



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Palvelukonsepti lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheelle

Assinen, Marjo

2016 Laurea

Laurea-ammattikorkeakoulu

Palvelukonsepti lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheelle

Marjo Assinen
Tulevaisuuden tietojohdaminen
sosiaali- ja terveysalalla YAMK
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2016

Marjo Assinen

Palvelukonsepti lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheelle

Vuosi 2016 Sivumäärä 81

Kehittämistehtävänä kehittämistyössä oli palveluiden kehittäminen asiakaslähtöisesti ja vaikuttavasti palvelumuotoilun keinoin niin, että ne huomioivat lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheen tarpeet kokonaisuutena ja luovat siten enemmän arvoa. Kehittämistyön tarkoituksena oli kartoittaa lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheen prosessia ja sitä, minkälaisia tarpeita se asettaa palvelulle, joka ottaa huomioon perheen kokonaisuutena. Kehittämistyön tavoitteena oli tuottaa palvelukonsepti lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen koko perheelle.

Kehittämistyö toteutettiin toimintatutkimuksen viitekehyksessä. Tiedonkeruu toteutettiin kirjallisia lähteitä analysoimalla, e-kyselyllä ja haastatteluilla. Nykytilan määrittämisen myötä selvisi, että vanhemman prosessille tulee palvelun myötä määritellä vastuutaho ja perustellusti tämä vastuutaho olisi lastensuojelulaitoksen yhteydessä. Palveluohjauksen näkökulma mahdollisti asiakaslähtöisen ja vaikuttavan palvelun kehittämisen monimutkaisessa tilanteessa olevalle perhekokonaisuudelle.

Kehittämistyön tuloksena syntyi palvelukonsepti lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheelle. Palvelukonsepti mallinnettiin visuaalisesti ja sen sisältöä avattiin käyttäjäpersoonien ja palvelupolun myötä.

Palvelukonsepti koostuu ydinpalveluna olevan sijaishuoltolaitoksen tuottaman palvelun ympärille rakentuvasta lisäpalvelusta. Lisäpalvelun sisältönä on palveluohjaus, minkä tehtävänä on toimia vastuutahona sijoitetun lapsen perheenjäsenten, ennen kaikkea vanhemman prosessille. Palveluohjaus perustuu asiakkaan ja palveluohjaajan väliseen kohtaamiseen ja luottamuksen myötä rakentuvaan suhteeseen, jossa läsnä on toivo ja muutoksen mahdollisuus. Palveluohjaaja huomioi vanhemman tarpeet asiakaslähtöisesti, oikea-aikaisesti ja luovasti sekä ohjaa tarvittaessa tukipalveluiden piiriin. Keskeistä palveluohjaajan roolissa on, että hän on irrallaan varsinaisesta auttamissysteemistä. Kehittämistyön tuloksena syntynyt palvelukonsepti on meneillään olevan lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman mukainen ratkaisu palveluiden kehittämiseen.

Asiasanat: lastensuojelulaitos, sijoitus, huostaanotto, lapsi, perhe, palveluohjaus ja palvelukonsepti.

Marjo Assinen

Service concept for the families where the child is placed in a Child Welfare Institution

Year	2016	Pages	81
------	------	-------	----

The assignment in the development work was the enhancement of services with a customer-oriented approach, in a framework of service design where the service model pays attention to the requirements of a family as a whole and thus adds value. The service model is designed for families where the child is placed outside of home in a Child Welfare Institution. The development work focuses on the process of the families where the child is placed in a Child Welfare Institution and the requirements of the service which takes the family into consideration as a whole. The objective of the work was to create a service concept for the whole family.

The development work was implemented in a framework of action research. Collection of data was executed by analyzing written sources as well as using interviews and online inquiries. After the definition of the current state it was discovered that a responsible authority is needed and should be appointed for the parents in the custody process in co-operation with the Child Welfare Institution. Case manager counseling perspective enables customer-oriented and effective service modelling for families in complicated situations.

As a result of the development work a service model was formed for families where the child is placed in a Child Welfare Institution. The service model was visually modelled. The content of the service model was opened up with user personas and by using touch point path.

The Service Concept consists of the additional service built by the case manager around the core service offered by the Child Welfare Institution. The function of the case manager is to act as a responsible authority and a counselor for the members of the families, especially for the parents. The case manager pays attention to the needs of the parents in a customer-oriented way, creatively and on-time as well as helps to direct the families towards the needed support services. Case management is based on a relationship between the customer and the case manager by confront and trust, in a presence of trust and potential to change. Essential in the role of the case manager is detachment from the system in order to enable the meeting of the customers in difficult situations.

Keywords: Child Welfare Institute, child, family, service, case management, service concept

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Kehittämistyön tietoperusta	8
2.1	Lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perhe	10
2.1.1	Lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheen tarpeet	12
2.1.2	Vanhempi sijoituksen jälkeen	15
2.2	Lastensuojelun palvelujärjestelmä perheen tukena	17
2.2.1	Perheen hoitaminen lastensuojelupalvelujärjestelmässä	18
2.2.2	Haasteet perheiden tukemisessa	19
2.2.3	Perheen jälleenyhdistymisen mahdollisuudet sijoituksen jälkeen	21
2.3	Palvelun kehittäminen lastensuojelun viitekehyksessä	22
2.3.1	Palvelun kehittäminen lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen koko perheelle	24
2.3.2	Asiakas palvelun kehittämisen keskiössä	26
2.4	Palvelumuotoilu kehittämistyössä	26
2.4.1	Palvelumuotoiluprosessin kulku	27
2.4.2	Asiakasymmärrys ja arvomuodostuminen palvelumuotoiluprosessissa	29
2.4.3	Palvelukonsepti palvelumuotoiluprosessin tuloksena	30
3	Kehittämistehtävä	31
4	Kehittämistyön toteutus	31
4.1	MORFEUS-hanke kehittämissympäristönä	34
4.2	Nykytilan kuvaus	35
4.3	Uuden palvelun kehittämisprosessi	39
4.4	Palveluohjauksen arvo asiakaslähtöisessä lastensuojelutyössä	47
5	Uusi palvelu lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheelle	50
5.1	Palvelukonsepti lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheelle	50
6	Kehittämistyön arviointi	55
6.1	Kehittämistyöprosessin arviointi	56
6.2	Kehittämistyön tuotoksen arviointi	58
6.3	Luotettavuustarkastelu ja jatkotutkimusaiheet	59
	Lähteet	62
	Kuviot	68
	Taulukot	69
	Liitteet	70

1 Johdanto

Lastensuojelu ja sen haasteet, on ajankohtainen aihe, milloin sote uudistuksen tai hallituksen lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman yhteydessä. Myös yksittäiset lastensuojelun tapaukset nousevat aika-ajoin otsikoihin. Tarve lastensuojelupalveluiden kehittämiseksi ja erityisesti palvelujärjestelmän toimivuuden kehittäminen haastavissa tilanteissa on osoittautunut perehtymistä vaativaksi asiaksi (Heino, Hyry, Ikäheimo, Kuronen & Rajala 2016, 3). Suomalaisen sosiaali- ja terveystieteiden järjestelmän muutos eli sote-uudistus on jo kauan elänyt jatkuvassa muutoksen tilassa. Muotoutuessaan se haastaa nykyisiä lastensuojelupalveluita kehittämään ja luo myös mahdollisuuksia asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden mukaisten hyvinvointipalveluiden kehittämiseen. (Heino, Hyry, Ikäheimo, Kuronen & Rajala 2016, 3; Pohjonen 2014, 3.)

Lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perhe on monimutkainen kokonaisuus ja yhden perheen asiat saattavat olla monenlaisten toimenpiteiden kohteena sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Lastensuojelun asiakkaat kuuluvat siihen kymmeneen prosenttiin väestöstä, joiden käyttämistä sosiaali- ja terveydenhuollonpalveluista kertyy 80 prosenttia sosiaali- ja terveystieteiden palveluiden kustannuksista. Näitä asiakkaita pomotellaan usein luukulta toiselle, koska eri palveluista vastaavat eri toimijat. Palveluiden parempi integraatio ja hoitoketjujen toimivuus olisi tärkeää, jotta palvelut muodostuisivat asiakaslähtöisemmiksi ja sote-kustannuksia saataisiin hillittyä. (Savolainen 2016.)

Helsingin Sanomien pääkirjoituksessa 22.11.2016 kerrotaan, että lastensuojelun monimutkaisuuden ja monialaisuuden takia kokonaisuus ei ole hallinnassa. Kirjoituksessa todetaan lastensuojelun haasteet, joita ovat mm. resurssipula, viranomaisyhteistyön ontuminen ja yhtenäisten käytäntöjen puuttuminen. Pääkirjoituksessa todetaan palveluiden yhtenäistämisen olevan tarpeen, sillä lastensuojelu edellyttää monien ammattiryhmien yhteistyötä ja monialaisia tutkimustoja. Tarvitaan toimivaa yhteistyötä, jonka avulla apu saataisiin koordinoitua järkevästi.

Heino (2014, 287) kuvaa lastensuojelun moninaista tehtävää pirulliseksi. Sanavalinta kertoo ongelmien haasteellisuudesta niin yksilön, yhteisön kuin yhteiskunnankin kannalta. Sektoreihin ja siiloihin jakautunut palvelujärjestelmä koittaa kesyttää ihmisten ja perheiden punoutuneita ongelmia jakamalla ihmisten arkielämää siivuihin ja yrittäen ratkoa kutakin pulmaa erikseen. Heino toteaa ongelmien olevan pirullisia juuri sen takia, että ne ovat toisiinsa kiitoutuneita, eikä siiloissa ratkaistavissa. Mikäli ihmisten ja perheiden ongelmat olisivat lohkotavissa, ne voitaisiin ratkaista siihen ongelmaan erikoistuneen yksikön osaamisella. Mutta koska näin ei ole, ollaan niin lastensuojelupalvelujärjestelmän, kuin muidenkin tarpeiden ja palveluiden kohtaamisen kanssa monella tapaa pattitilanteessa.

Samaan aikaan kuntatalouden kiristyessä palvelujen kehittämiseen on varattu yhä vähemmän rahaa ja resursseja ongelmien kasvaessa suuremmiksi. Lastensuojelupalveluita tarvitseva perhe osana lastensuojelupalvelujärjestelmää ja siihen liittyvää palveluekosysteemiä on monimuotoinen ja monisyinen tarkastelun kohde. Vaikuttavien ja asiakaslähtöisten palveluiden kehittäminen tässä kontekstissa on vähintäänkin haasteellista.

Tätä varten tarvitaan aivan uudenlaisia keinoja kehittää palveluja. Palvelumuotoilun keinoin on mahdollista löytää uudenlaista näkökulmaa kehittämiseen. Sen avulla voidaan myös osallistaa erilaisia käyttäjäryhmiä palvelujen yhteissuunnitteluun ja -tuottamiseen. Palvelumuotoilu tuo näkökulmaa ja työkaluja käyttäjälähtöisten ja vaikuttavien palveluiden kehittämiseen myös julkisella sektorilla. Vaikka palvelumuotoilun käyttö kuntasektorilla on vielä suhteellisen tuore ilmiö, on se saanut kannatusta julkisten palveluiden kehittämisen yhteydessä. Esimerkiksi Helsingin kaupungin strategioiden painopisteissä mainitaan palvelumuotoilun käyttäminen. (Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun; Helsingin kaupunki 2013.)

Kehittämistehtävänä kehittämistyössä on palveluiden kehittäminen asiakaslähtöisesti ja vaikuttavasti palvelumuotoilun keinoin niin, että ne huomioivat lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheen tarpeet kokonaisuutena ja luovat siten enemmän arvoa. Kehittämistyön tarkoituksena on kartoittaa lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheen prosessia osana lastensuojelun palvelujärjestelmää ja sitä, minkälaisia tarpeita se asettaa palvelulle, joka ottaa huomioon perheen kokonaisuutena. Kehittämistyön tavoitteena on tuottaa palvelukonsepti lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen koko perheelle.

Kehittämistyön tuloksena syntyy konkreettinen hallituksen toimintasuunnitelman mukainen uudistus lapsi- ja perhepalveluiden palvelujärjestelmään. Palvelukonsepti lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen koko perheelle on askel hallituksenkin tavoittelemaan integroidun palvelukokonaisuuden suuntaan. Palvelukonsepti lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheelle tuo kustannussäästöjä ja palvelu lisää oikea-aikaisen tuen saatavuutta Lapsi ja perhepalveluiden muutosohjelman mukaisesti (Lapsi -ja perhepalveluiden muutosohjelma 2016, 3-4).

Kehittämistyö on osa Laurea-ammattikorkeakoulun ja Aalto-yliopiston yhteistä, monitieteisestä MORFEUS hanketta (1.1.2015-30.6.2017), minkä tavoitteena on tutkia hyvinvointipalvelujen moni-toimijaisia ekosysteemejä ja kehittää niitä erityisesti tietomallintamisen lähestymistavoilla. Hankkeen aikana selvitetään mm. miten ekosysteemin sisällä voidaan tehdä yhteistyötä, jotta tulevaisuudessa voitaisiin tuottaa ja hankkia asiakaslähtöisiä palveluita juuri oikeaan tarpeeseen ja oikeaan aikaan. Ydinkysymyksenä hankkeessa on, millaista tietoa verkoston eri osapuolet tarvitsevat palvellakseen loppuasiakasta parhaalla mahdollisella tavalla

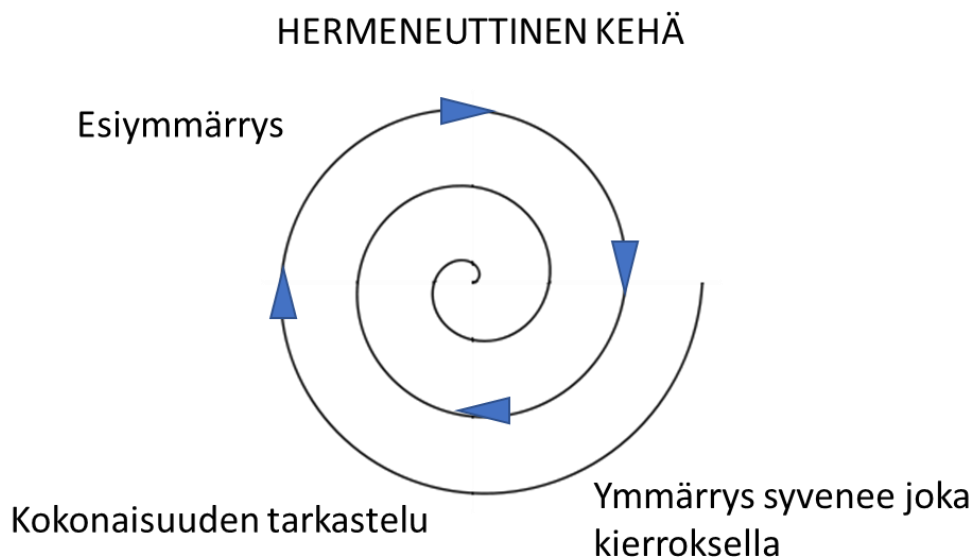
ja kuinka tämä tieto saadaan sinne, missä sitä kulloinkin tarvitaan. (Pohjonen ym. 2014, 11.) Kehittämistyön tulokset ovat käytettävissä palveluiden kehittämisessä.

Kehittämistyö on laadullinen tutkimus ja siinä käytetty aineisto on kerätty kirjallisista lähteistä, e-kyselynä ja haastatteluna.

Kehittämistyön keskeiset käsitteet ovat: lastensuojelulaitos, sijoitus, huostaanotto, lapsi, perhe, palvelumuotoilu ja palvelukonsepti.

2 Kehittämistyön tietoperusta

Kehittämistyö on metodologiselta lähtökohdaltaan kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus. Kehittämistyö on tieteenfilosofialtaan fenomenologis-hermeneuttista tutkimusotetta soveltava. Hermeneuttinen analyysi kuvaa väljästi erilaisia analyyseja, jotka perustuvat tulkintojen tekemiseen. Hermeneuttisen analyysin tavoitteena on ymmärtää syvällisesti ihmisen toimintaa, kulttuuria, taideteosta tai tekstin merkitystä. Hermeneuttiseksi kehäksi (kuvio 1) kutsutaan systemaattista tulkintojen tekemisen prosessia, jolla tähdätään ymmärryksen saavuttamiseen. Yksityiskohtien tulkinta hermeneuttisessa kehässä vaikuttaa kokonaisuuden tulkintaan, jolloin tutkimuskohteesta saavutetaan yhä laajenevaa ymmärrystä. (Jyväskylän yliopisto 2015b.)



Kuvio 1: Hermeneuttinen kehä (Lähde: mukailen Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2013)

Hermeneuttisen analyysin tekeminen yhdistetään usein analyysimenetelmiin, jotka tähtäävät tulkinnallisuuteen, kokemuksellisuuteen ja merkitysten ymmärtämiseen. Fenomenologi-hermeneuttiseksi analyysia voidaan kuvata, kun fenomenologian periaatteita yhdistetään koh-

teen tulkinnalliseen analyysiin. Hermeneuttinen analyysitapa toimii myös monien tieteenala-kohtaisten sisällön ja muodon analyysien, sekä aineistojen lähilukujen perustana. (Jyväskylän yliopisto 2015b.)

Fenomenologinen analyysi on myös laadullinen analyysimenetelmä. Se perustuu tutkimuskoh- teesta saadun kokemuksen pohdintaan ja reflektointiin, sekä tutkimuskohteesta tehtyjen vä- littömien havaintojen tekemiseen. Fenomenologinen analyysi nojaa tutkijan avoimuuteen, jolloin tutkimuskohdetta lähestytään ilman ennako-odotuksia, määritelmiä tai teoreettista viitekehystä. Fenomenologinen analyysi voi tutkimuskohteen tarkastelun lisäksi rakentua tut- kijan itsensä, sekä tutkijan omien kokemusten ja ymmärrysprosessien tarkastelusta. (Jyväsky- län yliopisto 2015a.)

Fenomenologinen analyysi on laaja ja väljä yleisnimitys erilaisille tutkimusorientaatioille, jotka perustuvat fenomenologian tieteenfilosofiseen suuntaukseen. Eri orientaatiot painottu- vat esimerkiksi tutkittavien ihmisten tai tutkijan omiin kokemuksiin, tulkintojen tekemiseen tai ruumiillisiin kokemuksiin. Fenomenologista analyysia voidaan yhdistää useisiin muihin ana- lyysitapoihin. Fenomenologis-hermeneuttiseksi voidaan kuvata analyysia, jossa fenomenolo- gian periaatteita on yhdistetty kohteen tulkinnalliseen analyysiin. (Jyväskylän yliopisto 2015a.)

Myös systeemiteoreettinen lähestymistapa tukee kehittämistyön lähtökohtaa, eli perheen hoi- tamista kokonaisuutena. Perhe muodostuu systeemeistä eli osajärjestelmistä ja niiden väli- sestä vuorovaikutuksesta. Tällöin muutos yhden perheenjäsenen tilanteessa, esimerkiksi sai- rastuminen vaikuttaa luonnollisesti koko perhesysteemiin. Systeemiteoreettinen lähestymis- tapa mahdollistaa perheen toimivuuden ja dynaamisuuden tarkastelua kokonaisuutena. (Ås- tedt-Kurki ym. 2008, 15.)

Systeemiteoria antaa viitekehysten kehitettävälle ilmiölle. Kehitettävää ilmiötä tarkastellaan systeemisesti; lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perhettä kokonaisuutena ja perhettä osana palveluekosysteemiä. Systeemiteoria on eräs sosiaalityön vahvimista suuntauksista. Sen perusajatuksena on, että ihmiset muodostavat loogisesti toimivia, toistensa kanssa yhtey- dessä olevia järjestelmiä, systeemejä. Teorian mukaisesti perhe on systeemi, joka muodostuu yksilöistä. Vaikuttamalla yhteen systeemin osaan voidaan saada aikaan muutos koko järjestel- mässä. (Kaikko & Friis 2009, 115.)

Myös MORFEUS-hankkeessa hyödynnetään systeemijattelua nykyisten hyvinvointipalveluiden palveluprosessien elinkaari- ja ekosysteemijattelu kuvauksissa, ja nähdään, että hyvinvointi on harvoin vain yhden palveluprosessin keinoin hoidettavissa (Pohjonen ym. 2014, 3-10.)

