koivulan esimiehestä eettisesti ristiriitaiselta.

Sosiaalihuollon asiakaslain 15 §:ssä säädetään, että sosiaalihuollon palveluksessa toimiva henkilö ei saa paljastaa salassa pidettävää tietoa ulkopuolisille tahoille (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000). Pidimme huolen vaitiolovelvollisuuden noudattamisesta koko opinnäytetyöprosessin ajan. Meillä oli kummallakin paljon omakohtaista kokemusta Koivulasta ja Koivulassa toimimisesta, mutta tämä ei käy ilmi opinnäytetyön raportissa enempää kuin on tarpeen. Koivulaa käsittelevät osuudet sekä esitteessä että opinnäytetyömme raportissa ovat julkista tietoa, eikä kenenkään henkilökohtainen tieto tule opinnäytetyössämme ilmi. Esimerkiksi työyhteisöltä saamamme palaute esitteen raakaversiosta sekä valmiista esitteestä on kerätty anonymisti siten, että meillä itsellämmeäkään ei ole tietoa palautteen antajan henkilöllisyydestä.

8.2 Opinnäytetyön luotettavuus

Pidämme tuottamamme esitteen sisältöä sikäli luotettavana, että olemme suorittaneet opintoihin kuuluvia harjoittelujaksoja Koivulassa, minkä lisäksi toinen meistä on ollut Koivulassa töissä opinnäytetyöprosessin aikana. Tästä johtuen koemme tuntevamme Koivulan tarjoaman palvelun perusteellisesti. Olemme olleet tiiviisti yhteydessä Koivulan esimieheen opinnäytetyöprosessin aikana ja keskustelleet hänen kanssaan esitteen työstämisestä avoimesti. Koivulan esimiehen mielipide on huomioitu pitkän opinnäytetyöprosessin siten, että mitään Koivulaan liittyvää tietoa ei ole sisällytetty opinnäytetyön raporttiin tai esitteeseen ilman hänen suostumustaan. Jo hakiessamme tutkimuslupaa Helsingin kaupungilta lähetimme opinnäytetyömme suunnitelman Koivulan esimiehelle kommentoitavaksi ennen lupahakemuksen lähettämistä Helsingin kaupungille.

Luotettavuuden varmistamiseksi pyysimme esitteestä palautetta Koivulan työyhteisöltä lomakkeiden avulla, jotta esite saatiin vastaamaan heidän tarvettaan ja käsitystään osaston toiminnasta. Pidämme Koivulan työyhteisöltä saamaamme palautetta luotettavana, sillä keräsimme palautteen anonyymisti, jolloin Koivulan työyhteisön jäsenet saivat antaa korjausehdotuksia nimettömästi. Anonymiteetin voidaan katsoa olevan edellytys sille, että kyselyihin saadaan rehellisiä vastauksia (Kuula 2006, 201). Esitteen tuottamisessa on käytetty lähteenä ainoastaan virallista, Koivulan esimieheltä saatua tietoa sekä Koivulan toiminnan kuvausta käsittelevää asiakirjaa. Täten esitteessä hyödynnetyt tiedonlähteet ovat erittäin luotettavia.

Kaikki esitteessä oleva tieto kuvaa rehellisesti Koivulan arvopohjaa, työyhteisöä sekä työskentelytapoja. Koivulan toimintaperiaatteen muutoksen myötä esitteestä jäi kuitenkin puuttumaan suunnittelemamme asiakasnäkökulma, mikä heikentää mielestämme osaltaan esitteen luotettavuutta. Koska esitteen kohderyhmänä toimivat nimenomaan Koivulan asiakasperheet, olisi Koivulan asiakkaiden kokemus palvelusta ollut luottamusta herättävää ja arvokasta tietoa uusille asiakasperheille. Esite on tällä hetkellä ammattilaisten tuottama, mikä on toki luottamusta herättävä tekijä ammatillisesta näkökulmasta. Luottamus esitteeseen olisi

kuitenkin luultavasti kasvanut asiakasperheiden silmissä, mikäli esite olisi sisältänyt asiakaskokemuksia Koivulasta.

Esitteen luotettavuutta pohtiessa tulee myös huomioida, että osa esitteen sisältämästä tiedosta tulee vanhenemaan lähitulevaisuudessa Koivulan toiminnan muutoksen myötä. Jotta esite voidaan tästä huolimatta ottaa Koivulan työryhmän käyttöön, olemme toimittaneet Koivulaan sähköisen version esitteestä. Sähköistä versiota voidaan muokata siltä osin mikä on tarpeellista ja täten saada esitteestä taas tulevaisuudessa ajankohtainen. Olemme antaneet Koivulan työryhmälle kaikki oikeudet tehdä muutoksia esitteeseen.

8.3 Ammatillisen kasvun pohdinta

Sosionomin (AMK) ydinosaamista voidaan jäsentää kuuden osaamiskompetenssin kautta. Kyseiset sosionomin (AMK) osaamiskompetenssit ovat sosiaalialan asiakastyön osaaminen, sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen, tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen, eettinen osaaminen, työyhteisö-, johtamis- ja yrittäjyysosaaminen sekä kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen. (Diakonia-ammattikorkeakoulu i.a.) Pohtiessamme ammatillista kasvuamme huomasimme, kuinka opinnäytetyöprosessi on edistänyt ammatillista osaamistamme jokaisen edellä mainitun osaamiskompetenssin osa-alueelta. Olemme pohtineet niitä seikkoja, jotka ovat erityisesti vahvistaneet osaamistamme kyseisten osaamiskompetenssien mukaisesti.

Perehdyimme opinnäytetyötä tehdessämme syvällisesti lastensuojelua, vanhemmuuden tukemista sekä asiakkaan arvostavaa kohtaamista koskevaan teorian tietoon. Tämä on kasvattanut ammatillisuuttamme siinä mielessä, että tunnemme kyseisiä lastensuojelutyön osa-alueita sekä lastensuojelua määrittelevää palvelujärjestelmää entistä paremmin. Teoriatietoon perehtymisen lisäksi toimimme molemmat Koivulassa joko harjoittelussa tai töissä opinnäytetyöprosessimme aikana, mikä vahvisti tietämystämme lastensuojelun sijaishuollosta entisestään. Täten koemme, että laajempi teoriatiedon hallinta sekä työkokemus antaa meille

lisää valmiuksia sosionomin osaamiskompetensseissa mainittuihin asiakastyön osaamiseen sekä sosiaalialan palvelujärjestelmäosaamiseen.