Kehittämistyön lähtökohtana on palvelun tarjoaminen koko perheelle sijoittamisen jälkeen. Perheen prosessia on siten tarkasteltava kokonaisuutena systeemisesti sijoituksen jälkeen. Systeemiajattelun mukaisesti elämme ja toimimme vuorovaikutuksessa osana kokonaisuuksia eli systeemejä, joita ovat esimerkiksi juuri perhe, koulu, työ tai eri yhteisöt. Systeemien vaikutusta meihin tai meidän vaikutusta systeemeihin ei voida välttää. (Hämäläinen & Saarinen 2016.)

Näkyvään systeemiin tehty interventio tuottaa tietyn tuloksen. Näkymätön systeemi taas sisältää usein vuorovaikutuksellisia yksityiskohtia liittyen tunnetasoon tai tiedostamattomaan tasoon. Holistisesti ja moniulotteisesti näkymätöntä systeemiä lähestyttäessä mahdollisuudet erilaisiin lopputuloksiin kasvavat huomattavasti. (Hämäläinen & Saarinen 2016.)

2.1 Lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perhe

Lastensuojelun sijaishuolto on lastensuojelussa annettavan sosiaalipalvelun toteutustapa silloin, kun lastensuojelun asiakas on otettu huostaan tai kiireellisesti sijoitettu pääsääntöisesti oman kotinsa ulkopuolelle. (Laaksonen, Suhonen, & Suhonen 2012, 56.) Lastensuojelulain (417/2007) mukaan, lapsen sijaishuolto voidaan järjestää perhehoitona, laitoshuoltona taikka muulla lapsen tarpeiden edellyttämällä tavalla. Perhehoidolla tarkoitetaan lapsen tai nuoren hoidon, kasvatuksen ja muun ympärivuorokautisen huolenpidon järjestämistä hänen kotinsa ulkopuolella yksityiskodissa eli sijaisperheessä (Kuoppala & Säkkinen 2015, 17).

Perhe on perinteisesti määritelty isän, äidin ja lasten muodostamaksi kokonaisuudeksi. Niin sanottua ydinperhettä ja sen jäseniä yhdistää biologinen side. Biologisin sitein määrittyy myös perhe, jossa on vain toinen vanhempi ja lapsi tai lapsia. (Åstedt-Kurki ym. 2008, 11-12.)

Lapsen kannalta kiistatta paras ratkaisu on saada kasvaa omassa kodissaan, rakastavien ja huolehtivien vanhempien kanssa (Kalland 2011, 215). Lapsen sijaishuollon järjestämiseen kuitenkin päädytään, mikäli puutteet lapsen huolenpidossa tai muut kasvuolosuhteet uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen terveyttä tai kehitystä, tai lapsi omalla käyttäytymisellään vaarantaa vakavasti omaa terveyttään tai kehitystään. Huostaanottoon ja sijaishuoltoon voidaan ryhtyä vain, mikäli avohuollon tukitoimenpiteet eivät ole lapsen edun mukaisen huolenpidon toteuttamiseksi mahdollisia tai sopivia, tai jos ne ovat osoittautuneet riittämättömiksi ja kun sijaishuollon katsotaan olevan lapsen edun mukaista. Sijaishuoltoa on huostaanotetun, kiireellisesti sijoitetun tai väliaikais määräyksen nojalla sijoitetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestäminen kodin ulkopuolella. Sijaishuolto järjestetään joko perhe- tai laitoshoitona tai muulla lapsen tarpeita edellyttämällä tavalla. (Lastensuojelulaki 2007/417.)

Vuonna 2014 kodin ulkopuolelle sijoitettuja lapsia ja nuoria oli kaikkiaan 17 958, joista huostaanotettuna oli 10 675 lasta (59,4 %). Yli puolet lapsista ja nuorista olivat sijoitettuna sijaisperheisiin, muut laitoshoitoon. (Kuoppala & Säkkinen 2015, 1,3)

Lastensuojelulaitos on laitos, johon voidaan sijoittaa asiakkaita lastensuojelulaissa määritellyin perustein. Lastensuojelulaitoksia ovat esimerkiksi lastenkodit, nuorisokodit, vastaanottokodit, koulukodit ja perhetukikeskukset. Lastensuojelulaitokset voivat tarjota laitoshuollon lisäksi myös avohuollon palveluja. Jotkut laitokset ovat erikoistuneet hoitamaan joko pieniä lapsia, nuoria tai erityishoitoa tarvitsevia lapsia ja nuoria. Laitokset noudattavat toiminnassaan lakia, ja niiden toiminta on valvottua. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2008, 67; Lastensuojelu.info 2016.)

Lapsen sijoituksen myötä perhesuhteiden velvoitteissa ja vastuussa tapahtuu muutoksia. Perhesuhteet, lapsuus ja vanhemmuus rakentuvatkin erityisellä tavalla lapsen sijaishuollon aikana. Lapsen elämä sijaishuoltopaikassa voi olla fyysisesti kaukana vanhempien asuinympäristöstä ja vastuu lapsen arjesta siirtyy muille. Sijoituksen myötä perheen yksityisyyden alueelle kuuluneet lapsen ja vanhemman roolit rakentuvat uudelleen. Perheen yksityisyyden keskiössä ei enää ole lapsen ja vanhemman välinen hoiva- ja huolenpitosuhde. (Pitkänen 2011b, 20.)

Huostaan otetut lapset ja heidän perheensä eivät muodosta yhtenäistä joukkoa, vaan tilanteet perheissä ovat kovin vaihtelevia. Perheiden arjen ja elämänhallinnan ongelmat muodostavat usein vyyhdin, johon monet asiat ja ongelmat vaikuttavat. Sijoitusten yhteydessä tavataan perheiden kasautuneita ja pitkään kehittyneitä vaikeuksia, joissa huono-osaisuus on ylisukupolvista. Kun lapsen sijoituskysymys nousee esiin, on perheessä kysymys köyhyydestä, uupumisesta, sairaudesta, monien ongelmien vyyhdestä perheessä, joka elää jatkuvassa muutoksessa myös kokoonpanonsa osalta. Raportin mukaan sosiaalityöntekijät tunnistavatkin lapsen tilanteen taustalla avuttomuutta ja osaamattomuutta sekä sopimatonta kasvatustyyliä, perheen ja uusperheen sisäisiä ristiriitoja ja myös perheväkivaltaa ja sen uhkaa. Vanhempien ongelmallinen käyttäytyminen tulee näkyviin myös mielenterveyden ongelmina ja päihteiden käyttönä. Taustalla näkyivät myös lasta repivät huolto- ja asumisriidat. (Heino, Hyry, Ikkäheimo, Kuronen & Rajala 2016, 3-4, 7.)

Hiilamon (2009, 179) mukaan lapsen kodin ulkopuolelle sijoittamisen riskejä Suomessa ovat: perherakenne (yksinhuoltajuus), toimeentulotukiasiakkuus, työttömyys, vanhempien päihteidenkäyttö tai mielenterveysongelmat ja perheväkivalta. Näiden lisäksi Heino (2007,4) luettelee lastensuojeluasiakkuuden taustalla olevan useimmiten vanhemman tai vanhempien jaksamattomuutta, perheristiriitoja, avuttomuutta, osaamattomuutta. Huostaanoton taustalla on kuitenkin harvoin vain yksi syy, ja kysymys onkin usein monimuotoisesta kehityskulusta sekä kokonaisuudesta (Heino 2009, 65). Hiltusen (2015) tutkimuksessa olleiden äitien lapset oli

otettu huostaan äitien päihteidenkäytön, parisuhdeväkivallan, mielenterveydellisten ongelmien sekä lasten oireilujen vuoksi.

Lastensuojelutarpeen taustalla on sekä tavallisia elämäkriisejä että poikkeuksellisen koettelevia oloja tai erityisen vaativia tilanteita. Pieni ydinperhe saattaa olla helposti haavoittuva, ja sitä voivat koetella parisuhteissa, lapsuudessa ja vanhemmuudessa tapahtuneet muutokset. Myös aiempaa vaativampi tasapainoilu yksilöllisten ja perhekohtaisten tarpeiden kesken aiheuttaa haasteita ydinperheessä. Tilapäinen uupumus tai yllättävät kriisit voivat suistaa perheen raiteiltaan lyhytkestoisesti. (Bardy 2009a, 73.)

Hiltusen (2015) tutkimien äitien elämässä huostaanottoihin johtaneet syyt olivat asioita, jotka olivat jääneet käsittelemättä. Osalla äideistä päihteidenkäyttö lisääntyi tilapäisesti huostaanoton jälkeen, osa heistä harkitsi tai yritti itsemurhaa. Huostaanotto toimenpiteenä kuitenkin pysäytti monissa tapauksissa pahan kierteen. Esimerkiksi naisten kokemukset parisuhdeväkivallasta päättyivät lasten huostaanottoon. Myös tutkimuksen äitien menneisyyden traumaattisilla kokemuksilla oli merkittävä vaikutus heidän elämäänsä, naiseuteensa, ihmissuhteisiinsa, äitiyteensä, äitiyden velvoitteista suoriutumiseensa, jaksamiseensa ja lopulta sairastumiseensa. (Hiltunen 2015.)

Huostaanotettujen lasten ja perheiden ongelmat eroavat systemaattisesti avohuollon asiakkaana olevien ongelmista. Huostaanotettujen lasten ja perheiden ongelmat ovat tiiviitä monen ongelman kimppuja. Kyse ei ole sinänsä lukumäärällisesti monista ongelmista, vaan monien ongelmien toisiinsa kietoutumisesta. (Hiitola 2008, 48.)

Huostaanotettujen ja kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten vanhempien toimeentulo on muita heikompaa. Heille kasaantuu myös useita työkykyyn ja terveyteen liittyviä ongelmia. Saarikallio-Torp, Heino, Hiilamo, Hytti & Rajavaaran (2010, 258-259) artikkelin mukaan huostaan otettujen lasten vanhempien terveydentila on myös muuta väestöä heikompi. Kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten vanhemmat saavat vertailuväestön vanhempia useammin sairausperusteista etuutta, kuten Kelan työkyvyttömyyseläkettä tai sairaus- tai kuntoutuspäivärahaa. Huostaan otettujen lasten vanhemmat ovat lisäksi selvästi useammin työkyvyttömyyseläkkeellä kuin vertailuväestön vanhemmat. Valtaosa työkyvyttömyyseläkkeistä on myönnetty mielenterveyden ja käyttäytymisen häiriöiden takia. Kyse on tällöin vakavista mielenterveyden häiriöistä, kuten psykoottisista häiriöistä ja persoonallisuushäiriöistä. Lapsen sijoitus lisää vanhemman riskiä jäädä työkyvyttömyyseläkkeelle.

2.1.1 Lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheen tarpeet

Kun perheessä päädytään lapsen sijoitukseen, on perheen ja erityisesti lapsen ensisijaisena tarpeena lastensuojelutarve. Lapsen etu ja sijoituksen pysyvyys on otettava emmsisijaisesti

huomioon lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja lastensuojelua toteutettaessa. Kiintymyssuhdeteoria korostaa läheisten, turvallisten ja pysyvien kiintymyssuhteiden merkitystä lapsen terveen kehityksen perustana. Huostaanotto on vaikea ja epätyypillinen kokemus lapsen elämässä ja sijoitus on siis omiaan aiheuttamaan kiintymyssuhdehäiriötä lapselle. Lapsi joka on elänyt turvallisissa oloissa saattaa reagoida siihen voimakkaasti. Vielä vaikeampaa huostaanotto on lapselle, jonka kokemukset pääosin ovat kielteiset ja jolla ei ole kykyä tai mahdollisuutta työstää tapahtumia. Sijoituksen lähtökohtana tulisi aina olla pysyvyyden periaate, jotta sijoituksen mielekkyys voisi tapahtua. Huostaanotto saattaa kuitenkin olla välttämätön lapsen kehityksen tai jopa henkiin jäämisen turvaamiseksi. (Kalland 2011, 208, 212.)

On tärkeää, että lapsen tarpeisiin vastataan sijaishuoltopaikan valinnassa, jonka tavoitteena on tarjota sijoitetulle lapselle huolenpitoa ja tasapainoinen sekä turvallinen ympäristö jatkaa arkea. Sijaishuollon tulisi myös turvata lapselle pysyvät ja turvalliset ihmissuhteet sijoituksen ajan. Laitoksissa kuitenkin tapahtuu ihmissuhteisiin liittyviä muutoksia, joita ei voida ennakoita. (Eronen 2013, 58.)

Sijoitetun lapsen tarpeena on saada arki sujumaan ja rauhoittumaan. Hyvät tulokset ja positiiviset muutokset lapsen sijoittamisen yhteydessä liittyvät siihen, että myös biologiset vanhemmat ovat hyväksyneet lapsensa sijoituksen (Sinkkonen & Kalland 2001, Kujala 2012, 9 mukaan). Arjen sujumisen lisäksi sijoitetulla lapsella saattaa olla yksilökohtaisia palvelutarpeita liittyen mielenterveyteen, arjen sujumiseen, koulunkäyntiin, terveyteen, kommunikaatioon tai päihteidenkäyttöön. Erosen (2013, 80) tutkimuksen mukaan näyttäisi siltä, että sijaishuollossa olevat lapset ovat saaneet pääsääntöisesti riittävästi apua erityistarpeidensa poistamiseen tai niiden kanssa pärjäämiseen.

Lapsen sijoitus aiheuttaa aina kriisin sekä vanhemmalle, että lapselle. Molemmat osapuolet tarvitsevat tukea tässä elämänvaiheessa, vaikka sijoitus olisi tarkoitettu pysyväksi (Kujala 2012,7; Kalland 2011, 212.) Pelkkä lapsen sijoitus ei tuo ratkaisua perheen ongelmaan. Sekä vanhemmat, että lapsi tarvitsevat psyykkistä työtä sijoituksen eri vaiheissa ja myös mahdollisessa kotiin palaamisessa. Lapsen ja vanhemman välinen biologinen side on voimakas ja kummatkin osapuolet tarvitsevat kypsyttelyä ja psyykkistä työtä sijoituksen yhteydessä ja sen eri vaiheissa. Vanhemman ja lapsen kannalta on valitettavaa, mikäli biologiset vanhemmat jäävät ilman huomiota ja tukea sijoituksen jälkeen. Myös lapsen kannalta tieto siitä, että vanhemmat saavat tukea on tärkeää. (Sinkkonen & Kalland 2001, Kujala 2012, 9 mukaan).

Hyvät tulokset ja positiiviset muutokset lapsen sijoittamisen yhteydessä liittyvät nimenomaan siihen, että biologiset vanhemmat ovat hyväksyneet lapsensa sijoituksen. Sijoitettujen lasten kannalta olisi tärkeää tieto siitä, että myös vanhemmat saavat sijoituksen aikana hyvin tukea.

Näin ei kuitenkaan tällä hetkellä ole, koska käytännössä vanhempien kanssa työskentely on epäselvää ja vähäistä. (Pitkänen 2011c, 2; Sinkkonen & Kalland 2001, Kujala 2012, 9 mukaan.)

Lapsen huostaanoton jälkeen vanhemman tarpeena on kriisityö, koska huostaanotto tapahtuu usein hyvin vaikeassa elämäntilanteessa, jossa on useita samanaikaisia elämään liittyviä haasteita. Nämä haasteet liittyvät usein päihderippuvuuteen, sairauteen, päällekkäisiin kriiseihin, väkivaltaan, tai ihmissuhteisiin liittyviin haasteisiin ja ristiriitoihin ja omiin lapsuudenkokeuksiin. Vanhemman tarpeena on myös sijoituksesta johtunut kriisityö, koska huostaanotto on vanhemmille usein vaikea asia ja se herättää tunteita, joiden käsittelemiseen hän tarvitsee apua. Vanhemmilla tulisi olla mahdollisuus saada pitkäkestoista tukea lapsensa sijoituksen aikana oman kriisinsä läpikäymiseksi, voimavarojen löytämiseksi ja vanhemmuutensa vahvistamiseksi. (Kujala 2012, 7-9; Pitkänen 2011b.)

Huostaanoton jälkeen vanhemmalla on tarpeena myös muutostyö. Vanhemmat tarvitsevat rohkaisua uudenlaisen vanhemmuusidentiteetin rakentumisessa ja tietoa vanhemmuuteen kohdistuvista odotuksista ja sen mahdollisuuksista. Apua tarvitaan myös konkreettisiin vanhemmuuteen liittyviin tehtäviin. Vanhemmalla on lapsen sijoituksen jälkeen tarve tulla huomioituksi ja kohdatuksi kokonaisvaltaisesti. (Pitkänen 2011b.)

Koska huostaanotetun lapsen vanhemman tarpeet ovat vaikeita ja monimuotoisia, tarvitsee vanhempi monialaista yhteistyötä ja oikeanlaisia palveluita. Vanhemman tarpeena on saada selkeää tietoa tuen muodoista ja palveluohjausta. Vanhempien kuntoutumisen tukeminen edellyttää moniammatillisen yhteistyön koordinoitua ja vahvistumista. Tällä hetkellä vanhemman kontaktit muihin palveluihin (esim. aikuissosiaalityö, päihdetyö, mielenterveyspalvelut, työtoiminta) hoitavat kukin omaa sektoriaan ja niiden välinen keskinäinen yhteistyö on usein vanhemman omalla vastuulla. (Pitkänen 2011b.)

Perheen yhdistämisen näkökulmasta on tärkeää, että perheen vuorovaikutusta ja vanhempien vanhemmuutta tuetaan koko sijoituksen ajan. Mikäli omien vanhempien tilanne muuttuu sijoituksen aikana sellaiseksi, ettei lapsen sijoituksen jatkamiselle ole enää perusteita ja on lapsen edun mukaista purkaa huostaanotto, on välttämätöntä, että lapsen ja vanhempien välinen suhde on pysynyt katkeamattomana ja tiiviinä koko sijoituksen ajan. (Kujala 2012, 9.)

Perheen vuorovaikutusta ja vanhempien vanhemmuutta tuetaan ainakin lastensuojelulain (L417/2007) velvoittaman yhteydenpitovelvoitteen myötä, jotta lapsen huollon jatkuvuus ja sijoituksen onnistuminen voidaan turvata. Oikeus pitää yhteyttä läheisiin ihmisiin sijaishuollon aikana on yksi tärkeimmistä sijaishuollossa olevan lapsen oikeuksista. Sijaishuollossa olevalla lapsella on oikeus saada tavata hänen vanhempiaan, sisaruksiaan ja muita läheisiä henkilöitä. Toisaalta juuri lasten ja heidän vanhempien välisten suhteiden ylläpito, arviointi ja erilainen

sääntely ovat lastensuojelun sosiaalityön ja sijaishuollon toteuttajien vaativa tehtävä. Lasten ja heidän vanhempiansa välinen suhde voi olla yhtä lailla lasta tukeva, kuin lapsen hyvinvointia uhkaava asia. (Eronen 2013, 80-81.)

2.1.2 Vanhempi sijoituksen jälkeen

Tutkimusten mukaan lastensuojelupalvelujärjestelmän yksi keskeisimmistä ongelmakohdista on vanhempien kanssa työskentely lapsen ollessa kodin ulkopuolelle sijoitettuna. Vanhempien kuntoutumista tuetaan lapsen sijoituksen aikana vain vähän. Työskentelyä ei koordinoi tällä hetkellä selkeästi mikään taho, sijoitetun lapsen perhekokonaisuudella ei ole prosessin haltijaa. Lastensuojelun vastuusosiaalityöntekijä vastaa perheen tukemisen kokonaisuudesta, mutta vastuuta vanhempien kanssa työskentelystä työnnetään pois muun muassa työpaineiden ja ristiriitaisen roolin vuoksi. Toisaalta kukaan ei ole ottamassa vastuuta tästä työskentelystä. Vanhemmille tarjottu ammatillinen tuki ja moniammatillinen yhteistyö on usein pirstaleista ja riippuu paljon heidän omasta halustaan tehdä yhteistyötä. Ongelmana onkin, etteivät vanhemmat aina suostu esimerkiksi asiakassuunnitelman tekoon. (Hoikkala & Heinonen 2013, 47; Lavikainen & Juurikko 2014, 23-24; Pitkänen 2011b, Pitkänen 2011c; Rätty 2010, 241.)

Käytännössä sijoituksen jälkeinen vanhempien tukeminen jää usein lastensuojelulaitoksille (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2012, 132; Pekkarinen 2011, 62). Lapsen sijaishuoltoaikalla on enemmän tietoa ja tuntemusta vanhemman arjesta, koska he tapaavat heitä lapsen asioihin liittyen säännöllisemmin. Joissain tilanteissa toimiva ratkaisu voi olla se, että sijaishuoltopaikat tekevät aktiivisesti kuntouttavaa työtä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa vanhemman oman asiakassuunnitelman pohjalta. Vanhempien kanssa työskentelyä ei kuitenkaan kokonaisuudessaan voi siirtää sijaishuollon toteuttajille. Hoikkala & Heinonen (2013, 47) tutkimuksen lastenkotien mukaan suoranainen vanhempien kuntoutuminen ei kuulu lastenkodin tehtäviin, vaan tehtävänä näkyi enemmän ohjaaminen kuntoutumista edistäviin palveluihin. Sijaishuoltopaikkojen osalta on laajasti eroja vanhempien kanssa työskentelyssä. Erityissosiaalityöntekijällä oli lastenkodissa keskeinen rooli vanhempien kanssa työskentelyssä, kaikissa lastenkodeissa ei kuitenkaan ole erityissosiaalityöntekijää. (Hoikkala & Heinonen 2013, 47; Pitkänen 2011c, 2.)

Hoikkala & Heinonen (2013) tutkimuksessa suoritetun kyselyn mukaan vanhemmat eivät saa sijaishuollon kautta sellaista tukea mitä he tarvitsevat. Riittäviä palveluita ei myöskään avoimuuden puolelta ole tarjolla. Kyselyyn vastanneet vanhemmat olisivat toivoneet tukea esimerkiksi sijoituksen aikana syntyneiden traumojen purkamiseen, vertaistukea, sopeutumisvalmennusta sekä normaaleja peruspalveluja ilman lastensuojelun asiakkuutta. (Lastensuojelun keskusliitto 2013.)

Lastensuojelun asiakkaina olevien perheiden tuen saannin pitäisi rakentua vahvoille peruspalveluille, joita täydennetään asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden perusteella. Tämä ei selvitykseen vastanneiden näkemysten mukaan toteudu. (Lavikainen & Juurikko 2014, 23-24.) Pitkäsen (2011c) tutkimuksen mukaan vanhempien kanssa työskentely olisi tärkeää, sijoitetun lapsen vanhemmat tarvitsevat selkeämmän paikan sijoituksen aikaisessa työskentelyssä ja työntekijän, joka voisi tukea vanhempaa.

Lastensuojelussa haasteena on usein, että vanhempien on vaikea ymmärtää, että myös he ovat asiakkaina lapsen sijaishuollon sosiaalityössä. Vaikka lastensuojelun työskentely kohdistuu ensisijaisesti lapseen, joutuu vanhemmuus sijaishuollossa monella tavalla moraalisen arvioinnin, määrittelyn ja arvottamisen kohteeksi. (Lehtimäki 2015, 67.)

Vanhempien kanssa työskentely huostaanottotilanteissa voi olla haastavaa. Vanhemmat saattavat olla haluttomia ottamaan apua vastaan lastensuojeluorganisaatiolta, etenkin tahdonvastaisen huostaanoton kyseessä ollessa. Lasta voidaan auttaa vasten tämän tahtoa, mutta vanhempia ei voida auttaa ilman heidän itsensä hyväksyntää. Koska lapsi on määritelty lastensuojelussa asiakkaaksi, vanhemman etu ja tuen tarve jää helposti lapsen edun jalkoihin. Yhdeksi syyksi voi nousta se, että lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä joutuu usein työskentelemään kaksoisroolissa, koska etusijalle on laitettava lapsen etu esimerkiksi huostaanottotilanteissa. Tällöin lapsen sosiaalityöntekijä ei välttämättä pysty objektiivisesti käsittelemään vanhemman tarvitsemia tukitoimenpiteitä muun muassa päihdeongelman hoitamisessa. Lastensuojelutyöntekijän lakisääteisenä vastuuna on kartoittaa vanhemman tarvitsemien tukitoimenpiteiden tarve, vaikka vanhemman tukeminen ei varsinaisesti kuulu sosiaalityöntekijälle. (Pitkänen 2011a, 72; Rätty 2010, 241.)

Osa vanhemmista ei katso olevansa avun tarpeessa. Näin on erityisesti tahdonvastaisissa huostaanotoissa, jolloin vanhemmat eivät koe, että lastensuojelu olisi oikea taho auttamaan heitä. (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2012, 132.) Vaikka huostaanottojen taustalla on usein vanhemman päihde- tai mielenterveysongelma, ei vanhemmalla useinkaan ole halua tai kykyä lähteä hoitamaan tätä ongelmaa. Vanhempien omat toiveet avun santiin liittyvät usein muihin kuin tarpeisiin saada apua päihde- tai mielenterveysongelmiin. Lehtimäen (2015, 55) tutkimuksen mukaan vanhempien toiveet kohdistuivat enimmäkseen asumiseen, viranomaisten kanssa työskentelyyn, arkeen, työhön, opiskeluun, omaan terveydentilaan ja lapsen asioihin. Vanhemman ollessa akuutissa tilanteessa sijoituksen aikana, hänellä ei välttämättä ole voimavaroja ottaa vastaan tarjottua apua. Sosiaalityöntekijän vastuulle kuitenkin jää tarjota tukitoimia uudestaan, vaikka vanhempi sillä hetkellä kieltäytyisikin tarjotusta tuesta. (Lehtimäki 2015, 65.)

Lasten huostaanoton jälkeen vanhempien voi olla vaikea ottaa vastaan tukea sosiaaliviranomaiselta, joka on joutunut tekemään vanhemman kannalta ikävän päätöksen lapsen huostaanotosta. Kujalan (2012 7) mukaan jokin muu taho, esimerkiksi yksityinen lastensuojelun palveluntarjoaja tai järjestö, joilla ei ole viranomaisroolia, voisi toimia tuen antajana yhteistyössä sosiaalitoimen kanssa.

Vanhemmat vastustavat myös lapsille tarjottuja palveluita. HuosTa raportin (Heino, Hyry, Ikaheimo, Kuronen & Rajala 2016, 8.) mukaan 15 prosenttia lapsista ei saanut tarvitsemaansa palvelua oman tai vanhempien vastustuksen takia. Palveluista kieltäytyminen on kohdistunut erityisesti lapsen ja nuoren yksilölliseen terapiaan sekä muihin terapiamuotoihin, mutta myös vanhemmalle tarkoitettuun päihdehoitoon, psykiatriseen hoitoon ja koko perheen kuntoutukseen. Vanhemmat eivät myöskään aina olleet motivoituneita osallistumaan vertaisryhmiin.

Salon (2015) tutkielma osoittaa, että perheet saattavat vastustaa ja olla epämotivoituneita ja epävarmoja lastensuojelun perhetyöstä lukuisista eri syistä. Muutoksen mahdollistamiseksi perhetyön tehtävänä onkin luoda työskentelylle sellainen konteksti, jossa työntekijän ja asiakkaan välille syntyy hyvä yhteistyösuhde. Hyvä ja luottamuksellinen asiakassuhde mahdollistaa yhteisen, molemminpuolisesti hyväksytyin ja ymmärretyn ongelmanmäärittelyn ja vastustuksen ja epämotivoitumisen syiden purkamisen.

Kortteinen ja Elovainio (2012, 165) toteavat analyysissään, että ne jotka kipeimmin apua tarvitsevat, ovat usein vaikeimpia auttaa. Vaikeimmin kärsineiden auttajiin kohdistuva torjunta on heidän mukaansa niin voimakas, että suurin osa ajasta menee pelkän yhteyden luomiseen. Haasteena onkin jatkaa yhteyden luomista niin, että samalla kunnioitetaan asiakkaan omaa yrittämistä, toimintaa ja ratkaisuja, sekä pitää ovela kaikesta huolimatta raollaan ja luoda luottamusta saatavilla olevaan tukeen.

2.2 Lastensuojelun palvelujärjestelmä perheen tukena

Lastensuojelun palvelujärjestelmä on laaja kokonaisuus, jonka tehtävänä on toimia suunnitelmallisesti ja ennakoidusti, sekä edistää ja tukea lapsen kehitystä ja kasvua. Palvelujärjestelmää tulee ohjata, johtaa ja kehittää tavoitteellisesti ja pitkäjänteisesti yhteistyössä kaikkien lasten ja perheiden hyvinvointiin vaikuttavien tahojen kanssa. Lastensuojelun palvelujärjestelmän tuottamat palvelut ja tuki on tarkoitus toteuttaa niin, että lapsi ja perhe hyötyvät niistä eniten. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016b.)

2.2.1 Perheen hoitaminen lastensuojelupalvelujärjestelmässä

Perhettä hoidetaan kokonaisuutena sosiaalihuoltolain mukaisesti ja lastensuojelulain määrittelemänä esimerkiksi perhetyönä tai perhekuntoutuksen työmuotona. Nämä perhetyön muodot ovat osa avohuollon tukitoimenpiteitä, joiden avulla pyritään ehkäisemään pidempiaikaista lastensuojeluasiakkuutta. (Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen 2012, 25; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016a.) Tässä kehittämistyössä tarkastelun kohteena on kuitenkin perheen huomioiminen kokonaisuutena sijoituksen jälkeen.

Perhekuntoutuksen näkökulmasta on alusta asti korostettu lapsen asemaa ja perheen kohtaamista kokonaisuutena. Koska perheenjäsenet ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa keskenään, yhden perheenjäsenen sairaus tai muu vaikeus heijastuu aina muihin. Jos vanhemmilla on ongelmia, lapset kärsivät. Kun autetaan koko perhettä, autetaan myös sen yksittäisiä jäseniä. (Olsson 2010, 8.)

Asiakkuuden määräytyminen lastensuojelun palvelujärjestelmässä on moninainen. Lastensuojelun asiakkaaksi nimetään suojelua tarvitseva lapsi, mutta käytännössä myös aikuiset ovat suuri osa lastensuojelun asiakkuutta. Lastensuojelun avohuollon perhetyössä asiakassuunnitelmaa suunnittelemassa ja toteuttamassa on perhe (Röppänen, Miettinen, Laaksonen, Hotti, & Lintula 2011, 16). Kuitenkin lastensuojelulaissa (L417/2007) lastensuojelun asiakkaaksi on määritelty olevan lapsi.

Sijaishuollossa olevalle lapselle tehdään aina oma asiakassuunnitelma, ja vuoden 2010 lakimuutoksen jälkeen sosiaalityöntekijöillä on ollut velvoite tehdä asiakassuunnitelma myös vanhemmalle. Lastensuojelulain (L417/2007) mukaan huostaan otetun lapsen vanhemmille on vanhemmuuden tukemiseksi laadittava erillinen asiakassuunnitelma, jollei sen laatimista ole pidettävä tarpeettomana. Sijaishuollossa olevan lapsen vanhemmalle laaditun asiakassuunnitelman tarkoituksena on toimia vanhemman henkilökohtaisena kuntoutuksen suunnitelmana. Asiakassuunnitelman tarkoituksena on tuottaa kirjalliseen muotoon vanhemman kokonaistilanne ja hänen kuntoutukseen liittyvät asiat. Asiakassuunnitelman tarkoituksena on myös ohjata vanhemman kanssa tehtävää sosiaalityötä ja toimia työskentelyn tukena. (Lehtimäki 2015, 39.) Suunnitelma laaditaan yhteistyössä sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaisten kanssa, jolloin kyseeseen tulee esimerkiksi päihde- tai mielenterveyskuntoutuksen palvelujen järjestäminen. Suunnitelman laatimisesta on vastuussa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. (Lastensuojelulaki 2007/417; Rätty 2015, 279.)

Lastensuojelulain (417/2007) edellyttää suunnitelmallista työskentelyä myös sijoitetun lapsen vanhempien kanssa sijoituksen aikana. Asiakastyötä tehdään perheen aikuisten kanssa, jotta perheen tilanne saataisiin lapselle turvalliseksi. Keskeistä työskentelyssä on vanhemman roolin tarkentuminen ja lapsisensitiivisen vanhemmuustyön vahvistaminen. Lapsisensitiivisellä

vanhemmuustyöllä tarkoitetaan lapsen edun vahvistamista työskennellen sijoituksen aikana myös lapsen läheisten kanssa, vanhempia tukien. Vanhemmuuden tukeminen sijoituksen jälkeen on tärkeää, ja tuen on tarkoitus sisältää myös muuhun kuin vanhemmuuteen liittyvää tukea. (Pitkänen 2011a, 72; Pitkänen 2011b, 7.)

Ennen lapsen sijoitusta työskentely vanhemman kanssa ja kotiin järjestetyt tukitoimet ovat usein intensiivisiä, mutta sijoituksen jälkeen työskentely vanhemman kanssa on usein vähäistä tai se voi loppua kokonaan (Pitkänen 2011b). Kun perheestä tulee lastensuojelun asiakas, huomio työskentelyssä kiinnittyy lapseen ja vanhempi jätetään selviämään yksin. Vanhempi saattaa kokea sen niin, että hänen mahdollisuutensa vaikuttaa perheen saamiin palveluihin päättyvät. (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2012, 134.)

2.2.2 Haasteet perheiden tukemisessa

Nykyisessä lastensuojelupalvelujärjestelmässä on monenlaisia haasteita. Yleisesti ottaen todetaan, että lastensuojelun palveluorganisaatio on hajanainen ja apua on vaikea saada. Moninaisessa palvelukentässä kokonaisvastuu yksittäisestä henkilöstä tai palvelupolusta häviää. Myös yhteistyössä viranomaisten ja ammattilaisten välillä on monenlaisia puutteita ja aukkoja. Ehkäisevä työ ei myöskään toimi. (Kananoja 2013.)

Kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten biologisille vanhemmille suunnattu tuki on hajanaista. Mikään taho ei näytä ottavan selkeää vastuuta vanhempien kanssa tehtävästä työstä. Yhteistyö aikuispalvelujen ja lastensuojelun välillä on riittämätöntä. Selkeiden ja konkreettisten tavoitteiden puuttuminen estää perheiden jälleenyhdistymisen. Lastensuojelulain tavoitteena olevaa perheen jälleenyhdistymistä ei tehdä aktiivisesti, siihen viittaa sijaishuollossa yleisesti käytäntönä olevan lasten ja vanhempien yhteydenpidon rajoittaminen. (Lastensuojelun keskusliitto 2013.)

Helsingin lastensuojelun ja Hyks:n lastenpsykiatrian yhteisessä Lean-projektissa keväällä 2014 todetaan, että sijoitusprosessi perheen näkökulmasta tarkasteltuna ei ole kenenkään hallussa. Lapsen ja perheen kanssa työskentelee lukuisia henkilöitä ja tahoja ja vaihtuvuutta on paljon, potilas- ja asiakasprosessit kokonaisuutena eivät kuitenkaan ole kenenkään hallussa. Koska työntekijöitä on paljon ja ne vaihtuvat usein, luottamuksellinen, prosessinomainen ja pitkäjänteinen työskentely lapsen kanssa ei toteudu, eikä lapsi voi rakentaa luottamuksellista suhdetta kehenkään. Tästä seuraa, että potilaan tai asiakkaan palveluista saama hyöty jää heikoksi, koska toiminnot eivät ole yhdessä koordinoituja ja suunniteltuja. Lapsen hoito kärsii, koska kokonaisvastuu ei kuulu kenellekään. Jotain oleellista voi jäädä jopa kokonaan huomioimatta ja konkreettiset suunnitelmat, kuten hoitosuunnitelmat, asiakassuunnitelmat ja jatkosuunnitelmat ja tavoitteet puuttuvat. Myös tiedonsiirto eri tahojen välillä vaikeaa, koska ei tiedetä mitä kukin taho tekee. (Repokari 2016.)

Saman projektin myötä havaittiin, että lapsi ja perhe on kulkenut jo monen toimijan kautta, ja että lapsen ja aikuisen tukitahot eivät keskustele tai toimi yhdessä. Havaittiin myös, että lapsen ja perheen tilanteeseen joudutaan yhä uudelleen ja uudelleen reagoimaan, lapsia pyöritetään taholta toiselle sen sijaan, että lapselle olisi suunniteltu hänen tilanteeseensa tarkoituksenmukainen tuki- tai hoitopolku. Millään taholla tai henkilöllä ei ole lapsen tilanteeseen sopivia tavoitteita, seuraavia askeleita tai casen juonta selkeänä hallussaan. (Repokari 2016.)

Asiakkaalla, joka kärsii useista yhtäaikaisista ongelmista, saattaa olla kontakti lukuisiin eri palveluita tuottaviin tahoihin, mutta mikään näistä tahoista ei kanna vastuuta tai kohtaa asiakasta kokonaisuutena. Sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelut ovat jakautuneet yksiköihin erityisosaamisen mukaan, joista kukin hoitaa omaa sektoriaan. Monista eri ongelmista kärsivien asiakkaiden ongelmat voivat kuitenkin olla epämääräisiä, sanoittamattomia ja vaikeasti hahmotettavia ongelmakasauksia, joita ei täsmäpalveluilla voida ratkaista. Erityisosaaminen ja palvelujen keskittäminen hyödyttävät useimpia asiakkaita, mutta ne asiakkaat, joilla on useiden palveluiden samanaikaista tarvetta, eivät välttämättä tule koskaan kokonaisvaltaisesti kohdatuiksi. (Rauhala 2011.)

Heino (2014, 287) kuvaa artikkelissaan lastensuojelun moninaista tehtävää pirullisena. Sanavalinta kuvaa ongelmien haasteellisuutta niin yksilön, yhteisön kuin yhteiskunnankin kannalta. Sektoreihin ja siiloihin jakautunut palvelujärjestelmä koittaa kesyttää ihmisten ja perheiden punoutuneita ongelmia jakamalla ihmisten arkielämää siivuihin ja yrittäen ratkoa kutakin pulmaa erikseen. Heino toteaa ongelmien olevaan pirullisia juuri sen takia, että ne ovat toisiinsa kietoutuneita, eikä siiloissa ratkaistavissa. Mikäli ihmisten ja perheiden ongelmat olisivat lohkottavissa, ne voitaisiin ratkaista siihen ongelmaan erikoistuneen yksikön osaamisella. Mutta koska näin ei ole, ollaan niin lastensuojelunpalvelujärjestelmän, kuin muidenkin tarpeiden ja palveluiden kohtaamisen kanssa monella tapaa pattitilanteessa.

Lastensuojelupalvelujärjestelmän haasteena on (HuosTa) -osahankkeen mukaan myös palveluiden saatavuus, riittävyys ja tarkoituksenmukaisuus, jotka eivät useinkaan toteudu silloin kun lapsi sijoitetaan kodin ulkopuolelle. Tutkimuksen lapsista 70 prosenttia ei ollut saanut jostain tarvitsemaansa palvelua riittävästi ennen sijoitusta. Lisäksi 15 prosenttia tilanteista oli sellaisia, joissa palvelun käyttöä vastustettiin. Palvelujärjestelmän toimivuus haastavissa tilanteissa osoittautui asiaksi, joka kutsuu ja vaatii perusteellisempaa ja syvempää perehtymistä jatkossa. (Heino, Hyry, Ikäheimo, Kuronen & Rajala 2016, 3-4.)

Kunnan lakisääteinen velvoite järjestää lastensuojelun palvelut asiakkaiden tarpeiden mukaan on haastava, koska lasten ja perheiden tarpeet vaihtelevat paljon. Kaikkia eteen tulevia ongelmia on jopa mahdoton ennakoida ja asiakkaiden tarpeiden kirjo on kaikilla ulottuvuuksilla suuri. Lapsi- ja perhekohtaisiin tarpeisiin vastaaminen edellyttäisi kunnissa varautumista todella monimuotoiseen avohuoltoon, palvelujen ja hoidon tarjontaan. (Heino 2014, 292.)