Esitteen tuottaminen kasvatti ammatillisuuttamme siten, että se edellytti meiltä huolellista suunnittelua ja kriittistä arviointia. Sosionomin osaamiskompetensseihin kuuluu tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen, missä koemme kehittyneemme huomattavasti opinnäytetyöprosessin myötä. Koivulalla ei ollut entuudestaan esitettä, joten meidän tehtävänäme oli suunnitella ja toteuttaa esite alusta asti itse. Saimme opinnäytetyöprosessin alkaessa Koivulan esimieheltä suuntaa antavia toiveita esitteen ulkoasun ja sisällön suhteen, mutta emme suoraa ohjeistusta esitteen tuottamiseen. Tämän johdosta esitteen suunnitteluun ja tuottamiseen liittyi paljon itsekriittisyyttä sekä itsenäisesti toteutettavaa kehittämistyötä. Osa opinnäytetyöprosessin aikana tekemistämme päätöksistä, kuten asiakashaastatteluista luopuminen, olivat puhtaasti eettisiä päätöksiä, mikä vahvisti sosiaalialan eettistä osaamistamme. Eettinen osaamisemme on vahvistunut muiltakin osa-alueilta, joita on pohdittu perusteellisemmin edellä eettisyyttä käsittelevässä luvussa.

Arvioimme kaikkia esitteeseen liittyviä ideoitamme mahdollisimman monipuolisesti pohtien niiden hyviä ja huonoja puolia. Kun olimme laatineet mielestämme hyvän suunnitelman jonkin esitteeseen liittyvän seikan suhteen, halusimme kuulla Koivulan esimiehen näkemyksen ennen suunnitelman toteuttamista. Tarkoituksena oli varmistaa suunnitelmien perusteellisuus, jotta toteuttaminen onnistuisi mahdollisimman hyvin ja lopputulos todella vastaisi Koivulan tarpeita. Ammatillisessa mielessä täysin uuden työvälineen tuottaminen opetti pitkäjänteisyyttä, työelämän yhteistyötaitoja sekä ennen kaikkea kuinka produkti toteutetaan, mikä oli meille kummallekin ennen opinnäytetyöprosessia uutta. Myös nämä tekijät kehittivät tutkimuksellista kehittämis- ja innovaatio-osaamistamme.

Opinnäytetyön ja esitteen tuottaminen kasvatti myös itseohjautuvuuttamme. Painotimme Koivulan esimiehelle jo yhteistyön alussa, että hänen ei tarvitse suunnitella tai muutoin huolehtia esitteen tuottamisesta, vaan että tuotamme sen itsenäisesti hänen toiveidensa perusteella. Huolehdimme myös opinnäytetyön sekä

esitteen valmistumisen aikataulusta itse. Koemme tämän vahvistaneen sosionomilta vaadittavaa työyhteisö- ja johtamisosaamistamme, sillä olimme itse vastuussa opinnäytetyöprosessistamme, sen aikatauluista sekä kaikista esitteen suunnitteluun ja toteutukseen liittyvistä tekijöistä.

Koemme, että ammatillista kasvua tapahtui opinnäytetyöprosessin aikana erityisesti silloin, kun kuulimme Koivulan toimintaperiaatteen äkillisestä muutoksesta. Tilanne ei ollut ennakoitavissa, joten se koetteli kykyämme sopeutua joustavasti uusiin olosuhteisiin. Opinnäytetyöprosessi on auttanut meitä ymmärtämään sosiaalialan luonnetta siten, että työskentely ei tapahdu ainoastaan asiakkaan ja työntekijän välillä, vaan yhteiskunta ja ylempää määritellyt rakenteet asettavat työskentelylle reunaehdot. Suuri rakenteellinen muutos kesken opinnäytetyöprosessin ja siihen liittyvä pohdinta kasvattivat erityisesti kriittistä ja osallistavaa yhteiskuntaosaamistamme.

Koivulan toimintaperiaatteen muutos kesken opinnäytetyöprosessia auttoi ammatillisessa mielessä jäsentämään myös sitä, kuinka muuttuva sosiaalialan kenttä on ja miten rakenteelliset muutokset näkyvät asiakastyössä. Myös tämä auttoi meitä jäsentämään opinnäytetyöprosessiamme kriittisen ja osallistavan yhteiskuntaosaamisen näkökulmasta. Opinnäytetyömme onnistumisen takaamiseksi meidän oli opittava joustavuuden lisäksi sopeutumaan muuttuneeseen tilanteeseen siten, että vaikka jouduimme luopumaan huolella tehdyistä suunnitelmistamme, emme saaneet lannistua tilanteesta. Onnistuimme mielestämme olosuhteista huolimatta viemään jo aloitetun työn ammatillisesti loppuun sekä täyttämään osan niistä tavoitteista, mitkä olimme työllemme asettaneet.

8.4 Johtopäätökset ja kehittämisideat

Keskeisin opinnäytetyöprosessin aikana tekemämme johtopäätös on, että sosiaalialan työvälineitä tai menetelmiä luotaessa ja kehitettäessä kannattaa ottaa huomioon sosiaalialan mahdolliset muutokset. Työvälineistä tai menetelmistä on kokemuksemme perusteella järkevää suunnitella joustavia ja mahdollisimman

helposti muokattavia, jotta ne eivät muutu käyttökelvottomiksi kehityksen tai muutoksen myötä. Tämän kaltaisella menettelyllä voidaan välttää resurssien tuhlaamista. Olemassa olevan työvälineen tai menetelmän kehittäminen vastaamaan uusia olosuhteita ja tarpeita on vähemmän resursseja kuluttavaa kuin täysin uuden työvälineen tai menetelmän suunnittelu ja tuottaminen joka kerta, kun sosiaalialan palvelun rakenne muuttuu ratkaisevasti.

Mikäli olisimme tuottaneet esitteen esimerkiksi tilaamalla kalliita, valmiiksi painettuja esitteitä suuren määrän ja antaneet ne Koivulan työyhteisön käyttöön, olisivat nämä esitteet muuttuneet käyttökelvottomiksi hyvin pian. Tällöin olisimme tuhlanneet sekä rahaa että aikaa. Päätöksemme tuottaa esitteestä helposti muokattavissa oleva sähköinen, tulostusvalmis versio osoittautui täten huomattavasti toimivammaksi ratkaisuksi.