Lastensuojelupalvelujen resurssien riittävyys on runsaasti julkisuuttakin saanut haaste lastensuojelupalveluissa ja perheiden tukemisessa. Keskeinen henkilöstömäärä, jolloin lastensuojelun asiakkaita yhtä lastensuojelun sosiaalityöntekijää kohden on aivan liikaa. Työntekijällä saattaa olla jopa kolminkertainen asiakasmäärä suositukseen nähden. Huostaanotetun lapsen näkökulmasta katsottuna se saattaa tarkoittaa sosiaalityöntekijän vaihtumista kerran vuodessa. Vaihtuvuuden takia laadukkaan sosiaalityön ja henkilökohtaisen suhteen toteuttaminen asiakkaan ja työntekijän välillä on vähintäänkin haasteellista. (Ollikainen 2016, 22; Heino, Hyry, Ikäheimo, Kuronen & Rajala 2016, 8; Eronen 2013.)

2.2.3 Perheen jälleenyhdistymisen mahdollisuudet sijoituksen jälkeen

YK:n lapsen oikeuksien komitea (YK:n lapsen oikeuksien komitea 2011, 9) kehottaa suosituksissaan tukemaan biologisia perheitä perheiden jälleenyhdistämisessä, jotta näiden sijaishuollossa olevat lapset voivat mahdollisuuksien mukaan liittyä myöhemmin uudelleen biologisiin perheisiinsä.

Lastensuojelulain (417/2007) mukaan sijaishuoltoa toteutettaessa on siis otettava lapsen edun mukaisella tavalla huomioon tavoite perheen jälleenyhdistämisestä. Perheen jälleenyhdistämisvelvoite lisättiin lastensuojelulakiin perustuslakivaliokunnan ehdotuksesta, koska Suomen perustuslaki ja Euroopan ihmisoikeussopimus suojaavat jokaisen oikeutta nauttia yksityis- ja perhe-elämäänsä kohdistuvaa kunnioitusta (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2016a). Perheen jälleenyhdistämisellä tarkoitetaan lastensuojelulain 30 §:n mukaista toimintaa, jonka tavoitteena on sijaishuollon päättäminen ja lapsen palaaminen perheensä luo. Perheen jälleenyhdistämisessä keskeistä on lapsen edun mukainen toiminta. Siitä käytetään usein myös ilmaisua lapsen kotiuttaminen. (Hoikkala & Heinonen 2013, 6.)

Myös lastensuojelun laatusuosituksen (Lavikainen, Puustinen-Korhonen, & Ruuskanen 2014) mukaan lastensuojelun työntekijöillä on velvoite työskennellä aktiivisesti vanhempien kanssa ja pyrkiä mahdollisuuksien mukaan perheen jälleenyhdistämiseen. Laatusuosituksissa esitetään myös, että sijaishuollon käynnistyessä suunnitellaan yhteistyössä vanhempien kanssa se, missä ajassa vanhemman tulee kuntoutua siinä määrin, että hän kykenee turvaamaan lapsen kehityksen ja terveyden, jotta lapsi voi palata vanhempiensa hoitoon. Tämä yhteinen tavoite kirjataan selkeästi sekä lapsen, että vanhempien asiakassuunnitelmaan. Valtiontalouden tarkastusviraston (2012, 131) mukaan näin kuitenkin tapahtuu käytännössä erittäin harvoin.

Lasten ensimmäinen sijoituspaikka on useimmiten laitos. Vaikka lapsi onkin käytännössä usein pitkäaikaisesti huostassa, on sijaishuolto lain mukaan Suomessa lähtökohtaisesti väliaikaista. Lastensuojelun tavoitteena on perheiden jälleenyhdistäminen. Vaikka yhä useampi lapsi kotiutuukin sijoituksen jälkeen, huostaanotetut lapset ja nuoret palaavat biologisten vanhempiensa luokse käytännössä melko harvoin. (Heino 2014, 297-298.)

Kodin ulkopuolelle sijoitetut lapset ja nuoret paalaavat biologisten perheidensä luokse vain harvoin, lastensuojelulain ensisijaisesta tavoitteesta jälleenyhdistää perhe. Puutteet biologisten vanhempien kanssa tehtävästä työstä on yksi suurimmista kotiinpaluun esteistä. Perheiden jälleenyhdistämistä estää kuitenkin myös selkeiden tavoitteiden puuttuminen. Lastensuojelulain mukaisia asiakassuunnitelmia huostaan otetun lapsen vanhemmille jätetään tekemättä, ja mikäli ne tehdään ei niissä huomioida jälleenyhdistymistä riittävällä tavalla. (Lastensuojelun keskusliitto 2013.)

Käytännössä jälleenyhdistäminen on usein mahdollista niissä perheissä, joissa huostaanoton taustalla on ohimenevä kriisitilanne. Useimmiten tilanteet ovat kuitenkin sellaisia, että perheen jälleenyhdistäminen ei ole näköpiirissä. Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuksessa haastateltujen työntekijöiden mukaan biologisten vanhempien kanssa työskentely tulisi olla paljon intensiivisempää, jotta huostaanottoja voitaisiin purkaa. Saattaa kestää vuosia, ennen kuin jälleenyhdistäminen olisi periaatteessa mahdollista. Siinä vaiheessa lapsi on usein jo kiinnittynyt uuteen perheeseen, eikä huostaanoton purkua voida enää ajatella. (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2012, 131-132.) Perheen jälleenyhdistäminen edellyttäisi vahvoja peruspalveluita sekä riittävästi tarkoituksenmukaisia päihde- ja mielenterveyspalveluita aikuisille, mutta myös perhekuntoutusta koko perheelle (Heino 2014, 298).

Lastensuojelulaki velvoittaa vuosittain arvioimaan uudestaan sijoituksen tarvetta, jolloin se antaa biologisille vanhemmille mahdollisuuden korjata tilanne ja saada huostaan otettu lapsi takaisin. Joissakin tapauksissa paras ratkaisu onkin palauttaa lapsi kotiin suurimpien ongelmien ratkettua. (Kalland 2011, 209.) Lapsen sijoittaminen takaisin biologisille vanhemmille ei välttämättä kuitenkaan suojaa hänen kehitystään, jotkut tutkimustulokset viittaavat siihen, että biologisille vanhemmille palautetut lapset kehittyvät heikommin kuin lapset joiden sijoituksesta tulee pysyvä (Taussig ym. 2001, Kallandin 2011, 208 mukaan).

2.3 Palvelun kehittäminen lastensuojelun viitekehyksessä

Sosiaali- ja terveyspalvelut ovat monenlaisten muutospainoiden alla ja niiden järjestämisen ja tuottamisen rakenteista käydään vilkasta keskustelua, samaan aikaan uudistetaan sosiaalihuollon lainsäädäntöä. Meneillään on palvelurakennemuutos, minkä avulla tavoitellaan te-

hokkaampaa tapaa järjestää eri väestöryhmien tarvitsemat peruspalvelut ja erityistä ammatillista osaamista vaativat palvelut alueellisesti tasa-arvoisella tavalla. Tavoitteena on aiempaa selkeämpi kokonaisuus tukemaan kansalaisten erilaisia sosiaalisen tuen tarpeita. Pohjimmiltaan kyse on siitä, miten suomalaisessa yhteiskunnassa turvataan kansalaisten ihmisarvoinen elämä, sosiaalinen ja taloudellinen turvallisuus ja keskinäinen huolenpito. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2012, 4.)

Meneillään oleva sote-uudistus haastaa myös lastensuojelupalveluita kehittymään. Tällä hetkellä kunnat kilpailuttavat sosiaali- ja terveystalouden palveluitaan yhä useammin pelkän hinnan perusteella. Tämä ohjaa tuotettujen palveluiden sisältöjä ja pilkkoo palveluja yhä ahtaampiin silloihin. Ihmisten monimuotoiset tarpeet ja ongelmat eivät kuitenkaan aina kohtaa halvimmalla mahdollisella palvelulla. Yksilö unohtuu helposti eikä asiakaslähtöisyys toteudu. Ratkaisuksi tähän tarvittaisiin kokonaisuuden huomioon ottamista ja yksilöllisiä ratkaisuja. On arveluttavaa pitkällä aikavälillä tuijottaa lyhyen aikavälin säästöjä, kun tavoitteena pitäisi olla palveluita tarvitsevien loppuelämän kestävä ratkaisut ja julkisten varojen vastuullinen käyttö. Meneillään oleva hankintalainsäädännön muutos, mikä käyttöön tullessaan ohjaa kuntia ja muita julkisia toimijoita tarkastelemaan hankinnoissaan hintaa kokonaisvaikuttavuuden näkökulmasta ja tarpeeksi pitkällä perspektiivillä. (Niemelä 2016.)

Lastensuojelupalvelujärjestelmien kehityssuunnissa on nähtävissä eri suuntauksia, joiden ratkaisua tavoitellaan. Kehityssuuntien mukaan aikuis- ja lapsipalveluiden "eriseuraisuus" on osoittautunut sitkeäksi pulmaksi, johon ei näytä helposti syntyvän satunnaista kestävämpää ratkaisua. Myös vaativan ja kysytyn eri ammattilaisten yhteisen viitekehyksen kehittelyn eteen ponnistellaan. Näitä tavoitellaan Suomessakin perhekeskusten kehittämisessä sekä KASTE-ohjelmassa. (Bardy 2009b, 221.)

Lastensuojelun tilaa ja painopistettä on pyritty viime vuosina siirtämään lainsäädännöllisestikin ennaltaehkäisyyn korjaavien toimenpiteiden sijaan. Toimenpiteiden siirtäminen raskaista ennaltaehkäisevään suuntaan ei ole kuitenkaan toteutunut. Lastensuojelun toimenpiteet ja kustannukset painottuvat tästä huolimatta edelleen sijaishuoltoon ja vaikeimpiin tilanteisiin. (Kananoja 2013.)

Lastensuojelupalveluiden toteuttamisessa on painopiste viime aikoina siirtynyt korjaavasta lastensuojelusta ehkäisevään lastensuojeluun. Se ei tule kuitenkaan kokonaan poistamaan korjaavan lastensuojelun tarvetta. Vaikka palveluita olisi tarjolla kuinka paljon, asiakkaan motivaatiota muutokseen ei aina löydy tai palvelut eivät ole enää tilanteessa riittäviä. Lapsia, jotka tarvitsevat korjaavaa lastensuojelua, tulee aina olemaan. Ehkäisevän työhön panostaminen ei saisi vaikuttaa siihen, ettei samanaikaisesti kehitetä ja toteuteta hyviä korjaavia palveluita. (Heinonen, Hipp & Väisänen 2012, 33.)

2.3.1 Palvelun kehittäminen lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen koko perheelle

Suomen hallituksen laatiman lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman mukaisesti omat vanhemmat tai huoltajat ja perhe ovat lasten ja nuorten lähin ja ensisijainen tukiverkosto. Palvelun kehityksessä pyritään vahvistamaan lasten ja vanhempien välisiä ihmissuhteita, vuorovaikutustaitoja sekä toimijoiden vahvuuksien tunnistamista ja tukemista. Lapsen tueksi, myös vanhempia olisi autettava. Tavoitteena on, että lasta ja nuorta ei eroteta perheestä muutoin kuin silloin, jos se on hänen etunsa mukaista. Palveluissa on ideana lisätä koko perhettä ja vuorovaikutussuhteita vahvistavia toimintamalleja. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman mukaisesti, lapsi- ja perhelähtöisyys palvelujen tuottamisessa, edellyttää hyvin toimivia palvelujen kokonaisuuksia ja palvelujen sektorirajat ylittävää yhteensovittamista. (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma -hankesuunnitelma 2016, 11-12.)

Pitkänen (2011b, 53) näkee, että vanhemman kanssa työskentelyyn olisi luotava omat rakenteensa lastensuojelun käytännöissä. Hänen tutkimuksessaan tulee esille, että lastensuojelutyön sisällä ei ole tarkennettu, miten vanhempien kuntoutumisen tulisi sisältyä sijoituksen aikaiseen sosiaalityöhön, kuka sitä koordinoi ja ketkä sitä toteuttavat. Näiden vastuiden ja tehtävien tarkentaminen olisi hänen mukaansa välttämätöntä, jotta työskentely vanhempien kanssa olisi selkeää. Myös vanhemmat ovat sitä mieltä, että heillä tulisi olla selkeämpi rooli sijoituksen aikaisessa sosiaalityössä. Ammatilliseen palveluvalikkoon tulisi sisältyä sijoitetun lapsen vanhemmille tarkoitettuja palveluita.

Hiltusen (2015) väitöstutkimuksessa käsitellään naisten kokemuksia äitiydestä, lasten huostaanotosta ja voimaantumisen. Tutkimuksen mukaan lasten huostaanoton aiheuttamista rasakista kokemuksista selviytyminen on mahdollista, eikä se välttämättä tarkoita ”maailmanloppua” äidin elämässä, vaikka se voi siltä aluksi tuntua. Tutkimuksen mukaan äitien saama tuki huostaanoton jälkeen on riittämätöntä tai sellaista josta äidit eivät hyödy. Äidit eivät myöskään kykene vastaanottamaan apua. Hiltusen (2015, 132) mukaan, äitien asiat olisivat ehkä lieventyneet, jos he olisivat kokeneet kunnioittavaa ja arvostavaa kohtaamista, luottamussuhteiden syntymistä auttajiin tai jos he olisivat kyenneet vastaanottamaan tukea.

Myös vanhempi tarvitsee asiakassuhteen kuntoutumisen tukemiseen (Pitkänen 2011b, 26). Vanhemman prosessi vaatii kannattelevan ilmapiirin luomisen palveluita järjestäviin tahoihin, jonka vanhempi kokee turvalliseksi. Asiakas ei voi kuntoutua ilmapiirissä, missä motivaatio ja kuntoutumisen tahto joutuvat epäilyksen alaiseksi. Hyvä yhteistyökumppanuus vaatii luottamuksen asiakkaan ja työntekijän välille. (Hyytinen 2008, 93,94).

Pitkäsen (2011b) mukaan vanhemmuuden tulisi näkyä lastensuojelutyöntekijöille emotionaalisesti niin arvokkaana, että vanhemmuudesta motivoitumista tuettaisiin sijoituksen eri vai-

heissa aktiivisesti. Kriisitilanteessa tai erityisen vaikeassa elämäntilanteessa, esimerkiksi päihdeongelman kyseessä ollen vanhempi saattaa valita yhteistyöstä kieltäytymisen tai poisjäämisen. Työntekijän tulisi kuitenkin säännöllisesti tarjota vanhemmalle uutta mahdollisuutta. Vanhemman elämänolosuhteiden muuttuessa, hänen sitoutuminen omaan kuntoutukseen voisi olla vahvempaa, jos hänellä olisi tiedossa, että myös hänen asiansa voisi sisältyä lapsen sijoituksen aikaiseen työhön. (Pitkänen 2011b.)

Hoikkala & Heinonen (2013, 43) selvityksen mukaan sijaishuoltopaikkojen ja vanhempien mielestä paras taho vastaamaan vanhempien kanssa tehtävästä kuntouttavasta työstä olisi lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Sen sijaan sosiaalityöntekijät vastasivat, että vastuun tulisi olla muulla taholla kuin lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä. Sosiaalityöntekijät perustavat näkemyksensä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän hankalaan rooliin.

Pitkäsen (2011b) aineiston mukaan lastensuojelulain 30§:n edellyttämä vanhemman oma asiakassuunnitelma oli tehty joillekin vanhemmille ja joillekin ei. Hänen mukaansa vanhemman oma suunnitelma voisi parhaimmillaan toimia vanhemman kanssa työskentelyn pohjana. Suunnitelmaa voisi käyttää myös moniammatillisen työskentelyn koordinoimisen työvälineenä. (Pitkänen 2011b, 62-64.)

Pasanen (2014, 90-91) on tutkinut päihdeperheen problematiikkaa ja todennut, että perheillä tulisi olla mahdollisuus kuntoutua ensisijaisesti yhdessä. Keskeisimpänä johtopäätöksenä Pasanen tutkimuksessa on, tarve ylisektorisille palveluille, joiden avulla perheitä voidaan tukea yksilöllisesti ja kokonaisvaltaisesti. Perheiden kanssa tehtävää työtä tulisi Pasanen mukaan kehittää niin, että sekä perheenjäsenten yksilöllisten tuen tarpeiden ja tarvitsevuuden kohtaaminen, että perheen tukeminen kokonaisuutena mahdollistuisivat ilman että palveluja on haettava usealta eri taholta.

Vanhemmuuden ainutlaatuisuuden hyödyntäminen tulisi hyödyntää huostaanottamisen hetkellä. Huostaanottamisen kohta saattaa olla ratkaiseva kohta vanhemman kuntoutumista edeltävän työskentelyn suunnittelemiselle ja tukitoimien aloittamiselle. Vanhemmat kokevat lapsen huostaanoton sekä mahdollisuutena, että haasteena. Vanhemmuus on monelle kuntoutumisen kantava voima ja sen emotionaalinen merkitys suuri. Vanhemman motivoitumisella yhteiseen työskentelyyn on merkitystä myös lapsen sijoituksen näkökulmasta. (Pitkänen 2011b.)

Palvelujärjestelmää ja käytäntöjä olisi kehitettävä siten, että vanhemmat eivät jäisi yksin lapsen sijoituksen jälkeen. Yhtenä ratkaisuna Hoikkala & Heinonen (2013, 47) ehdottavat, lastensuojelun ja aikuissosiaalityön yhteistyön kehittämistä niin, että yhteen toimiminen olisi

entistä suunnitelmallisempaa ja tietoisempaa sekä yhteisesti asiakkaiden kanssa asetettujen tavoitteiden toteutumista tukevaa.

2.3.2 Asiakas palvelun kehittämisen keskiössä

Sosiaalipalvelun tarkoituksena on edistää asiakkaan sosiaalista hyvinvointia ja toimintakykyä sekä ehkäistä, vähentää ja poistaa sosiaalisia ongelmia. Sosiaalipalvelut ovat asiakaskohtaisia, ja ne on tarkoitettu tietyille sosiaalihuollon asiakkaalle tiettyyn palvelutarpeeseen. (Laaksonen, Suhonen, & Suhonen 2012, 14.)

Palvelu on palvelunantajan organisoimaa toimintaa, joka lähtee asiakkaan tarpeista, kohdistuu asiakkaan ja palvelunantajan määrittelemään kohteeseen sekä tuottaa lisäarvoa palvelunsaajalle. Sosiaalipalvelussa osapuolina ovat aina asiakas ja palvelunantaja. Palvelunsaajia voivat olla myös esimerkiksi asiakkaan perheenjäsenet. Sosiaalihuollon asiakkaille annettavat palvelut perustuvat suurelta osin vuorovaikutukseen palvelunantajan ja asiakkaan välillä, mikä edellyttää yhteiseen näkemykseen pyrkimistä asiakkaan tilanteesta ja palvelutarpeesta. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2012, 17.)

On tilanteita, joissa asiakas itse ei toimi itse aktiivisena palvelun hakijana, vaan hän saa palvelua tai joutuu sen piiriin, vastoin tahtoaan, esim. huostaanotto. Sosiaalihuollon viranomaisella on näissä tilanteissa erityinen velvollisuus tarkastella palvelua asiakkaan edun näkökulmasta. On myös keskusteltu siitä, voidaanko asiakkaalle, vastoin hänen tahtoaan annettua palvelua kutsua ylipäätään palveluksi, vai pitäisikö se nimetä jotenkin toisin. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2012, 21.)

Asiakkaana toimii useimmiten yksityishenkilö, vaikka samassa palvelussa voi asiakkaana olla myös useita henkilöitä. Perheen asema sosiaalihuollon asiakkaana on kuitenkin vielä osin jäsentymätön sen seurauksena, että eri sosiaalipalveluissa ja niitä ohjaavissa laeissa perheellä tarkoitetaan eri asioita. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2012, 21.)

Kuntapalveluiden yhteydessä puhutaan usein käyttäjälähtöisyydestä, jolla tarkoitetaan kunnan asukkaiden tarpeista lähtevää palvelujen käyttäjälähtöistä kehittämistä. Muun muassa Helsingissä, Tampereella, Kuopiossa, Mikkelissä ja Espoossa asiakas- ja käyttäjälähtöisyys on jo osa kuntastrategiaa. (Kunnat.net 2016.)

2.4 Palvelumuotoilu kehittämistyössä

Tässä kehittämistyössä kehitettävää ilmiötä lähestytään palvelumuotoiluajattelun viitekehyksestä käsin. Palvelumuotoilu on systemaattinen tapa kehittää liiketoimintaa ja prosessi, jolle

on ominaista kokonaisvaltainen lähestyminen kehitettävään palveluun. Palveluun vaikuttavista tekijöistä muodostetaan kokonaiskuva, mitä pidetään mielessä koko suunnitteluprosessin ajan. (Tuulaniemi 2011, 27.)

Palvelumuotoilu on tapa lähestyä palveluiden kehittämistä. Palvelumuotoilun keskeisiä ajatuksia ovat asiakaslähtöisyys, visuaalisuus, prototypointi ja yhteiskehittäminen. Palvelumuotoilussa hyödynnetään erilaisia työkaluja ja menetelmiä. Palvelumuotoilun tavoitteena on ihmisen parempi ymmärtäminen, uusien mahdollisuuksien havaitseminen, toimivien palveluiden suunnittelu ja toteutus. (Tuulaniemi 2011, 110-111.)

Palvelumuotoilu ei ole uusi innovaatio vaan pikemminkin tapa yhdistää olemassa olleita asioita uudella tavalla. Palvelumuotoilu on osaamisala, joka tuo muotoilusta tutut toimintatavat palveluiden kehittämiseen ja yhdistää niitä perinteisiin palvelun kehittämisen menetelmiin. (Tuulaniemi 2015, 103.)

2.4.1 Palvelumuotoiluprosessin kulku

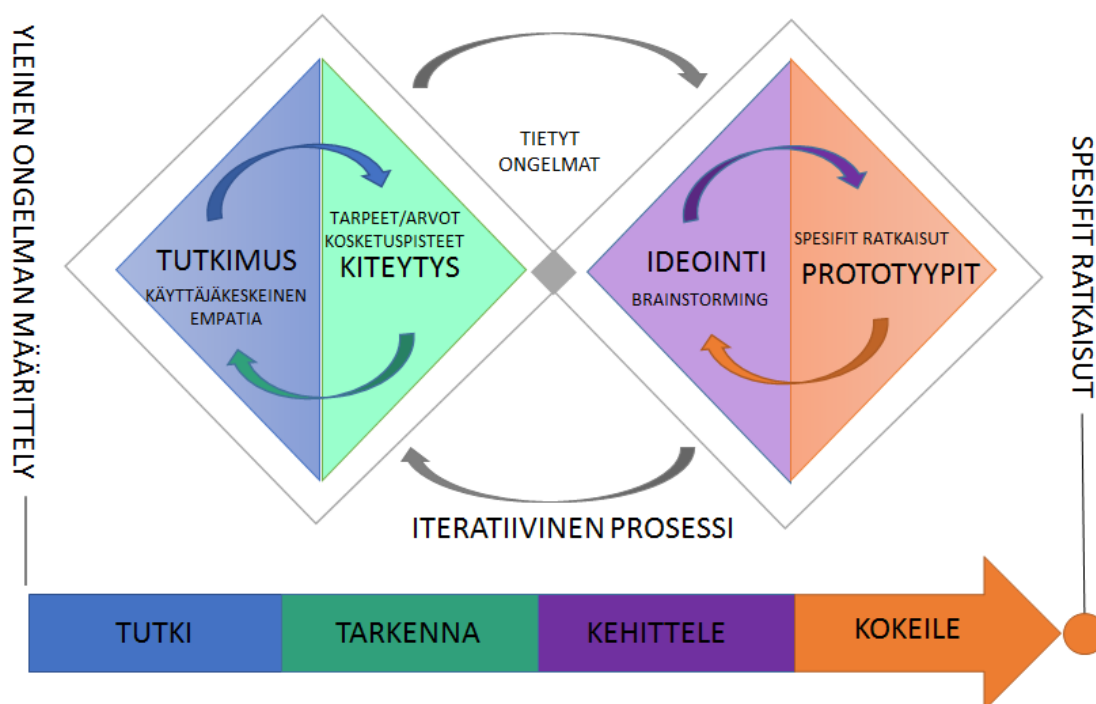
Palvelun kehittämisen luonteeseen sisältyy aina uuden luominen ja se on sitä kautta ainutkertaista. Palvelumuotoiluprosessi noudattelee luovan ongelmanratkaisun periaatteita. Palvelumuotoiluprosessia ei ole mahdollista kuvata täysin yhdenmukaisesti niin, että se toimisi samalla lailla kaikissa tilanteissa ja kaikenlaisten palveluiden kehittämisessä. Palvelumuotoiluprosessille voidaan kuitenkin määrittellä toimintarunko ja pääperiaatteet, mitkä ovat samantyyppiset eri palvelumuotoiluprosesseja toteutettaessa. (Tuulaniemi 2011, 126.)

Palvelumuotoiluprojekti alkaa kehitettävän asian tai ongelman määrittelyllä. Määrittelyvaiheen tavoitteena on myös selvittää, mitä ongelmaa ollaan ratkaisemassa. (Tuulaniemi 2011, 127.) Palvelumuotoilun luonteeseen liittyy olennaisesti annetun tehtävänannon tarkentaminen ja kysymyksenasettelun uudelleen muotoilu. On aivan keskeistä määrittää mihin kysymykseen etsitään ratkaisua. Kehittämisprosessin alussa onkin hyvä käyttää tarvittava määrä aikaa kysymyksenasettelun tarkentamiseen, jotta voidaan saada hyviä ratkaisuja ongelmaan. (Tuulaniemi 2015, 104.)

Myös Brownin (2009) mukaan innovaatioprosessille ei ole olemassa yhtä ainoaa oikeaa tapaa. On olemassa hyödyllisiä aloituspisteitä ja maamerkkejä joista aloittaa, mutta kyseessä ei ole lineaarinen prosessimalli, vaan ennemminkin erilaisia tiloja kuvaava prosessi. Prosessin elementit ovat inspiraatio, ideointi ja implementointi. (Brown 2009, 15-16.)

Tähän kehittämistyöhön liittyvään suunnitteluprosessiin on liittynyt vahvasti ongelmanratkaisullinen luonne. Sen takia kehittämistyön sisällä kulkenutta suunnitteluprosessia kuvaa parhaiten British Design Councilin Tuplatimantti suunnitteluprosessikaavio (kuvio 2). Se korostaa

muotoiluprosessin ongelmanratkaisullista luonnetta ja selventää prosessin syklistä ja iteroivaa luonnetta. Kaavio sopii kaikkeen suunnitteluun, vaikka sillä useimmiten kuvataan palvelumuotoilun ja muotoilun prosesseja. Tuplatimantti auttaa myös hahmottamaan kehittämistyön kokonaisvaltaisuutta. (Alm, Tergujeff, Tokola & Vyyryläinen 2016, 4.)



Kuvio 2: Double Diamond suunnitteluprosessikaavio suunnittelutyön iteratiivista prosessia kuvaavassa (Lähde: mukailen Service Design Vancouver; Alm, Tergujeff, Tokola & Vyyryläinen 2016)

Keskeistä mallissa on huomata, että suunnittelutehtävän taustoittamiselle ja tiedon keräämiselle on annettava yhtä suuri painoarvo kuin itse suunnitelman tuottamiselle näkyvään muotoon (Design Council 2007, 6). Myös Kananen (2012, 64) painottaa, että kehittämistyön onnistumisen kannalta on äärimmäisen tärkeää varata tarpeeksi aikaa ongelman määrittelyvaiheelle. Ongelman löytämiseen ja määrittelyyn ja siihen liittyvän päätöksenteon tueksi tarvitaan tietoa, mikä sinällään jo edellyttää tutkimusta. Tavoitteena on löytää ongelman ydin ja ikään kuin operationaalista ongelma. Varsinainen suunnitteluvaihe alkaa vasta, kun suunnitteluongelma on määritetty. Tuplatimantti jakaa suunnitteluprosessin neljään vaiheeseen: tutki, tarkenna, kehittele ja kokeile. (Design Council 2007, 6.)

Tutkimisvaihe tarjoaa suunnitteluprosessille puitteet ja auttaa tunnistamaan ongelman, siihen liittyvän ratkaisumahdollisuuden tai käyttäjätarpeen. Tutkimisvaiheessa analysoidaan, kerätään tietoa ja ideoidaan alustavasti. Tutkimisvaiheessa kartoitetaan olemassa olevien palveluiden ja asiakkaiden välissä olevaa rakoja, johon suunniteltavan ratkaisun tulisi osua. Tutkimisvaiheen tuloksena syntyy projektisuunnitelma suunnitteluprosessille. (Design Council 2007, 9-10; Alm ym. 2016, 4.)

Tarkennusvaiheessa analysoidaan tieto, jota on kerätty tutkimisvaiheessa. Alustavat ideat käydään läpi, ja niistä valitaan mukaan kokeilemisen arvoiset. Tarkennusvaihe on koko tuplatimantin tärkein kohta, koska siinä määritellään suunnittelua rajaavat tekijät ja muut reunaehdot. Kehittelyvaiheessa valittua ideaa kehitetään eteenpäin yhdessä asiantuntijoiden kanssa. (Design Council 2007, 14-19; Alm ym. 2016, 6.)

Kokeiluvaiheessa suunnitelma viimeistellään kehittelyvaiheessa saadun tiedon perusteella. Usein tehdään myös viimeistellympi prototyyppi, jota voidaan testata tai viedä markkinoille. Lanseeraus ei kuitenkaan tarkoita prosessin päättymistä, vaan sen palaamista alkupisteeseen, tuplatimantin ydin on se, että kehitettävä asia ei ole koskaan kokonaan valmis. (Design Council 2007, 23-26.)

2.4.2 Asiakasymmärrys ja arvonmuodostuminen palvelumuotoiluprosessissa

Palvelumuotoilun prosessi alkaa asiakasymmärryksen kasvattamisella ja käyttäjäkokemuksen ymmärtämisellä. Asiakasymmärrys tarkoittaa, että yritysten on ymmärrettävä se todellisuus, jossa heidän asiakkaansa elävät ja toimivat. Jotta asiakasymmärrys voidaan saavuttaa, on tunnettava asiakkaiden todelliset motiivit ja ne arvot, joihin heidän valintansa perustuvat, sekä mitä tarpeita ja odotuksia heillä on. Asiakasymmärryksen saavuttamiseen liittyy siten olennaisena osana empatia, eli halu nähdä, ymmärtää ja tuntea maailma toisen kokemuksesta käsin. Empaattisen muotoilun tavoitteena on tunnistaa piilevät asiakastarpeet ja pyrkiä laajentamaan ajattelua olemassa olevien tuotteiden ja palvelujen ulkopuolelle ja luoda siten uusia innovaatioita, jotka tuovat lisäarvoa ihmisten elämään. (Brown 2009, 49-50; Miettinen 2011, 31; Tuulaniemi 2011, 71.)

Asiakaskokemus syntyy palvelun kontaktipisteissä. Kontakti- eli kosketuspisteitä ovat ne paikat ja tilanteet, joissa yritys kohtaa asiakkaan kanssa ja jolloin asiakas on yhteydessä palveluun kaikilla aisteillaan. Kontaktipisteistä muodostuu palvelutuokiot ja palvelutuokioista muodostuu palvelupolku. Palvelupolku on kuvaus siitä, kuinka asiakas kokee palvelun ja kaikki tilanteeseen sisältyvät palvelutuokiot. (Tuulaniemi 2011, 78-80.)

Tekesin palveluliiketoiminnan sanaston (2010, 8) mukaan arvonluonti on toimintaa, joka tuottaa asiakkaalle liiketoiminnallista arvoa tuotteen, palvelun tai muun toiminnan muodossa. Arvonluonnin realisoitumisessa asiakkaan roolilla on merkittävä osuus. Arvonluontia on mahdollista mitata esimerkiksi yrityksen tuloksen sekä asiakas- ja sidosryhmäytytyväisyyden avulla.

Palvelumuotoilun syvintä ydintä on arvo ja sen muodostuminen. Organisaatioiden perustehtävänä on luoda arvoa asiakkaalle. Tämä arvo on niin merkityksellistä, että asiakkaat ovat valmiita maksamaan siitä. (Tuulaniemi 2011, 30.) Arvo voidaan yksinkertaisimmillaan määrittää

asiakkaan kokemaksi hyödyllisyydeksi, tuotteesta tai palvelusta saadun hyödyn ja maksetun hinnan väliseksi suhteeksi (Tuulaniemi 2011, 14-16).

Asiakkaan kokema arvo muodostuu yrityksen ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa eri kohtaamisissa, jolloin asiakas muodostaa käsityksensä saamastaan arvosta odotuksiensa ja toteutuneen kokemuksensa perusteella. Asiakkaan palvelusta muodostama arvo muodostuu hänen odotuksistaan käytettävää palvelua kohtaan ja nämä odotukset perustuvat aina hänen aikaisempiin kokemuksiinsa, toiveisiinsa ja tarpeisiinsa. Kun saadaan selville, miten asiakas tuottaa tai palvelua kuluttaa, saadaan selville myös, miten voidaan tuottaa lisää arvoa asiakkaalle. (Tuulaniemi 2011, 33.)

Kehittämistyön tuloksena syntynyt palvelu luo toteutuessaan arvoa niin yksilö, yhteisö, yritys/yhdistys, kuin yhteiskuntatasoilla oheisen kuvion (kuvio 3) mukaisesti.



Kuvio 3: Uuden palvelun myötä muodostuva arvo

Uuden palvelu myötä tavoitellaan arvonmuodostumista niin palvelunkäyttäjälle eli perheelle ja sen jäsenille, sekä palveluntuottajalle, kuin myös palvelunostajalle eli kunnille tai tulevaisuudessa kuntayhtymille.

2.4.3 Palvelukonsepti palvelumuotoiluprosessin tuloksena

Palvelukonsepti on kuvaus palveluideasta tai toimintaperiaatteesta, jolla tietty palvelutuote toteutetaan. Palvelukonseptin tarkkuustaso määrittyy sen mukaan, miten konseptin käyttötärpeen mukaan. Liiketoiminnan perustana käytettävän palvelukonseptin tulee sisältää palvelun ansaintamalli, käsitys sen keskeisimmistä ominaisuuksista, palvelun asiakkaalle tuottamasta arvosta ja palvelun tuottamiseen tarvittavista resursseista. Yhteen palvelukonseptiin voi liittyä useampia palvelutuotteita. (Tekes 2010, 6.)

Konsepti on suuri kuva palvelusta, jossa kuvataan palvelun keskeinen idea. Palvelukonseptissa esitetään myös kokonainen tarina palvelun suuremmista linjoista yksittäisten ideoiden sijaan. (Tuulaniemi 2011, 189.)

Palvelukonsepti sisältää luonnehdinnan siitä, mihin asiakastarpeeseen palvelu on kehitetty ja miten se täyttää kyseisen tarpeen. Palvelukonsepti on luonnehdinta palvelun luonteesta, sisällöstä ja rakenteesta sekä täsmennys palvelun tuottamiseen tarvittavista ydin- ja tukipalveluista. Palvelusysteemi taas muodostaa ne resurssit, jotka tarvitaan, jotta palvelukonseptin voi toteuttaa. Palvelusysteemi sisältää komponentteja kuten palveluntarjoajan henkilöstö, fyysiset ja tekniset ympäristöt, organisaatorakenne ja asiakas itse, jota voidaan useasti pitää palveluprosessiin erikokoisin panoksin osallistuvana resurssina. (Toivonen, Tuominen & Brax 2007, Kokin 2013, 8-9 mukaan.)

3 Kehittämistehtävä

Kehittämistehtävänä kehittämistyössä on palveluiden kehittäminen asiakaslähtöisesti ja vaikuttavasti palvelumuotoilun keinoin niin, että ne huomioivat lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheen tarpeet kokonaisuutena ja luovat siten enemmän arvoa.

Kehittämistehtävät ovat:

1. Minkälainen on lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheen prosessin nykytila nykyisessä lastensuojelupalvelujärjestelmässä?
2. Mitä tarpeita lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheen prosessi asettaa palvelulle, joka huomioi perheen kokonaisuutena?
3. Minkälaisena palvelukonseptina kuvata syntynyt palvelu?

4 Kehittämistyön toteutus

Kehittämistyö toteutettiin toimintatutkimuksen viitekehyksessä. Toimintatutkimus on osallistavaa tutkimusta, jonka avulla pyritään yhdessä ratkaisemaan käytännön ongelmia ja saamaan aikaan muutos. Se sopii hyvin kehittämistyön lähestymistavaksi. Toimintatutkimuksen tavoitteena on ratkaista käytännön ongelmia ja samanaikaisesti luoda uutta tietoa ja ymmärrystä kehitettävästä ilmiöstä. (Ojasalo 2015, 58.)

Toimintatutkimuksessa toteutuvat sen nimen mukaisesti samanaikaisesti sekä toiminta, että tutkimus. Toimintatutkimuksessa pyritään saamaan aikaan muutos ja se liittyy olennaisesti käytännön työelämään ja siellä oleviin käytännön ongelmiin, niiden tiedostamiseen ja poistamiseen. Muutos edellyttää muutettavan ilmiön tuntemista ja siihen vaikuttavien tekijöiden selvittämistä. Muutos taas voidaan saada aikaan vain toiminnan kautta. Muutoksen syvimpien

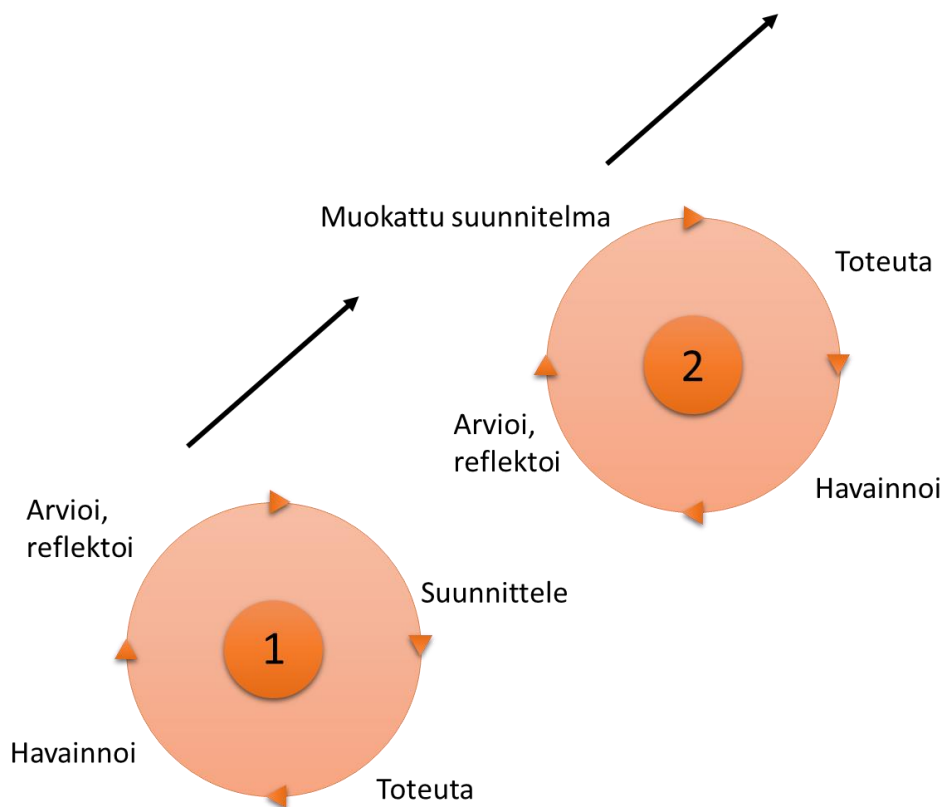
prosessien tietoa ei voida saada havainnoimalla, haastattelemalla tai kyselyillä. Vasta itse toiminnan kautta tavoitetaan prosessi ja siihen liittyvä tieto. (Kananen 2014, 11-14.)

Toimintatutkimus ei ole oma tutkimusmenetelmänsä, vaan tutkimusstrategia, jossa menetelmät niin tiedonkeruussa kuin sen analysoimisessakin voivat vaihdella tilanteen mukaan. Tiedonkeruumenetelmät ja tietolähteet riippuvat aina ongelmasta, sen takia ongelman määrittäminen on tärkeää. Toimintatutkimuksen, kuten laadullisenkin tutkimuksen tiedonkeruumenetelmiä ovat: havainnointi, haastattelu, kirjalliset lähteet, kyselyt. (Kananen 2014, 77-78.)