Lasten, nuorten ja heidän vanhempiensa osallisuuden vahvistamisen avulla on mahdollista kehittää toimivampia lastensuojelun palveluita. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että asiakkaiden mielipiteitä ja kokemuksia kuullaan ja ne otetaan vakavasti. Kun perheitä otetaan mukaan kehittämään palveluita, on heidän kanssaan työskentelevillä ammattilaisilla ja palvelua ylläpitävillä tahoilla mahdollisuus saada parempaa tietoa siitä, mitä lastensuojelun asiakkuus todellisuudessa on. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 18–19.)

Mikäli esitettä kehitettäisiin eteenpäin, olisi mielestämme oleellisinta sisällyttää siihen Koivulan asiakasperheiden näkökulmia ja kokemuksia osaston tarjoamasta palvelusta. Uskomme tämän lisäävän sekä esitteen uskottavuutta että luotettavuutta asiakasperheiden näkökulmasta. Asiakkaiden kokemuksia voisi korottaa esimerkiksi opinnäytetyötä varten laatimiemme haastattelurunkojen avulla. Näkemyksemme mukaan asiakashaastattelut olisi suotavaa toteuttaa vasta silloin, kun Koivulan toimintaperiaatteen muutoksesta on kulunut riittävästi aikaa eikä asiakasperheiden katsota kuormittuvan haastatteluista liikaa.

Tulevaisuudessa esitettä voisi kehittää edelleen myös pyytämällä esitteestä rakentavaa palautetta Koivulan asiakasperheiltä asiakasnäkökulman vahvistamiseksi. Uskomme, että asiakkailta saatava palaute olisi hyödyllisintä sellaisten

perheiden kohdalla, joiden kanssa esitettä on hyödynnetty yhteistyön alussa: he osaisivat todennäköisesti asiakkuuden loppupuolella kertoa, antoiko esite realistisen kuvan palvelun sisällöstä. Asiakaspalautteen perusteella Koivulan työyhteisöllä olisi mahdollisuus tehdä korjauksia esitteen sisältöön, mikäli siihen on tarvetta.

Asiakasnäkökulman lisäämisen ohella esite tulisi päivittää vastaamaan Koivulan uutta toimintaperiaatetta silloin, kun uudesta toiminnasta on riittävästi tietoa. Tuottamaamme esitettä ei tällä hetkellä pysty hyödyntämään asiakassuhteen alkaessa, sillä se antaisi virheellisen käsityksen palvelun sisällöstä. Olemme saaneet esitteen kirjallisesta asusta, visuaalisesta ilmeestä sekä asiakasperheitä arvostavasta kirjoitustavasta positiivista palautetta Koivulan työyhteisöltä. Tämän johdosta esite on näkemyksemme mukaan täysin hyödynnettävissä tulevaisuudessa, mikäli Koivulan työyhteisöltä löytyy resursseja sen päivittämiseen ja kehittämiseen. Esitteen päivittäminen ajan tasalle voisi mahdollisesti sopia myös loppuvaiheen sosionomiopiskelijan harjoittelutehtäväksi – sosionomiopiskelija saisi esitteen päivittämisestä kokemusta kehittämistyöstä ja Koivulan työyhteisö saisi muokatun esitteen käyttöönsä.

Mikäli tuottamamme esite osoittautuu tulevaisuudessa toimivaksi ja käytännölliseksi työvälineeksi, voisi vastaavanlaisia esitteitä hyödyntää myös muissa lastensuojelun sijaishuollon yksiköissä. Esimerkiksi Helsingin kaupungin ylläpitämistä sijaishuollon yksiköistä ja osastoista löytyy niukasti tietoa verkosta, joten kyseiset yksiköt ja osastot saattaisivat hyötyä omista esitteistä. Esitteen tuottaminen on kokemuksemme perusteella pitkä ja huolellisuutta vaativa prosessi, minkä takia sijaishuollon yksiköissä ei välttämättä ole resursseja esitteiden itenäiseen tuottamiseen. Täten esitteen tuottaminen sopisi mielestämme esimerkiksi aiheesta kiinnostuneen sosionomiopiskelijan opinnäytetyöksi.

LÄHTEET

- Airaksinen, Tiina & Vilkka, Hanna 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.
- Araneva, Mirjam 2016. Lapsen suojeleminen. Toteuttaminen ja päätöksenteko. Helsinki: Talentum Pro.
- Bardy, Marjatta 2009. Lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta. Teoksessa Marjatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 16–46.
- Bullock, Roger 2001. Work with Children in Residential Care. Teoksessa Malcolm Hill (toim.) Effective Ways of Working with Children and their Families. London & Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers, 256–269.
- Diakonia-ammattikorkeakoulu, ilman aikaa. Harjoittelu. Sosiaaliala 2016. Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetenssit. Viitattu 19.11.2016. <http://www.diak.fi/opiskelu/harjoittelu/Sivut/default.aspx>
- Heino, Tarja 2009. Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa Marjatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 52–75.
- Helsingin kaupunki 2015. Toivolan lastenkoti osasto Koivula. Viitattu 5.5.2016. <http://www.hel.fi/www/Helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/lapsiperheiden-palvelut/lastensuojelu/lastenkotitoiminta/toivola/koivula>
- Helsingin kaupunki 2016. Toivolan lastenkoti. Viitattu 5.5.2016. <http://www.hel.fi/www/Helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/lapsiperheiden-palvelut/lastensuojelu/lastenkotitoiminta/toivola/>
- Helsingin pilotti, Heinjoki & al. 2005. Tavoitteena hyvä sijoitus – haaste avohuollon ja sijaishuollon yhteistyölle. Teoksessa Sari Laaksonen & Martti Kemppainen (toim.) Oljista, risuista vai tiilestä? Artikkeleita hoidon laatua tukevista tekijöistä sijaishuollossa. Laituri-projekti. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisu 20. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto, 31–44.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

- Höglund, Sanna 2011. Värit vaikuttavat mielialaan. Viitattu 29.9.2016.
<http://www.avainapteekit.fi/oma-terveys/mieli/varit-vaikuttavat-mielialaan>
- Ihalainen, Jarmo & Kettunen, Terttu 2016. Turvaverkko vai trampoliini. Sosiaaliturvan mahdollisuudet. Helsinki: Sanoma Pro.
- Juhila, Kirsi 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Kaikko, Kirsi & Friis, Leila 2009. Menetelmät lastensuojelun tukena. Teoksessa Marjatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 76–88.
- Kankaanpää, Salli & Piehl, Aino 2011. Tekstintekijän käsikirja. Opas työssä kirjoittaville. Helsinki: Yrityskirjat.
- Klap, Kaija 2005. Perheen merkitys sijoitetun lapsen kuntoutumisprosessissa. Teoksessa Sari Laaksonen & Martti Kemppainen (toim.) Oljista, riisuista vai tiilestä? Artikkeleita hoidon laatua tukevista tekijöistä sijaishuollossa. Laituri-projekti. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisu 20. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto, 79–107.
- Koivulan toiminnan kuvaus vuosilta 2013–2016.
- Koivula-osaston esimies 2016. Koivula-osaston esimiehen haastattelu 4.5.2016 Helsingissä.
- Kuula, Arja 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Känkänen, Päivi 2009. Siirtymät sijaishuollossa – hetkiä ja ikuisuuksia. Teoksessa Marjatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 232–240.
- Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 138–177.
- Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) 2010. Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

- Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (1983/361). Viitattu 1.9.2016.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1983/19830361?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=lapsen%20huolto%20ja%20tapaamisoikeus>
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812). Viitattu 6.5.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- Lastensuojelulaki (2007/417). Viitattu 6.5.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#L3P14>
- Lastensuojelun käsikirja 2015. Ehkäisevä lastensuojelu. Viitattu 1.11.2016.
<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/ehkai-seva-lastensuojelu>
- Lastensuojelun käsikirja 2016a. Kiireellinen sijoitus. Viitattu 1.11.2016.
<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/kiireellinen-sijoitus#otsikko2>
- Lastensuojelun käsikirja 2016b. Lastensuojelun palvelujärjestelmä. Viitattu 6.11.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu/lastensuojelun-palvelujarjestelma>
- Lastensuojelun käsikirja, ilman aikaa.a. Huostaanotto. Viitattu 6.11.2016.
<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/huostaanotto>
- Lastensuojelun käsikirja, ilman aikaa.b. Sijaishuollon muodot. Viitattu 7.5.2016.
<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/sijaishuollon-muodot>
- Lastensuojelun käsikirja, ilman aikaa.c. Lastensuojelun arvot ja periaatteet. Viitattu 6.11.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu/lastensuojelun-arvot-ja-periaatteet>
- Lastensuojelun käsikirja, ilman aikaa.d. Lastensuojelulaitokset. Viitattu 7.5.2016.
<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/sijaishuollon-muodot/lastensuojelulaitokset>
- Mikkola, Matti 2004. Lastensuojelulain taustaa. Teoksessa Annamaija Puonti, Tuula Saarnio & Anne Hujala (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi, 77–84.
- Mäkinen, Päivi; Raatikainen, Eija; Rahikka, Anne & Saarnio, Tuula 2011. Ammattina sosionomi. Helsinki: WSOYpro Oy.

- Niemelä, Hilkka 2005. Lapsikeskeinen sijaishuolto. Mitä tekisin, jos tämä olisi oma lapseni? Teoksessa Sari Laaksonen & Martti Kemppainen (toim.) Oljista, risuista vai tiilestä? Artikkeleita hoidon laatua tukevista tekijöistä sijaishuollossa. Laituri-projekti. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 20. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto, 57–78.
- Ojaniemi, Pekka & Rantajärvi, Kaisa-Maria 2010. Alkuarvioinnista suunnitelmalliseen lastensuojelun sosiaalityöhön. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 219–244.
- Partanen, Irmeli 2005. Arvot ja eettiset periaatteet toiminnan kulmakivenä – dialogi sijaishuollon käytännön ja Martti Lindqvistin ajatusten välillä. Teoksessa Sari Laaksonen & Martti Kemppainen (toim.) Oljista, risuista vai tiilestä? Artikkeleita hoidon laatua tukevista tekijöistä sijaishuollossa. Laituri-projekti. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 20. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto, 7–30.
- Pitkänen, Miia 2011. Vastuun paikka! Vanhempien tukeminen lapsen huostaanotossa. Viitattu 9.5.2016. http://www.socca.fi/files/1404/Vastuun_paikka!_Vanhempien_tukeminen_lapsen_huostaanotossa.pdf
- Pohjola, Anneli 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 19–74.
- Reijonen, Mikko 2005. ”Mitä työtä se perhetyö oikein on?” – ammattina perhetyöntekijä. Teoksessa Mikko Reijonen (toim.) Voimaa perhetyöhön. Arjen tuki ja ammatilliset verkostot. Jyväskylä: PS-kustannus, 7–15.
- Rouhiainen-Valo, Tuula; Rantanen, Teemu; Hovi-Pulsa, Raija & Tietäväinen, Sirpa 2010. Kompetenssit ”sosiaalisen” puolustamisessa. Teoksessa Leena Viinamäki (toim.) Sosionomin ammatti ja työ 2010–2025. Havaintoja ja päätelmiä sosionomien (AMK & ylempi AMK) profiilista Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Viitattu 13.10.2016. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/54727/viinamaki%20A%203%202010.pdf?sequence=1>

- Rouvinen-Wilenius, Päivi 2007. Tavoitteena hyvä ja hyödyllinen terveysaineisto. Viitattu 30.9.2016. https://www.researchgate.net/publication/232569631_Tavoitteena_hyva_ja_hyodyllinen_terveysaineisto
- Räty, Tapio 2010. Lastensuojelulaki. Käytäntö ja soveltaminen. Helsinki: Edita.
- Saarnio, Tuula 2004. Perhetyö lastensuojelutyössä. Teoksessa Annamaija Puonti, Tuula Saarnio & Anne Hujala (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi, 77–84.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2014. Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2014:4. Viitattu 19.10.2016. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70275/URN_ISBN_978-952-00-3488-7.pdf?sequence=1
- Sosiaalihuoltolaki (2014/1301). Viitattu 5.10.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- Tilasto- ja indikaattoripankki Sotkanet, ilman aikaa.a. Huostassa vuoden aikana olleet 0–17-vuotiaat, % vastaavanikäisestä väestöstä. Viitattu 2.11.2016. <https://www.sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko/?indicator=s04PBAA=®ion=s07MBAA=&year=sy4rtU7V0zUEAA==&gender=t&abs=f&color=f>
- Tilasto- ja indikaattoripankki Sotkanet, ilman aikaa.b. Lastensuojelun avohuollolisten tukitoimien piirissä 0–17-vuotiaita vuoden aikana, % vastaavanikäisestä väestöstä, Viitattu 2.11.2016. <https://www.sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko?indicator=s84qAQA=®ion=s07MBAA=&year=sy4rtU7V0zUEAA==&gender=t>
- Toivolan lastenkoti 2016. Koivula-osaston suunnittelupäivän 16.4.2016 muistio.
- Trötschkes, Rita 2013. Värit ovat ikivanha visuaalinen kieli. Viitattu 29.9.2016. <http://yle.fi/aihe/artikkeli/2012/12/10/varit-ovat-ikivanha-visuaalinen-kieli>
- Uusimäki, Mervi 2005. Perhetyö palvelujärjestelmässä. Teoksessa Mikko Reijonen (toim.) Voimaa perhetyöhön. Arjen tuki ja ammatilliset verkostot. Jyväskylä: PS-kustannus, 17–42.

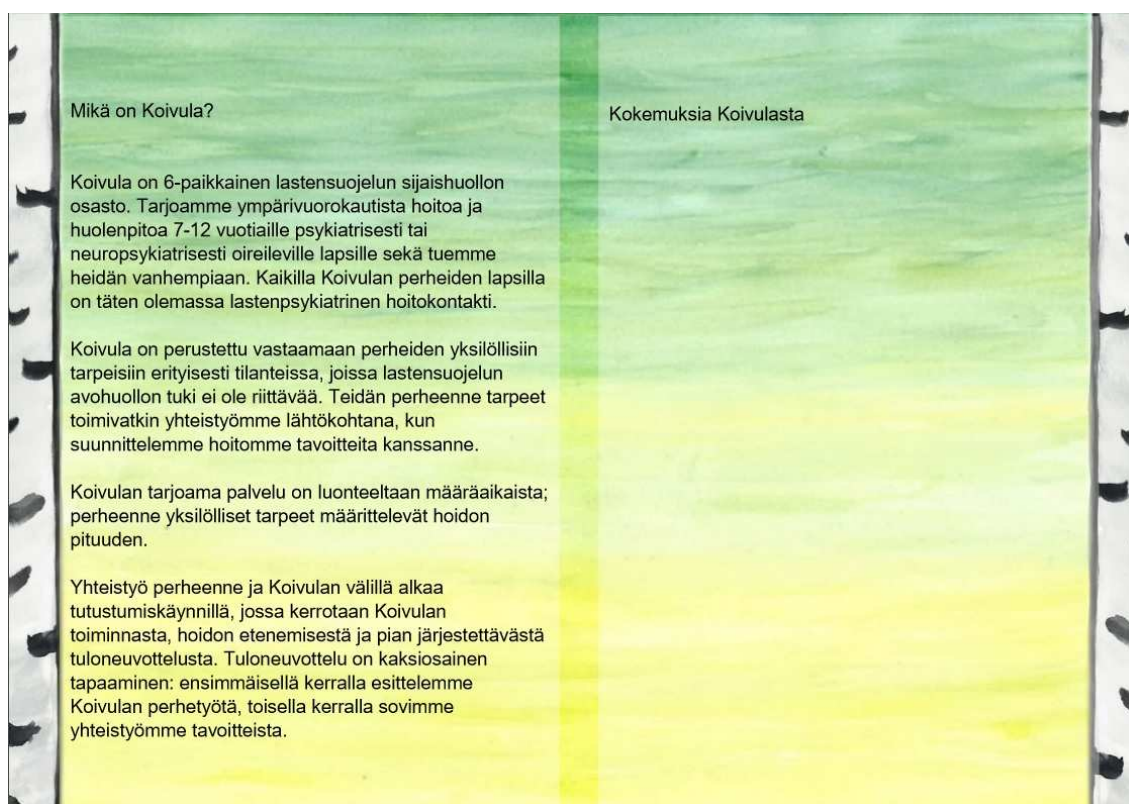
LIITE 1: ESITE



Tervetuloa Koivulaan!

Yhteystiedot

Teinilän lastenkoti, Osasto Koivula:
Oppipojantie 19, 00640 Helsinki
Puh: 040 3344 310
Sähköposti: teinila.koivula@hel.fi



Mikä on Koivula?

Koivula on 6-paikkainen lastensuojelun sijaishuollon osasto. Tarjoamme ympärivuorokautista hoitoa ja huolenpitoa 7-12 vuotiaille psykiatrisesti tai neuropsykiatrisesti oireileville lapsille sekä tuemme heidän vanhempiaan. Kaikilla Koivulan perheiden lapsilla on täten olemassa lastenpsykiatrinen hoitokontakti.

Koivula on perustettu vastaamaan perheiden yksilöllisiin tarpeisiin erityisesti tilanteissa, joissa lastensuojelun avohuollon tuki ei ole riittävää. Teidän perheenne tarpeet toimivatkin yhteistyömme lähtökohtana, kun suunnittelemme hoitomme tavoitteita kanssanne.

Koivulan tarjoama palvelu on luonteeltaan määräaikaista; perheenne yksilölliset tarpeet määrittelevät hoidon pituuden.