Toimintatutkimuksen vaiheet voi kuvata seuraavasti:

1. Ongelman määrittely
2. Ongelman tutkiminen
3. Ongelman syiden ja seurauksen analysointi
4. Ratkaisun esittäminen
5. Ratkaisun testaaminen
6. Ratkaisun muokkaus testauksen pohjalta
7. Uuden ratkaisun testaaminen/kokeilu
8. Johtopäätökset (Rothwell 1999, 84, Kananen 2014, 35 mukaan.)

Toimintatutkimuksen prosessin vaiheita kuvaa myös seuraava kuvio (kuvio 4):



Kuvio 4: Toimintatutkimuksen spiraalimainen eteneminen (Lähde: mukaillen Perry & Rao 2007, Ojasalo 2015, 60 mukaan)

Tutkimus- ja kehittämisprosessi toimintatutkimuksessa on siis syklinen, eli eri vaiheet toistuvat uudelleen. Prosessia voidaan kuvata spiraalina (kuvio 4). Tutkimusprosessissa vuorottelevat siis suunnittelu, toiminta ja toiminnan arviointi. (Ojasalo 2015, 61.)

Kehittämistyön toteutus tapahtui toimintatutkimukselle tyypilliseen tapaan sykleittäin (kuvio 5).



Kuvio 5: Kehittämistyön vaiheet sykleinä

Tässä kehittämissyöissä syklejä oli neljä. Syklissä 1 toteutettiin kehitettävän ilmiön nykytilan määrittäminen. Sykli 2 muodostui uuden palvelun kehittämisprosessista. Syklissä 3 tarkasteltiin palveluohjauksen merkitystä asiakaslähtöisessä lastensuojelupalvelussa ja syklissä 4 tuotettiin palvelukonsepti lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheelle.

Toimintatutkimuksen voi hahmottaa sykleinä, joihin sisältyy sekä konstruoivia, että rekonstruoivia vaiheita. Konstruoiva toiminta rakentaa, luo uutta, suuntaa tulevaisuuteen. Rekonstruointi tarkoittaa uudelleen rakentamista ja siinä painotetaan toteutuneen toiminnan havainnointia ja arviointia. (Heikkinen, Rovio & Kiilakoski 2007, 79.)

4.1 MORFEUS-hanke kehittämissympäristönä

MORFEUS-hanke ja sen suuntaviivat antavat lähtökohdat kehittämissyöille, joiden puitteissa kehitettävää ilmiötä lähestytään. MORFEUS-hankkeessa käytännön ongelmat ja tarve tutkimukselle on määritelty erilaisina haasteina, joita avaan seuraavissa kappaleissa siinä määrin kuin ne koskevat kehittämissyötäni.

Hyvinvointipalvelut ja niiden tuottaminen ovat parhaillaan monenlaisten muutosvoimien kohteena ja niiden ympärille on muotoutumassa uudenlainen palveluekosysteemi. Tekeillä olevalla sosiaali- ja terveystieteiden uudistuksella on merkittävä vaikutus siihen, miten palveluita tulevaisuudessa tuotetaan ja hankitaan. Uudistus tuo mukanaan monia haasteita koko

hyvinvointipalveluiden ekosysteemin ja liiketoiminnan kehittämiseksi. Samalla se luo mahdollisuuksia asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden mukaisten hyvinvointipalveluiden kehittämiseen. (Pohjonen ym. 2014, 3-4.)

MORFEUS-hankkeessa edistetään hyvinvointipalvelusektorin uudenlaisten asiakaslähtöisten palvelutuotteiden yhteiskehittämistä. Hankkeessa tutkitaan ja kehitetään menetelmiä verkostojen yhteistyön ja tiedonjakamisen onnistumiselle. Hankkeessa kehitetään palvelualoille sopivaa tietomallinnusta, mikä selkiyttää hyvinvointipalveluekosysteemin toimijoiden väliset roolit, suhteet ja tietotarpeet, jotta uudessa palveluekosysteemissä palvelut voidaan tuottaa nykyistä kustannustehokkaammin ja asiakaslähtöisemmin. (Pohjonen ym. 2014, 5.)

Nykyisten hyvinvointipalveluiden ongelmana on asiakaslähtöisyyden puute. Nykyisillä hyvinvointipalveluilla asiakkaan kokema arvo jää puutteelliseksi. Asiakkaan tarpeisiin ei voida vastata, koska hyvinvointipalveluja tuotetaan organisaatiolähtöisesti, loppuasiakasta kuulematta. MORFEUS-hankkeessa nähdäänkin, että olisi tärkeää kiinnittää huomiota niihin rakenteisiin ja työkaluihin, joiden avulla nähdään yhteys yksittäisen palveluhankinnan, palvelun vaikuttavuuden ja loppuasiakkaalle syntyvän arvon välillä. (Pohjonen ym. 2014, 5.) MORFEUS-hankkeessa määritellyt ratkaisut ylläolevaan haasteeseen on asiakaslähtöiset ja saumattomat palvelukonaisuudet (Pohjonen ym. 2014, 10).

Hyvinvointipalveluja tuottava verkosto on hyvin laaja. Niiden välinen yhteistyö ja tiedon jakaminen pohjautuvat hallinto- ja kustannusnäkökulmaan, eivätkä ne siksi muodosta toimivaa kokonaisuutta tavoitteiden saavuttamiseen eli loppuasiakkaan tarpeita vastaavien palvelujen ja niiden saatavuuden näkökulmasta tarkasteltuna. (Pohjonen ym. 2014, 6.) MORFEUS-hankkeen ratkaisu ylläolevaan pulmaan on uudenlaisten yhteistyöhön perustuvien palvelukonseptien luominen (Pohjonen ym. 2014, 10).

MORFEUS-hankkeessa hyödynnetään systeemiajattelua nykyisten hyvinvointipalveluiden palveluprosessien elinkaari- ja ekosysteemiajattelu kuvauksissa. Nykyisellään palveluita on mallinnettu erillisinä tapahtumaketjuina niin, että eri palveluprosessien risteämäkohtia ei voida tarkastella. Ihmisen hyvinvointi on harvoin vain yhden palveluprosessin keinoin hoidettavissa (Pohjonen ym. 2014, 7, 10.)

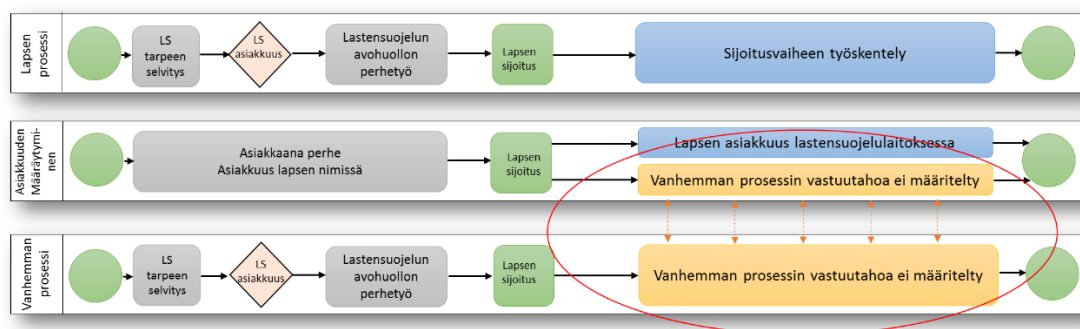
4.2 Nykytilan kuvaus

Kehittämistyön ensimmäinen sykli vastaa ensimmäiseen kehittämistehtävään, eli siihen, mikälainen lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheen prosessin nykytila on nykyisessä lastensuojelupalvelujärjestelmässä. Kehittämistyön ensimmäinen sykli sisältää siis kehitettävän ilmiön nykytilan kuvauksen. Syklissä 1 toteutuu toimintatutkimuksen vaiheet 1-3, jotka ovat ongelman määrittely, tutkiminen ja ongelman syiden ja seurauksen analysointi. Nykytilan

määrityksen aineistona käytettiin kirjallisia lähteitä. Nykytilan määrittäminen sisältää kehitettävän ilmiön tutkimista prosessimallinnusten, sekä syy-seuraus kalanruotokaavioiden valossa.

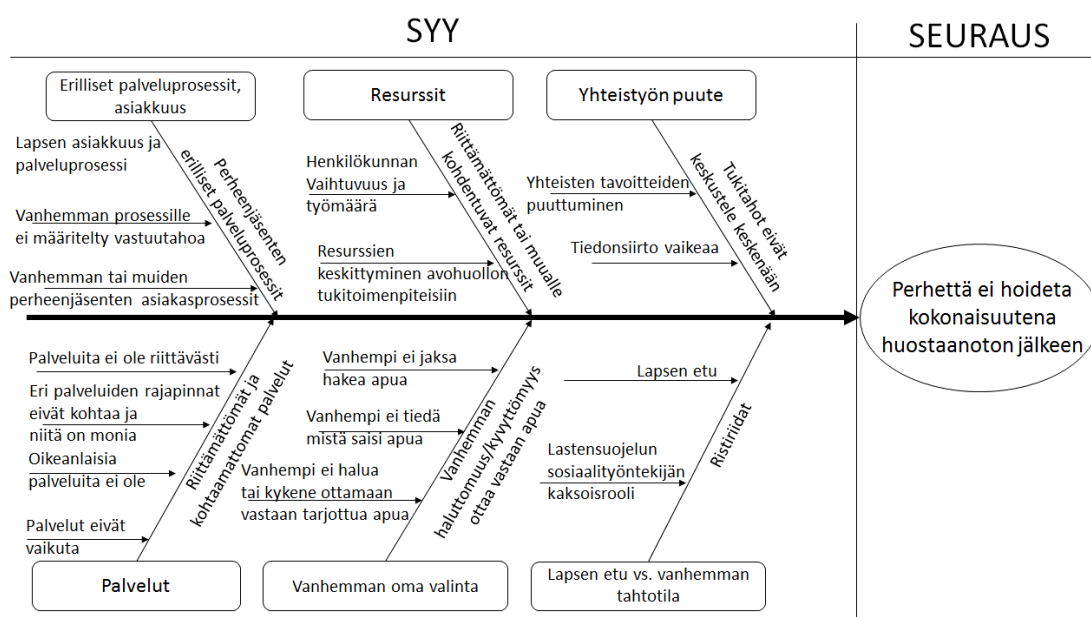
Kehittämistyö lähti huomiosta, että kukaan ei hoida perhettä tällä hetkellä kokonaisuutena. Jotta kehitettävää ilmiötä voitiin tarkastella, tuli lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perhettä tarkastella kokonaisuutena prosessikuvausten avulla. Prosessikuvausten myötä on mahdollista tarkastella ja jäsentää kokonaisuuksia, niihin sisältyviä prosesseja, ja toimijoiden vastuita, sekä löytämään toiminnan tehostamistarpeita. Prosessien kuvaamisen myötä niihin tutustuminen ja sitä kautta toiminnan kehittäminen helpottuu. (JUHTA 2002, 1-2.)

Kuviossa 6 on tarkasteltu lapsen ja vanhemman prosesseja ja asiakkuuden määrittymistä sijoituksen jälkeen. Kuvio 3 visualisoi Pitkäsen (2011c) tutkimuksen osoittaman huomion, että vanhempien kanssa työskentelyä ei koordinoi tällä hetkellä selkeästi mikään tahon, eikä vanhemman kokonaisuudella ole prosessinhaltijaa.



Kuvio 6: Vanhemman prosessin vastuutahoa ei ole määritelty sijoituksen jälkeen

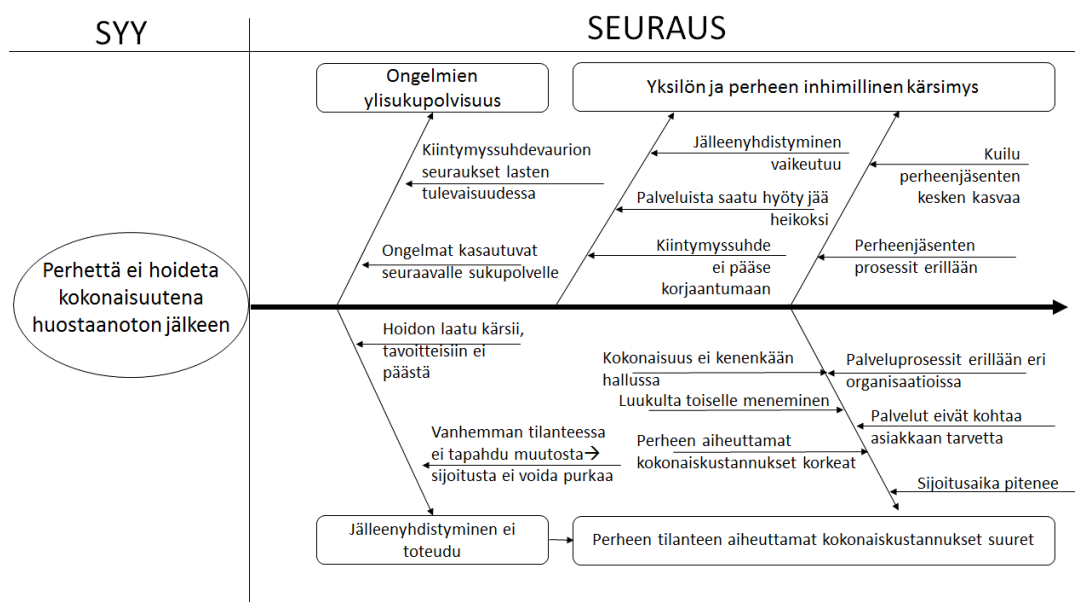
Kehitettävän ilmiön nykytilan kuvaukseen sisältyi myös syiden ja seurausten analysointi. Ongelmaan vaikuttavia tekijöitä ja seurauksia voidaan havainnollistaa ns. kalanruotomallin mukaisesti. Syy-seuraussuhteiden selvittäminen on tärkeää, koska ongelmaa ei voida ratkaista tai ratkaisumallia esittää, jos ongelman syitä ei tunneta. Kalanruotomallia voidaan käyttää myös tutkimusilmiön hahmottamiseen. (Kananen 2014, 41.) Kuviossa 7 on kalanruotokaavion avulla kuvattu sitä, miksi perhettä ei hoideta nykyisellään kokonaisuutena sijoituksen jälkeen ja mitä siitä seuraa, kun perhettä ei hoideta kokonaisuutena.



Kuvio 7: Syitä, miksi perhettä ei hoideta kokonaisuutena

Kuvion 7 mukaisesti perhettä ei nykyisellään hoideta kokonaisuutena, koska perheen palveluprosessit ovat erillisiä (Kananoja 2013), resurssit ovat riittämättömät ja muualle kohdentuneet (Ollikainen 2016, 22; Heino, Hyry, Ikäheimo, Kuronen & Rajala 2016, 8; Eronen 2013.), yhteistyö on puutteellista (Repokari 2016), palvelut ovat riittämättömiä ja kohtaamattomia, vanhempi ei halua tai kykene ottamaan vastaan apua (Pitkänen 2011b) ja ristiriidat sosiaalityöntekijöiden kaksoisroolin takia (Räty 2010, 241).

Kuviossa 8 taas tarkastellaan seurauksia siitä, kun perhettä ei hoideta kokonaisuutena.

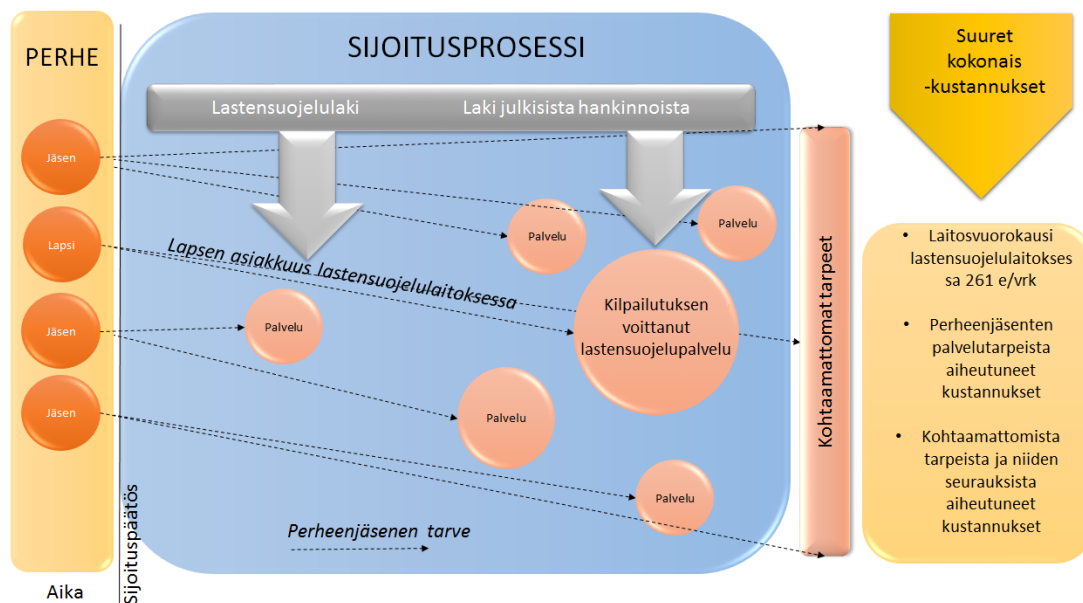


Kuvio 8: Seuraukset, kun perhettä ei hoideta kokonaisuutena

Seurauksena siitä, kun perhettä ei hoideta kokonaisuutena saattaa kuvion 8 mukaisesti olla ongelmien ylisukupolvisuus. Ylisukupolvisuudella tarkoitetaan vanhempien hyvinvointiin liittyvien ongelmien siirtymistä tai jatkumista heidän lastensa elämässä. Perheen kokemat vaikeudet tietyillä elämänalueilla heijastuvat usein lasten hyvinvointiin tulevaisuudessa. Lapsuuden perheen elinolojen ja myöhempien ikävaiheiden hyvinvoinnin välillä on havaittu olevan yhteys. Lapsuuden perheen elinolot voivat vaikuttaa ihmisen myöhempään hyvinvointiin sekä suoraan että välillisesti, muiden tekijöiden kautta. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2016c.)

Muita seurauksia siitä, kun perhettä ei hoideta kokonaisuutena ovat kuvion 8 mukaisesti yksilön ja perheen inhimillinen kärsimys, perheen jälleenyhdistymisen toteutumattomuus ja perheen tilanteen aiheuttamien kokonaiskustannusten nousu.

Kuvio 9 osoittaa, miten sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelut ovat jakautuneet yksiköihin erityisosaamisen mukaan, jotka hoitavat kukin omaa osaamistaan vastaavaa sektoria, tarjoten täsmäpalveluita täsmäongelmiin. Kuvio osoittaa, miten useista yhtäaikaista ongelmista kärsivällä asiakkaalla saattaa olla kontakti lukuisiin eri palveluihin tuottaviin tahoihin, mutta mikään näistä tahoista ei kanna vastuuta tai kohtaa asiakasta kokonaisuutena. (Rauhala 2011.)



Kuvio 9: Perheen palveluiden määräytyminen ja sen seuraukset sijoitusprosessissa

Kuvio 9 osoittaa myös, miten lastensuojelulaki ja laki julkisista hankinnoista vaikuttaa palveluiden määräytymiseen. Julkisia hankintoja säätelee hankintalaki. Julkisia hankintoja on hankintalain mukaan tavara-, palvelu- ja rakennusurakkahankinnat, joita valtio, kunnat ja kuntayhtymät, valtion liikelaitokset sekä muut hankintalainsäädännössä määritellyt yksiköt tekevät oman organisaationsa ulkopuolelta vastiketta vastaan. Hankintalain mukaan valtion, kuntien ja muiden hankintayksiköiden on kilpailutettava hankintansa lain mukaisesti. (L348/2007.)

Kuvio 9 osoittaa lastensuojelupalvelujärjestelmän hajanaisuuden ja sen, miten lapsen ja perheen kanssa työskentelee lukuisia eri henkilöitä ja tahoja, mutta perheen näkökulmasta tarkasteltuna sijoitusprosessi ei ole kenenkään halussa. Aikuispalvelujen ja lastensuojelun välinen yhteistyö on riittämätöntä, selkeät ja konkreettiset tavoitteet puuttuvat. Myös tiedon siirto eri tahojen välillä vaikeaa, koska ei tiedetä mitä kukin taho tekee. (Kananoja 2013; Lastensuojelun keskusliitto 2013; Repokari 2016.)