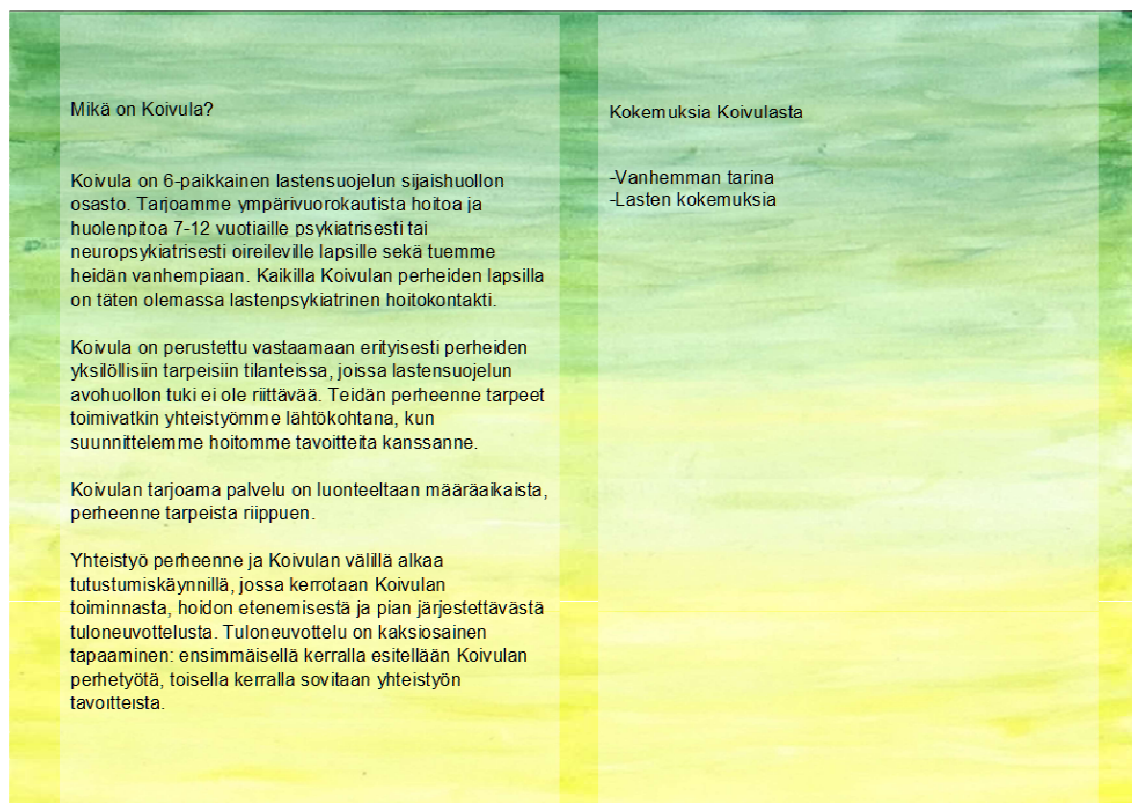
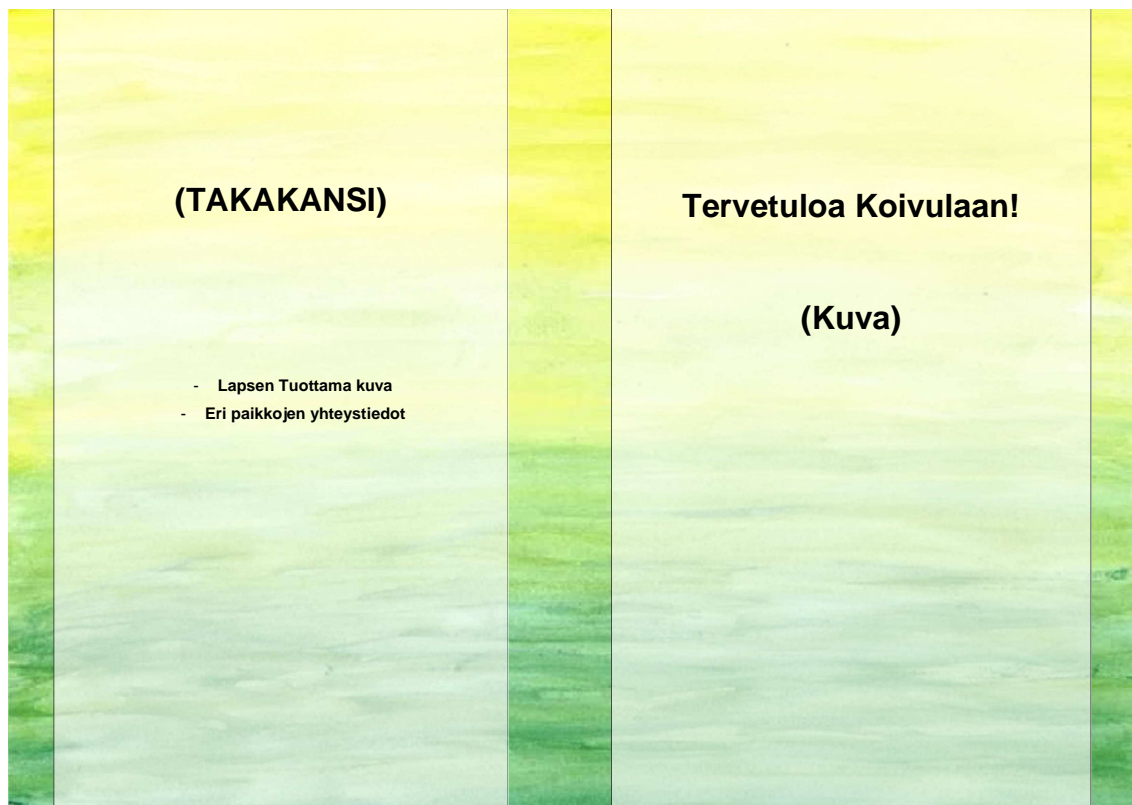
Yhteistyö perheenne ja Koivulan välillä alkaa tutustumiskäynnillä, jossa kerrotaan Koivulan toiminnasta, hoidon etenemisestä ja pian järjestettävästä tuloneuvottelusta. Tuloneuvottelu on kaksiosainen tapaaminen: ensimmäisellä kerralla esittelemme Koivulan perhetyötä, toisella kerralla sovimme yhteistyömme tavoitteista.

Kokemuksia Koivulasta

<p>Koivulassa työskentelee kahdeksan hoitajaa, minkä lisäksi perheenne käytettävissä ovat myös perhetyöntekijän ja psykologin palvelut.</p> <p>Koivulassa perheellänne on kaksi nimettyä perheen omahoitajaa, jotka vastaavat erityisesti Teidän perheenne asioista. Nämä hoitajat voivat sopia työnjaostaan kanssanne tarpeiden ja toiveiden mukaan esimerkiksi siten, että toinen heistä työskentelee tiiviimmin Teidän kanssa, toisen keskittyessä enemmän lapsenne asioihin. Kaikki Koivulan hoitajat työskentelevät kuitenkin arjessa kaikkien perheiden kanssa: perheenne asioista huolehditaan siis silloinkin, kun perheenne omahoitajat eivät ole työvuorossa.</p>	<p>Asiakkaana Koivulassa</p> <p>Koivulassa pidetään tärkeänä Teidän osallisuutta lapsenne arkeen ja elämään. Tämä huomioidaan käytännössä muun muassa siten, että toinen tai molemmat perheenne omahoitajista pyrkivät viettämään säännöllisesti aikaa Teidän ja lapsenne kanssa yhdessä, esimerkiksi kyläilemällä luonanne. Olette myös tervetulleita käymään Koivulassa. Vierailujen lisäksi voimme viettää aikaa yhdessä myös Koivulan ja kotinne ulkopuolella, vaikkapa vaateostoksilla, elokuvissa tai lapsenne harrastuksen parissa, tarpeiden ja mielenkiinnon mukaan. Lapsenne voi tulla myös sovitusti kotiharjoitteluun luoksenne.</p> <p>Vaikka lapsenne muuttaa Koivulaan, se ei tarkoita vanhemmuutenne katoamista tai siirtymistä henkilökunnallemme. Lapsenne sijoituksesta huolimatta vanhemmuus säilyy Teillä – olette yhä vanhempia!</p>
--	---

<p>Koivulassa laaditaan perheenne kanssa yhdessä omat suunnitelmat ja tavoitteet hoidolle sen mukaan, minkä uskotaan auttavan perhettänne eniten. Suunnitelmien pohjana toimii sosiaalityöntekijänne laatima asiakassuunnitelma. Näihin tavoitteisiin päästään parhaiten silloin, kun pidämme sovitusta asioista kiinni ja sitoudumme yhteisiin suunnitelmiimme.</p> <p>Olemme työssämme huomanneet, että parhaisiin tuloksiin hoidossa päästään silloin, kun kaikki osapuolet luottavat toisiinsa ja kunnioittavat toisiaan. Haluamme olla avoimia ja luottamuksenne arvoisia, ja toivomme Teiltä samanlaista asennetta yhteistyötämme kohtaan. Tämä ei tarkoita täydellisyys tavoittelua, vaan vilpittöntä molemminpuolista rehellisyyttä.</p> <p>Mikäli Teillä on jotakin kysyttävää, ottakaa rohkeasti yhteyttä: olemme tavoitettavissa puhelimitse vuorokauden ympäri. Olette myös tervetulleita käymään Koivulassa!</p>	<p>Keitä me olemme?</p> <p>Henkilökuntamme koostuu sosiaalialan ammattilaisista, joilla on usean vuoden kokemus perheiden kanssa työskentelystä. Työryhmämme alkuperäiset jäsenet valittiin paitsi ammattitaidon, myös motivaation perusteella, kun Koivula aloitti nykyisen toimintansa loppuvuodesta 2013. Sittemmin työryhmäämme ovat täydentäneet myös uudet lasten ja perheiden kanssa työskentelystä kiinnostuneet ja siihen pätevät ammattilaiset.</p> <p>Pyrimme arvojemme perusteella kunnioittavaan ja arvostavaan työskentelyyn kanssanne. Kuuntelemme näkemyksiänne perheenne tilanteesta ja otamme ne vakavasti. Tarjoamme lapsille turvallista, virikkeellistä ja ennakoitavaa arkea, vanhempia unohtamatta – haluamme auttaa koko perhettä.</p>
---	---

LIITE 2: ESITTEEN RAAKAVERSIO



Koivulassa työskentelee kahdeksan vakituista hoitajaa, minkä lisäksi perheenne käytettävissä ovat myös perhetyöntekijän ja psykologin palvelut.

Koivulassa jokaisella perheellä on kaksi nimettyä **perheen omahoitajaa**, jotka vastaavat erityisesti oman asiakasperheensä asioista. Nämä hoitajat voivat sopia työnjaostaan perheenjäsenten kanssa tarpeiden ja toiveiden mukaan esimerkiksi siten, että toinen heistä työskentelee tiiviimmin vanhempien kanssa, toisen keskittyessä enemmän lapsen asioihin. Kaikki Koivulan hoitajat kuitenkin työskentelevät arjessa kaikkien lasten ja heidän vanhempiensa kanssa: perheen asioista huolehditaan siis silloinkin, kun perheen omahoitajat eivät ole työvuorossa.

Asiakkaana Koivulassa

Koivulassa laaditaan jokaisen perheen kanssa yhdessä omat suunnitelmat ja tavoitteet hoidolle sen mukaan, minkä arvellaan auttavan kyseistä perhettä eniten. Suunnitelmien pohjina toimivat sosiaalityöntekijöiden laatimat asiakassuunnitelmat. Näihin tavoitteisiin päästään parhaiten silloin, kun pidämme sovituista asioista kiinni ja pidämme yhteiset suunnitelmat mielessämme.

Koivulassa pidetään tärkeänä vanhempien osallisuutta lapsensa arkeen ja elämään. Tämä huomioidaan käytännössä muun muassa siten, että toinen tai molemmat perheen omahoitajista pyrkivät viettämään säännöllisesti aikaa lasten ja vanhempien kanssa, esimerkiksi kyläilemällä perheen luona. Vanhemmat ovat myös aina tervetulleita käymään Koivulassa. Vierailujen lisäksi aikaa voidaan viettää myös Koivulan ja kodin ulkopuolella, vaikkapa vaateostoksilla, elokuvissa tai lapsen harrastuksen parissa, tarpeiden ja mielenkiinnon mukaan.

Olemme työssämme huomanneet, että parhaisiin tuloksiin hoidossa päästään silloin, kun kaikki osapuolet luottavat toisiinsa ja kunnioittavat toisiaan. Haluammekin tästä syystä olla avoimia ja luottamuksenne arvoisia, ja toivomme Teiltä samanlaista asennetta yhteistyötämme kohtaan. Tämä ei tarkoita täydellisyyden tavoittelua, vaan vilpittömää molemminpuolista rehellisyyttä.

Mikäli Teillä on jolakin kysyttävää, ottakaa rohkeasti yhteyttä: olemme tavoitettavissa puhelimitse vuorokauden ympäri. Olette myös aina tervetulleita käymään!

Keitä me olemme?

Henkilökuntamme koostuu sosiaalialan ammattilaisista, joilla on usean vuoden kokemus auttamistyöstä. Työryhmämme alkuperäiset jäsenet valittiin paitsi ammattitaidon, myös motivaation perusteella, kun Koivula aloitti nykyisen toimintansa loppuvuodesta 2013. Sittemmin työryhmäämme ovat täydentäneet myös uudet auttamistyöstä kiinnostuneet ja pätevät ammattilaiset.

Koivulan työyhteisö pyrkii arvojensa perusteella kunnioittavaan ja arvostavaan työskentelyyn kanssanne. Kuuntelemme näkemyksiänne perheenne tilanteesta ja otamme ne vakavasti. Tarjoamme lapsille turvallista, virikkeellistä ja ennakoitavaa arkea, vanhempia unohtamatta: haluamme auttaa koko perhettä

LIITE 3: PALAUTELOMAKE ESITTEEN RAAKAVERSIOSTA

PALAUTELOMAKE ESITTEEN RAAKAVERSIOSTA KOIVULAN
TYÖYHTEISÖLLE

Hei!

Olemme tekemässä produktio–muotoista opinnäytetyötä Koivulaan. Produktio tulee olemaan esitevihko, jonka on tarkoitus toimia tukena Koivulan uusien asiakassuhteiden alkaessa. Olemme tuottaneet esitteestä alustavan version ja haluaisimme kuulla mielipiteenne siitä. Kehitämme esitettä teiltä saadun palautteen perusteella siten, että se vastaa paremmin toiveitanne sekä käsitystänne Koivulasta.