Kuvio 9 osoittaa, miten käytetyistä palveluista ja kohtaamattomista palveluista kertyy suuret sosiaali- ja terveystalouden kokonaiskustannukset. Lastensuojelun asiakkaat kuuluvat siihen kymmeneen prosenttiin väestöstä, joiden käyttämisestä sosiaali- ja terveydenhuollonpalveluista kertyy 80 prosenttia sosiaali- ja terveystalouden kustannuksista (Savolainen 2016.)

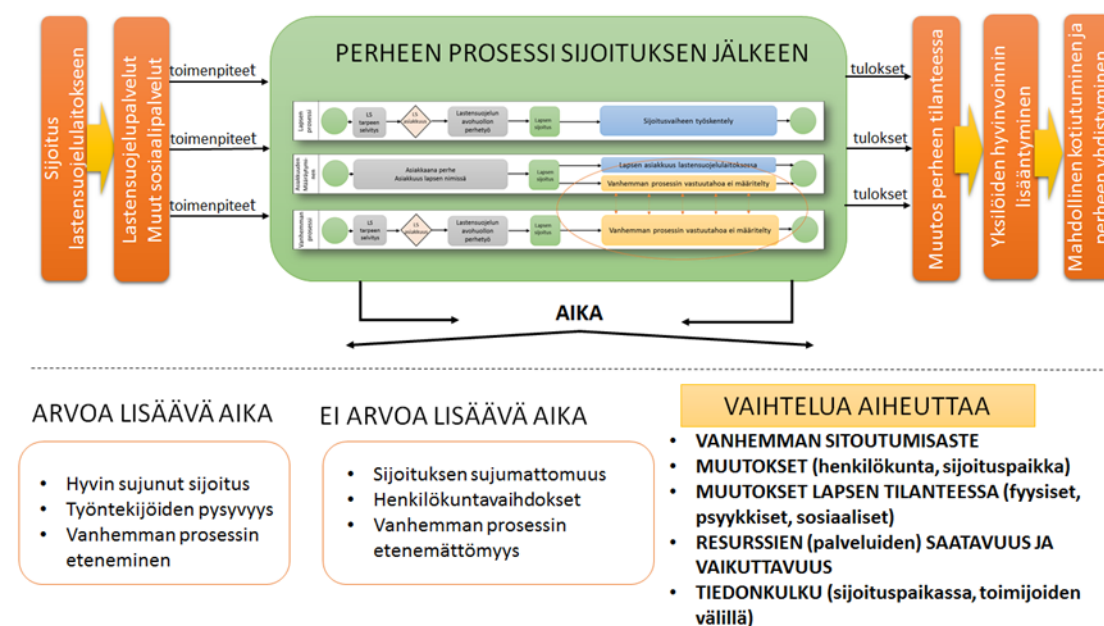
4.3 Uuden palvelun kehittämisprosessi

Kehittämistyön toisessa syklissä vastataan toiseen kehittämistehtävään, eli siihen, minkälaisia tarpeita kehitteillä olevan uuden palvelun kohteena oleva ilmiö eli lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perhe asettaa uudelle palvelulle. Uuden palvelun kehittämisprosessi koostuu

perheen prosessin Lean-sujuvoittamisesta, uuden palvelun hahmottelusta ja e-kyselyn avulla toteutetusta aineistonkeruusta uuden palvelun kehittämistä varten.

Lean-prosessiajattelu korostaa virtaustehokkuutta ja sen tarkoituksena on lyhentää prosessin läpimenoaika virtausta maksimoimalla ja hukkaa poistamalla. Lean-periaatteen mukaisesti tärkein mitattava asia on aika ja tärkeää onkin tunnistaa, miten prosessin läpimenoaika voi lyhentää ja siten lisätä arvoa. (Modig & Åhlström 2013.)

Lean-menetelmän mukaisesti arvoa muodostuu, kun virtausyksikölle, tässä tapauksessa perheelle, tapahtuu prosessin aikana jotain ja kun se jalostuu ja etenee omassa prosessissaan. Saman periaatteen mukaisesti toiminto on arvoa tuottamaton, jos se ei sen prosessin aikana jalostu. (Modig & Åhlström 2013, 23). Keskeistä Lean-prosessissa on vaihtelun pienentäminen, jotta suorituskykyä voidaan parantaa. Vaihtelua tulee systeemiin ulkoa ja sisältä päin. (Sixsigma 2016.)

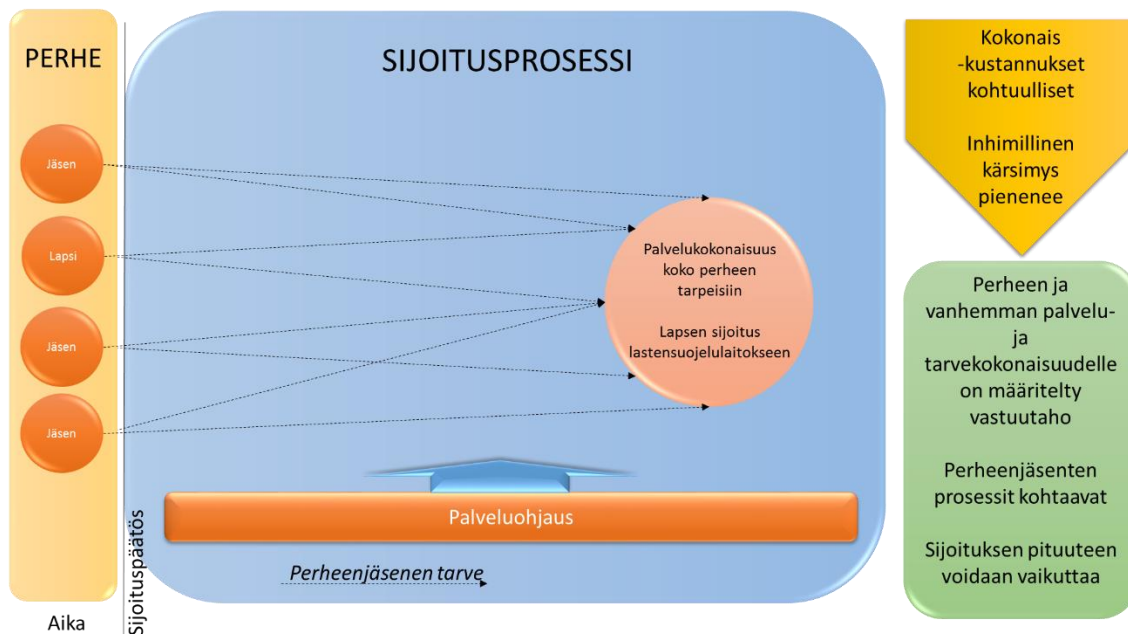


Kuvio 10: Lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheen prosessi Lean-menetelmän mukaisesti kuvattuna

Perheen prosessin Lean-sujuvoittaminen (kuviokuva 10) osoitti, että sijoitusprosessissa arvoa lisäävää aikaa tuovat hyvin sujunut sijoitus, työntekijöiden pysyvyys ja vanhemman prosessin eteneminen. Sen sijaan arvoa perheen prosessissa eivät lisää sijoituksen sujumattomuus, henkilökuntavaihdokset tai se, ettei vanhemman prosessi etene. Siten perheen prosessin läpimenoaikaan voidaan vaikuttaa siten, että vanhemman prosessi etenee. Vanhemman prosessille olisi siten määriteltävä vastuuta-ho, jotta perheen prosessin läpimenoaikaan voidaan vaikuttaa.

Perheen prosessin Lean sujuvoittamisen myötä myös vaihtelua aiheuttavat seikat voidaan osoittaa. Vaihtelua perheen prosessiin aiheuttavat: vanhemman sitoutumisaste, muutokset (esimerkiksi sijoituspaikan tai henkilökunnan muutokset), muutokset lapsen tilanteessa (joko fyysiset, psyykkiset tai sosiaaliset), palveluiden laatu ja tiedonkulun laatu. Uuden palvelun myötä tavoitellaan muutoksia vaihtelua aiheuttaviin seikkoihin.

Uutta palvelua lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen koko perheelle hahmoteltiin kuviossa 11:



Kuvio 11: Palvelukokonaisuus koko perheen tarpeisiin

Kuvio 11 hahmottaa, miten uusi kehitteillä oleva palvelu huomioi perheen kokonaisuutena sijoitusprosessissa. Uusi palvelu on palvelukokonaisuus koko perheen tarpeisiin ja se sisältää myös lapsen sijoituksen lastensuojelulaitokseen. Uuden palvelun myötä perheen prosessista aiheutuneet kokonaiskustannukset ovat kohtuulliset ja perheenjäsenien inhimillinen kärsimys pienenee. Uuden palvelun myötä perheen ja vanhemman palvelu- ja tarvekokonaisuudelle on määritelty vastuutaho, ja perheenjäsenien prosessit kohtaavat (Repokari 2016, Lastensuojelun keskusliitto 2013.)

Lean-menetelmän keskeinen päätavoite on läpimenoajan lyhentäminen missä tahansa prosessissa. Jos läpimenoaika ei laske, taloudellista parannusta ei todennäköisesti saavuteta. (Sixsigma 2016.) Lean-ajattelun mukaisesti perheen läpimenoaikaa sijoitusprosessissa tulee siis lyhentää. Nykytilan määrittämisessä (luku 4.2) toteutetun Lean-sujuvoittamisen myötä selvisi, että vanhemman prosessiin vaikuttamalla perheen läpimenoaikaa sijoitusprosessissa voidaan lyhentää. Kun vanhemman prosessille saadaan uuden palvelun myötä vastuutaho, on sijoituksen pituuteenkin siten mahdollisuus yrittää vaikuttaa.

Uuden palvelun myötä tulisi siis perheen ja vanhemman prosessille määritellä vastuutaho. Vaikka lastensuojelun vastuusosiaalityöntekijä vastaa perheen tukemisen kokonaisuudesta, se ei käytännössä ole paras mahdollinen taho vastaamaan vanhemman prosessista, ristiriitaisen kaksoisroolin ja kuormittuneen työtaakan takia (Pitkänen 2011c, 2; Kananoja 2013). Käytännössä sijoituksen jälkeinen vanhempien tukeminen jääkin usein lastensuojelulaitoksille (Pekkarinen 2011, 62; Valtiontalouden tarkastusvirasto 2012, 132). Lapsen sijaishuoltopaikalla on vanhemman arjesta enemmän tuntemusta kuin sosiaalityöntekijällä, koska he tapaavat vanhempaa lapsen asioihin liittyen säännöllisemmin jo lastensuojelulaissa (L417/2007) määritellyn yhteydenpitovelvoitteenkin myötä (Pitkänen 2011c, 2).

Kuvio (kuvio 11) osoittaa, että palveluohjauksellinen näkökulma voisi tarjota ratkaisun mahdollisuuden sijoitusprosessissa olevan perheen tarpeisiin. Palveluohjaus on asiakkaan etua korostava työtapo ja työmenetelmä, jolla kootaan tarvittavat palvelut asiakkaan tueksi. Tärkeintä palveluohjauksessa on asiakkaan ja työntekijän välinen luottamussuhde ja asiakaslähäinen työtapo. Palveluohjauksen tavoitteena on tunnistaa asiakkaan yksilölliset tarpeet ja järjestää asiakkaalle hänen tarvitsemansa palvelut ja tuki käytettävissä olevien resurssien avulla. Palveluohjauksen tavoitteena on myös siirtyä instituutiokeskeisistä palveluista käyttäjäkeskeisiin palveluihin. Palveluohjauksen sisältönä on asiakkaan neuvonta, koordinointi ja asiakkaan asianajaminen. Myös palvelutarpeenarviointi, palveluiden suunnittelu ja asiakkaan omien voimavarojen tunnistaminen, on palveluohjauksen sisältönä. (Hänninen 2007, 35.)

Tiedonkeruuta uuden palvelun kehittämistä varten täydennettiin e-kyselyn avulla. E-kyselyn avulla kartoitettiin niitä tarpeita, joita lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perhe asettaa palvelulle, joka huomioi perheen tarpeet kokonaisuutena. E-kyselyn avulla tavoiteltiin myös ideoita uuden palvelun kehittämiseksi. E-kysely todettiin parhaimmaksi tiedonkeruun menetelmäksi, jotta vaaditussa ajassa saavutettiin validi joukko tiedonantajia. Tiedonantajiksi e-kyselyssä valikoitui MORFEUS -hankkeessa mukana ollut ohjausryhmä ja hankkeessa tiiviisti mukana kulkenut asiantuntijaryhmä. MORFEUS- hankkeen ohjausryhmä koostuu eri alojen ja organisaatioiden asiantuntijoista ja päättäjistä. Hankkeessa mukana kulkenut asiantuntijaryhmä koostuu erään kaupungin sosiaalialan työntekijöistä. Lisäksi kysely lähetettiin kahdelle palveluohjauksen asiantuntijalle ja kolmelle lastensuojelun kokemusasiantuntijoille. Tavoitteena oli saada mukaan ideointiin palveluohjauksen asiantuntijoiden ja kokemusasiantuntijoiden ääni. Yhteensä kysely lähetettiin 64:lle henkilölle. Toimintatutkimuksessa on olennaista ottaa käytännössä toimivat ihmiset mukaan tutkimukseen ja kehittämiseen. Tutkittavat ovat aktiivisia toimijoita tutkimus- ja kehittämisprosessissa. (Ojasalo 2015, 58.)

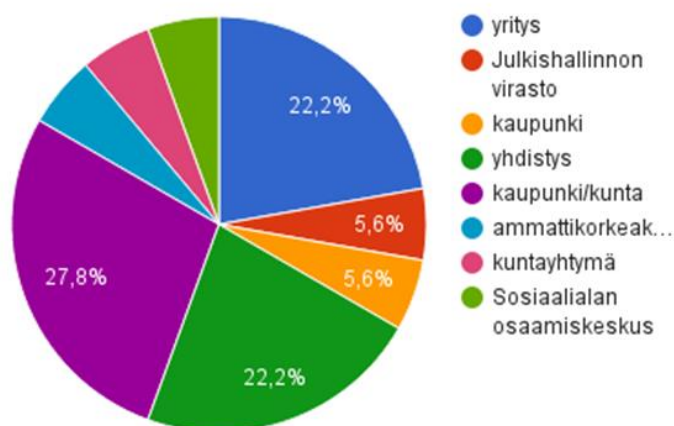
E-kysely toteutettiin Google Forms-työkalun avulla. E-kysely (liite 3) muodostui strukturoidusta ja avoimista kysymyksistä. Kyselylomakkeen otsikot jakaantuivat kuuteen osioon,

jotka olivat: palveluiden nykytila, lapsen ja perheen prosessi, nykyisten palveluiden asiakaslähtöisyys ja vaikuttavuus, tarve palveluille, tietojohtamisen näkökulma ja uuden palvelun ideointi. Kyselylomakkeen aihealueet olivat teoriaosuudesta ja kirjallisista lähteistä esiin nousseita aihealueita. Jokaiseen osioon sisältyi strukturoituja ja avoimia kysymyksiä, viimeisessä, uuden palvelun ideointi osiossa oli ainoastaan avoimia kysymyksiä.

Kysely toteutettiin marraskuussa 2016. Vastaajia (n=64) lähestyttiin ensin 14.11.2016 esitteellä tulevasta e-kyselystä (liite 1). Seuraavana päivänä, 15.11.2016 vastaajille lähetettiin saatekirje (liite 2) ja itse kyselylomake (liite 3). Saatekirjeessä selvitettiin opinnäytetyön tarkoitusta ja motivoitiin vastaajia vastaamaan kyselyyn. Seuraavalla viikolla 23.11.2016 kyselylomake lähetettiin vastaajille vielä uudestaan saatekirjeen kera (liite 4). Vastausaikaa oli 25.11.2016 saakka.

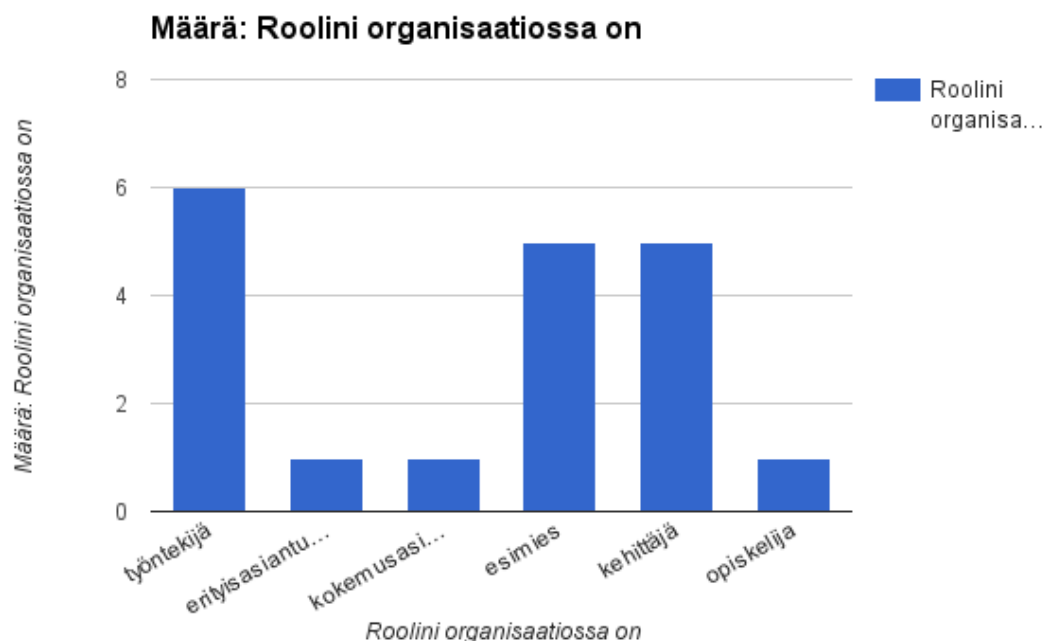
Vastauksia e-kyselyyn tuli yhteensä 19 kpl (n=19), jolloin kokonaisvastausprosentiksi muodostui n.30%. Vastauksia analysoitiin Exel ohjelman avulla. Vastaajista suurin osa edusti kunnan tai kaupungin organisaatiota, 22,2% vastaajista edusti yhdistystä ja sama määrä yritystä (kuvio 12).

Määrä: Organisaationi on



Kuvio 12: Vastaajien taustaorganisaatiot

Vastaajista 6 hlöä oli organisaationsa työntekijöitä, 5 esimiestä ja 5 kehittäjää. Lisäksi kyselyyn vastasi yksi erityisasiantuntija, kokemusasiantuntija ja opiskelija (kuvio 13). Vastaajista suurin osa (n=11) edusti sosiaalialan näkökulmaa.



Kuvio 13: Vastajan rooli organisaatiossa

Kyselyyn vastanneista kaksi kolmasosaa ($n=11$) oli sitä mieltä, että nykyinen lastensuojelupalvelujärjestelmä huomioi perheen hoitamisen kokonaisuutena ja että se huomioi perheen jälleenyhdistymisen. Kaksi kolmasosaa vastaajista ($n=11$) eivät osanneet vastata, tai olivat jokseenkin eri mieltä siitä, että nykyinen lastensuojelupalvelujärjestelmä mahdollistaisi sijoitusprosessin pituuteen vaikuttamisen. Vastaajista 11:a on samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että nykyinen lastensuojelupalvelujärjestelmä vastaa lapsen tarpeisiin. Samaan aikaan kolmasosa vastaajista ei ollut sitä mieltä, että nykyinen lastensuojelupalvelujärjestelmä vastaisi lapsen tarpeisiin. Vastaajista 9 ($n=9$) oli jokseenkin samaa mieltä siitä, että nykyinen lastensuojelupalvelujärjestelmä luo tilan vanhemman prosessille. Mutta kukaan ei ollut täysin samaa mieltä siitä, että nykyinen lastensuojelupalvelujärjestelmä vastaisi sijoitetun lapsen vanhemman tarpeisiin. Vastaajista 4 oli asiasta jokseenkin eri mieltä, 5 jokseenkin samaa mieltä ja 7 vastaajaa ei ollut samaa eikä eri mieltä asiasta.