1. Mikä esitteen sisällössä on hyvää?

2. Mikä esitteen ulkoasussa on hyvää?

3. Millaisia asioita esitteen sisällössä tulisi muuttaa?

4. Millaisia asioita esitteen ulkoasussa tulisi muuttaa?

5. Millaista lisätietoa esite mielestäsi kaipaa?

Kiitos antamastasi palautteesta!

Ystävällisin terveisin,

Jukka Päiviö ja Essi Saksa

Diakonia-ammattikorkeakoulu

LIITE 4: PALAUTELOMAKE VALMIISTA ESITTEESTÄ

PALAUTELOMAKE VALMIISTA ESITTEESTÄ KOIVULAN TYÖYHTEISÖLLE

Hei!

Olemme tuottaneet produktio–muotoisen opinnäytetyön Koivulaan. Produktio on esitevihko, jonka on tarkoitus toimia tukena Koivulan uusien asiakassuhteiden alkaessa. Olemme kehittäneet esitettä antamanne palautteen perusteella ja haluaisimme kuulla mielipiteenne valmiista esitteestä. Tulemme hyödyntämään palautettanne esitteestä opinnäytetyömme onnistumisen arvioinnissa.

1. Mikä esitteen sisällössä on onnistunutta?

2. Mikä esitteen ulkoasussa on onnistunutta?

3. Miltä osin esite vastaa käsitystäsi Koivulasta?

4. Jäikö esite mielestäsi kaipaamaan jotakin? Mitä?

5. Hyödyntäisitkö esitettä uuden asiakassuhteen alkaessa?

Kiitos antamastasi palautteesta!

Ystävällisin terveisin,

Jukka Päiviö ja Essi Saksa

Diakonia-ammattikorkeakoulu

LIITE 5: SAATEKIRJE ASIAKASPERHEIDEN VANHEMMILLE

Hei!

Olemme Jukka Päiviö ja Essi Saksa, sosionomiopiskelijat Diakonia-ammattikorkeakoulusta. Tuotamme Koivula-osastolle opinnäytetyönä esitevihkoa, jossa kerrotaan Koivulan tarkoituksesta, tavoitteista ja toiminnasta. Tarkoituksena on antaa esite Koivulan uusille asiakasperheille kun he saapuvat Koivulaan. Toivoisimme, että esite tulisi sisältämään myös Koivulassa asuvien lasten positiivisia kokemuksia palvelun suhteen.

Pyydämme esitettä varten Teiltä lupaa lapsenne/lastenne haastatteluun, jotta saisimme tietoomme heidän positiivisia kokemuksiaan Koivulasta. Haastattelu tulee sisältämään yhden kysymyksen: ”*Nimeä mielestäsi kolme parasta asiaa Koivulassa.*” Tarkoituksena on kirjata lapsilta saatuja vastauksia tuottamaamme esitteeseen. Esitteessä ei mainita lapsen ikää, sukupuolta, nimeä tai mitään muuta sellaista tekijää, minkä perusteella lukija voisi tunnistaa lapsen. Jos saamme Teiltä luvan lapsenne haastatteluun, pyydämme luonnollisesti häneltä itseltäänkin suostumusta.

Mikäli annatte luvan lapsenne/lastenne haastatteluun, voitte ilmoittaa tästä merkitsemällä rastin tähän lomakkeeseen ja allekirjoittamalla lomakkeen.

____ ANNAN LUVAN LAPSENI/LASTENI HAASTATTELUUN
 ____ EN ANNA LUPAA LAPSENI/LASTENI HAASTATTELUUN

Allekirjoitus ja nimen selvennys

Paikka ja aika

Lomakkeen voi palauttaa Koivulassa työvuorossa olevalle työntekijälle. Mikäli Teillä on kysyttävää, voitte olla meihin yhteydessä sähköpostitse.

Ystävällisin terveisin,
 Jukka Päiviö ja Essi Saksa
 jukka.paivio@student.diak.fi
 essi.saksa@student.diak.fi

LIITE 6: LASTEN HAASTATTELURUNKO

Nykyisten Koivulan asiakasperheiden lapsilta tulemme kysymään seuraavan kysymyksen:

1. Nimeä kolme mielestäsi parasta asiaa Koivulassa.

Ennen haastatteluiden toteuttamista tulemme antamaan lasten vanhemmille saatekirjeen (LIITE 4), jossa pyydämme heidän suostumustaan lasten haastatteluun sekä informoimme heitä siitä, mihin tarkoitukseen haastattelumateriaalia hyödynnetään.

LIITE 7: SAATEKIRJE ENTISEN ASIAKASPERHEEN VANHEMMALLE

Hei!

Olemme Jukka Päiviö ja Essi Saksa, sosionomiopiskelijat Diakonia-ammattikorkeakoulusta. Olemme tuottamassa Toivolan lastenkodin Koivula- osastolle opinäytetyönä esitevihkoa, jossa kerrotaan osaston tarkoituksesta, tavoitteista ja toiminnasta. Tämän lisäksi haluaisimme sisällyttää esitteeseen myös asiakaskokemuksen Koivulasta. Tarkoituksena on antaa esite Koivulan uusille asiakasperheille, kun he aloittavat asiakassuhteen Koivulassa.

Pyydämme Teiltä suostumusta haastatteluun, jossa kartoittaisimme kokemustanne Koivulan tarjoamasta palvelusta. Haastattelussa kertomianne näkemyksiä kirjattaisiin tuottamaamme esitteeseen. Emme tule julkaisemaan esitteessä mitään sellaista tietoa, minkä perusteella lukija voisi tunnistaa Teidät tai perheenne. Mikäli suostutte haastatteluun, voimme toteuttaa sen Teille parhaiten sopivalla tavalla, Teille parhaiten sopivaan aikaan.

LIITE 8: VANHEMMAN HAASTATTELURUNKO

Koivulan entisen asiakasperheen vanhemmalta tulemme kysymään seuraavat kysymykset:

1. Millaisia ennakkokäsityksiä tai odotuksia sinulla oli asiakassuhteen alkamissa?
2. Muuttuivatko nämä käsitykset tai odotukset asiakkuuden aikana?
3. Millaisena koit yhteistyön Koivulan työntekijöiden kanssa?
4. Minkälaisiin asioihin olit tyytyväinen asiakassuhteen aikana?
5. Onnistuiko Koivula vastaamaan perheenne tarpeisiin?

Otamme entisen asiakasperheen vanhempaan yhteyttä puhelimitse ja pyydämme häneltä suostumusta haastatteluun. Luemme hänelle oheisen saatekirjeen (LIITE 6), jossa informoimme häntä siitä, mihin tarkoitukseen haastattelumateriaalia hyödynnettäisiin.