Kyselyyn vastanneista 12 oli sitä mieltä, että sijoitetun lapsen prosessille on määritelty vastuutaho. Kuitenkin 3 vastaajaa on sitä mieltä, että näin ei ole. Perheenjäsenten palveluprosessien kohtaamisesta kysyttäessä suurin osa vastaajista ($n=12$) Suurin osa vastaajista ($n=12$) oli eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä siitä, tai eivät osanneet sanoa, että perheenjäsenten palveluprosessit kohtaavat toisiaan sijoituksen aikana. Vastaajista 5 oli asiasta jokseenkin samaa mieltä, mutta kukaan vastaajista ei ollut täysin samaa mieltä siitä, että perheenjäsenten palveluprosessit kohtaisivat sijoituksen aikana. Perheelle tarjottujen palveluiden vaikuttavuudesta kysyttäessä kolmas osa vastaajista oli jokseenkin eri mieltä siitä, että nykyiset palvelut

olisivat vaikuttavia, kolmas osa vastaajista ei myöskään osannut vastata kysymykseen. Kuitenkin 5:n vastaajaa oli jokseenkin sitä mieltä, että mykyiset palvelut ovat vaikuttavia. Kyselyyn vastanneista 8 hlö oli sitä mieltä tai jokseenkin sitä mieltä siitä, että vanhemman prosessille on määritelty vastuutaho, toisaalta 8 hlö oli sitä mieltä, että näin ei kuitenkaan ole.

Vastaajista kolmasosa (n=6) oli sitä mieltä, että nykyiset lastensuojelupalvelut ovat asiakaslähtöisiä, 5:n vastaajan ollessa asiasta eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä. Kolmasosa vastaajista (n=6) ei ollut asiasta samaa eikä eri mieltä. Vastaajista vain 4 oli jokseenkin sitä mieltä, että nykyiset lastensuojelupalvelut ovat vaikuttavia. Kyselyn mukaan perheen hoitamista kokonaisuutena pidettiin tarpeellisena (n=17) ja mahdollisena (n=17). Vastaajat olivat sitä mieltä, että perheen hoitaminen kokonaisuutena vähentää kokonaiskustannuksia (n=15).

Vastaukset olivat hyvin hajanaisia ja epävarmoja kysyttäessä perheen prosessin vastuutahosta avoimella kysymyksellä. Vastaajista viisi vastasi sen olevan sosiaalitoimi tai sosiaalityöntekijä. Kolmessa vastauksessa perheen prosessin vastuutahon epäiltiin jäävän puuttumaan kokonaan, silloin perheen prosessin vastuutaho jää ”hyvin usein kiireestä johtuen puuttumaan” tai se ”jää usein avoimeksi”.

E-kyselyssä kysyttiin avoimena kysymyksenä, mitä ovat lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheen ja sen jäsenten tarpeita? Taulukossa 1 sisällönanalyysi vastauksista:

Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka	Yläluokka
Ehkä tulla kuulluksi	Tulla kuulluksi	Tulla nähdyksi ja kuulluksi
Saada kokemus nähdyksi ja kuulluksi tulemisesta	Tulla nähdyksi ja kuulluksi	
Jonka työntekijät osaavat nähdä ja kuulla aidosti	Tulla nähdyksi ja kuulluksi	
Tilaa keskustelulle ja ohjaukselle	Keskustelua ja ohjausta	
Olla osallisena sijoitusprosessissa	Olla osallisena	Olla osallisena
Oma työntekijä/palveluohjaaja jolla kokonaisuus hanskassa	palveluohjaaja	Oikeanlaiset palvelut/palveluohjaaja
Palvelun saaminen kokonaisuutena mutta eriteltyinä	Kokonaispalvelu Oikeita palveluja	
Saada auttavia palveluja	Oikeita palveluja	
Tarvittavia palveluja	Oikeita palveluja	

Säännöllinen, systemaattinen ja tavoitteellinen työskentely vanhemman kanssa	Vanhemmuuden tuki	Vanhemmuuden tuki
Saada tarvittavaa tukea ja kuntoutusta vanhempana	Vanhemmuuden tuki	
Tiivistä yhteistyötä	yhteistyö	yhteistyö
Säännöllisiä yhteisiä tapauksia	yhteistyö	
Moniammatillista yhteistyötä	yhteistyö	
Sujuva yhteistyö	yhteistyö	

Taulukko 1: Lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheen ja sen jäsenten tarpeet kysymyksen vastaukset-sisällönanalyysi

Vastausten mukaan perheen ja sen jäsenten tarpeena on: tulla nähdyksi ja kuulluksi, olla osallisena, oikeanlaiset palvelut/palveluohjaaja, vanhemmuuden tuki ja yhteistyö.

Sitä, mikä olisi paras mahdollinen taho vastaamaan perheen prosessista, kysyttiin monivalintakysymyksenä. Parhaana mahdollisena tahona vastaamaan perheen prosessista nähtiin olevan lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä (n=6), joko yksin, työparityöskentelynä lastensuojelun sosiaaliohjaajan kanssa tai tiimityönä. Palveluohjaajaa (n=4) ehdotettiin myös perheen prosessin vastuutahoksi. Vastausten mukaan myös lastensuojelun sosiaaliohjaaja, muu sosiaalityöntekijä, lastensuojelulaitoksen työntekijä tai muu ulkopuolinen taho voisi vastata perheen prosessista.

Kyselyn viimeisessä osiossa kartoitettiin vastaajien ideoita uuden palvelun kehittämistä varten avoimena kysymyksenä. Ideoinnin tavoitteena oli kehittää ratkaisuehdotuksia kehittämisen kohteena olevaan ilmiöön (Tuulaniemi 2011, 180). Vastauksista poimittiin ilmaukset, joiden sisältö vastasi palveluiden kehittämiseen ja joiden sisältöä voitiin käyttää palvelun kehittämisessä. Vastauksille tehtiin sisällönanalyysi. Sisällönanalyysin myötä vastauksista muodostui 3 taulukkoa, jotka liitteenä (liite 5).

Vastausten sisältö jakaantui palvelurakenteisiin liittyviin parannusehdotuksiin, palvelun painotuksiin liittyviin parannusehdotuksiin ja varsinaisiin palvelun kehittämisehdotuksiin. Rakenneelliset muutosehdotukset koskivat lainsäädännön muuttamista, palvelurakenteen muuttamista ja resurssien lisäämistä. Palvelurakenteen muutosehdotukset koskivat nykyisen palvelujärjestelmän siilomaisuudesta pääsemistä, jolloin palvelut toimisivat ”saman katon alla”-periaatteen mukaisesti ja jolloin tietojärjestelmä olisi yhtenäinen.

Palveluiden painotukseen liittyneet muutosehdotukset koskivat painotuksia palveluiden tuottamisessa. Muutosehdotukset koskivat palveluiden painottamista: lapsen etuun, yhteistyön tehokkuuteen, ennaltaehkäisyyn, osallisuuteen ja laitoshoitoon painottamiseen. Varsinaisia kehittämisehdotuksia palvelun kehittämiseksi olivat perheen huomioiminen kokonaisuutena ja yksi vastuutaho koko perheelle, mikä voisi olla palveluohjaaja.

Sykli 2 vastaa toiseen kehittämistehtävään, minkä tavoitteena oli kartoittaa, mitä tarpeita lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheen prosessi asettaa palvelulle, joka huomioi perheen kokonaisuutena? Perheen prosessin Lean -sujuvoittaminen (kuvio 10) osoitti, että sijoitusprosessissa arvoa lisäävää aikaa tuovat hyvin sujunut sijoitus, työntekijöiden pysyvyys ja vanhemman prosessin eteneminen. Lean-sujuvoittamisen myötä todettiin, että sijoitusprosessin pituuteen tulee voida vaikuttaa, jotta uuden palvelun myötä voidaan saavuttaa taloudellista hyötyä. Tämä tapahtuu siten, että vanhemman prosessille saadaan vastuutaho. Kun vanhemman prosessille saadaan uuden palvelun myötä vastuutaho, on sijoituksen pituuteenkin siten mahdollisuus yrittää vaikuttaa. Kuvio 9 osoitti, että palveluohjauksellinen näkökulma voisi tarjota ratkaisun mahdollisuuden sijoitusprosessissa olevan perheen tarpeisiin. Perheen vastuutahona voisi olla lastensuojelulaitos tai sen yhteydessä toimiva lisäpalvelu. Perheenjäsenten palveluprosessien on myös kohdattava.

E-kyselyn myötä saatujen vastausten perusteella (taulukko 1) perheen ja sen jäsenten tarpeena on: tulla nähdyksi ja kuulluksi, olla osallisena, oikeanlaiset palvelut/palveluohjaaja, vanhemmuuden tuki ja yhteistyö. E-kyselyn myötä palveluiden kehittämiseksi ehdotettiin perheen huomioimista kokonaisuutena ja yhtä vastuutahoa koko perheelle (liite 5). Myös e-kyselyn vastauksista nousi palveluohjauksen mahdollisuus toimia perheen vastuutahona uudessa palvelussa.

Syklin 2 myötä nousi vahvasti esiin palveluohjauksellisen työtteen rooli uudessa palvelussa. Palveluohjauksellisen lähestymistavan myötä pystyttäisiin vastaamaan niihin tarpeisiin, joita lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheellä on. Tarpeena oli kuitenkin reflektoida aiheetta palveluohjauksen asiantuntijan kanssa ja syventää palveluohjauksellisen työtteen merkitystä ja sisältöä uudessa palvelussa. Syklin 3 tavoitteeksi ja aiheeksi muotoutui palveluohjauksellisen työtteen soveltuvuuden reflektointi osana uutta palvelua.

4.4 Palveluohjauksen arvo asiakaslähtöisessä lastensuojelutyössä

Kehittämistyön kolmannen syklin tavoitteena oli reflektoida palveluohjauksellisen työtavan soveltumista lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perhettä kokonaisuutena hoidettaessa. Tavoitteena oli myös syventää palveluohjauksellisen työtavan sisältöä ja merkitystä juuri tässä palvelussa. Tavoitteet saavutettiin haastattelemalla palveluohjauksen asiantuntijaa.

Haastattelutyyppiksi valikoitui avoin haastattelu. Avoimessa haastattelussa tutkittavalle annetaan vain aihe, josta hän kertoo ja johon tutkija haastattelun aikana pyytää tarkennuksia ja lisätietoa (Kananen 2015, 82). Haastattelu on vuorovaikutteista keskustelua, jolle on etukäteen asetetut tavoitteet ja joka tapahtuu tutkijan aloitteesta ja pääosin hänen johdolla. Haastattelu kohdistuu tietoisuuden ja ajattelun sisältöihin. Sen tavoitteena on saada kerättyä aineisto, jonka avulla voi tehdä tutkittavaan ilmiöön liittyviä johtopäätöksiä. (Puusa & Juuti, 2011, 73.) Haastattelun kohteena ovat ne henkilöt, jotka tietävät asiasta jotain (Kananen 2015, 81).

Haastattelun lähestymistapana oli dialoginen reflektio. Reflektion tarkoituksena on syventää ymmärrystä ja jäsentää, pohtia ja avata kokemuksia ja opittua. Reflektio on kerättyjen kokemusten ja oppimisen pohtimista. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2015.) Dialogi taas on laajempi käsite kuin pelkkä keskustelu. Sitä voidaan kuvata prosessina, joka ei ole pelkästään informaation seulomista, vaan omien ajatusmallien kyseenalaistamista ja eläytymistä eri ratkaisuvaihtoehtoihin. Dialogin välityksellä voi koetella oppimisen kohteena olevia ajatuksia, uskomuksia, teorioita ja käsityksiä. (Mäkinen 2002.)

Dialogisen reflektion avulla syvennettiin seuraavia teemoja:

1. Palveluohjauksellisen työtavan soveltuminen lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheen hoitamiseen kokonaisuutena.
2. Palveluohjauksellisen työtavan sisältö ja merkitys lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perhettä kokonaisuutena hoidettaessa.

Haastattelu toteutettiin haastateltavan ehdottamassa paikassa ja haastattelu nauhoitettiin. Haastattelun aikana käytiin keskustelua vapaamuotoisesti avoimen haastattelun mukaisesti, aihetta syventävien teemojen tiimoilta. Keskustelun aiheet käsittelivät palveluohjausta, palveluohjauksen määrittelyä, merkitystä ja sisältöä. Keskustelun aiheena oli myös palveluohjauksen soveltuvuus kehitteillä olevan palvelukonseptin sisällöksi. Seuraavissa kappaleissa avaan haastattelun aikana käydyt keskustelun sisältöä.

Haastateltava palveluohjauksen asiantuntija totesi palveluohjauksen soveltuvan erittäin hyvin kehitteillä olevan palvelukonseptin sisällöksi. Palvelukonseptin onnistumisen kannalta on tärkeää, että palveluohjaajan rooli toteutuu palveluohjauksen periaatteiden mukaisesti. Palveluohjaus on asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan etua korostava työskentelytapa erilaisten asiakkaiden kanssa työskenneltäessä. Palveluohjauksen tehtävänä on toimia asiakkaan ja hänen elämäänsä säätelevien rakenteiden välimaastossa. Lähtökohtana on, että asiakas toimii palveluohjauksessa päämiehenä ja toimeksiantajana, eikä työntekijällä ole viranomaisvaltaa asiakkaaseen.

Asiakkaan ja palveluohjaajan suhteessa keskeisiä tekijöitä ovat kohtaaminen ja luottamus. Niiden kautta palveluohjaajalla on mahdollisuus tutustua asiakkaan elämään, arkeen ja voimavaroihin ja tulla tietoisiksi asiakkaan tavoitteista. Palveluohjauksessa ei pyritä muuttamaan asiakasta, vaan sen myötä pyritään rakenteellisiin muutoksiin, eli vaikuttamiseen asiakkaan ympäristöön. Palveluohjaaja ja asiakas toimivat yhdessä tavoitteenaan asiakkaan vahvistaminen, voimaantumisen ja hyvän itsenäisen elämän saavuttaminen. Työntekijä toimii asiakkaan tukijana, motivoijana ja kannustajana. Päämääränä palveluohjauksessa on asiakkaan oman olemassa olevan tukiverkoston vahvistaminen virallisen verkoston kustannuksella. Tärkeää on, että asiakkaan ja palveluohjaajan välisestä suhteesta ei muodostu taas uutta lenkkiä asiakkaan jo mahdollisesti pitkässä kuntoutus- tai hoitoketjussa. (Rauhala 2011; Suominen 2016.)

Kriittinen piste palvelun myötä asiakkaalle saavutettavan arvon muodostumisen kannalta oli palveluohjauksen sisällön syventäminen. Kehitteillä ollutta palvelukonseptia refleктоitoaessa kävi ilmi, että kohtaamisen ja luottamuksellisuuden syntymisen merkitys palveluohjaajan ja asiakkaan välisessä suhteessa olisi ensiarvoisen tärkeää arvonmuodostumisen kannalta asiakkaan suhteen. Ilman palveluohjaajan ja asiakkaan välille syntyvää luottamuksellista suhdetta, palvelusta saattaisi tulla taas vain yksi ”lisäpalikka” vanhemman palvelupolkuun. Pahimmillaan tällainen palvelu kuormittaisi vanhempaa vielä lisää vaikeassa elämäntilanteessa, ja todellista arvoa asiakkaalle tuottamattomana aiheuttaisi vain lisäkustannuksia palvelunmaksajalle. Kohtaaminen ja luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen muodostuminen palveluohjaajan ja asiakkaan välille on ensiarvoisen tärkeää arvonmuodostumisen kannalta palvelukonseptissa.

Avoimen haastattelun myötä toteutetun dialogisen reflektion myötä saavutettiin oleellista tietoa palveluohjauksellisesta työtavasta, ja se vaikutti palvelukonseptin muotoutumiseen. Asiantuntijahaastattelun avulla saavutettu tieto syvensi palveluohjauksellista näkökulmaa palvelukonseptissa ja se kirkasti palveluohjauksellisen työtöteen välttämättömyyttä monimuutkaisten asiakkuus- ja palvelukokonaisuuksien kyseessä ollessa. Palveluohjauksellinen lähestymistapa mahdollistaa asiakaslähtöisyyden ja sitä kautta arvonmuodostumisen monimuutkaisissa asiakkuustilanteissa, kuten lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheen kohdalla.

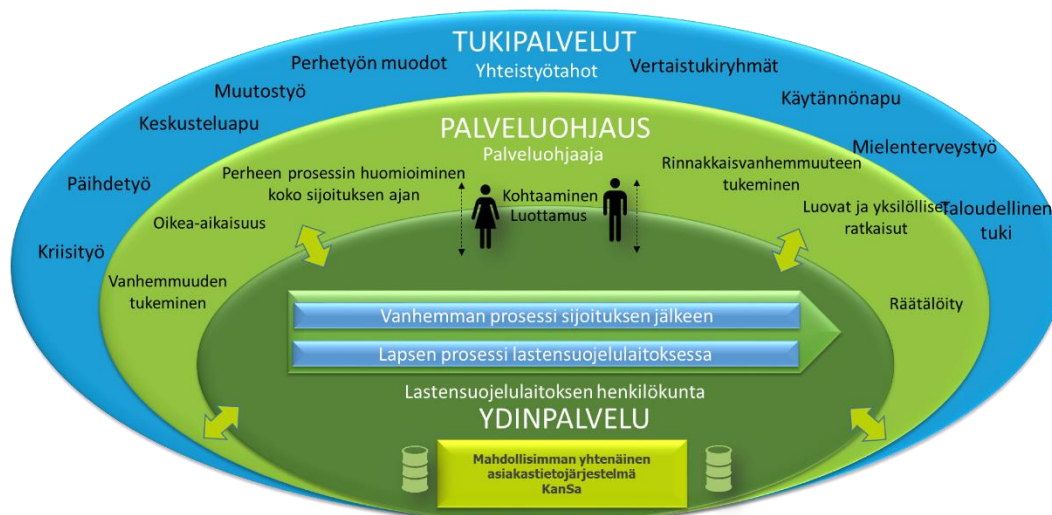
Lopullinen ratkaisu kehittämistehtävään, eli uuden palvelun luominen ja sen visualisointi palvelukonseptiksi toteutuivat edellä mainittujen toimintatutkimuksen syklien toteuttamisen ja niiden myötä saavutetun tiedon analysoimisen seurauksena. Seuraavassa luvussa (luku 5) esitellään kehittämistyön tulos, eli uusi palvelu palvelukonseptina. Palvelukonsepti ja sen esittäminen visuaalisesti on kehittämistyön neljäs sykli ja se vastaa kolmanteen kehittämistehtävään.

5 Uusi palvelu lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheelle

Kehittämistyön tuloksena syntyi uusi palvelu lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen koko perheelle. Tässä luvussa uuden palvelun sisältöä avataan palvelukonseptikuvauksen, käyttäjäpersoonien ja palvelupolkukuvauksen avulla. Palvelukonseptia kuvataan lähinnä vanhemman näkökulmasta käsin, koska vanhemman prosessin eteneminen on keskeisin tekijä perheen prosessin etenemisen kannalta (kuvio 5). Palvelukonseptin periaatteita voi kuitenkin soveltaa koskemaan kaikkia muitakin sijoitetun lapsen perheenjäseniä.

5.1 Palvelukonsepti lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheelle

Kehittämistyön tuloksena syntyi palvelukonsepti lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen koko perheelle. Kuvio 13 visualisoi kehittämistyön myötä luotua palvelukonseptia. Kuvaus palvelukonseptista on myös liitteenä 5.



Kuvio 14: Palvelukonsepti lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheelle

Koko perheen sijoituksen jälkeen huomioiva palvelu muodostuu ydinpalveluna olevan lastensuojelupalvelun yhteyteen. Lisäpalveluna konseptissa on lastensuojelulaitoksen yhteydessä toimiva palveluohjaaja, jonka tehtävänä on yksilöllisesti tapahtuvan kohtaamisen myötä huomioida vanhemman tarpeet. Palveluohjaaja kulkee muiden perheenjäsenten-ennen kaikkea vanhemman- rinnalla ja huomioi yksilöllisesti ja oikea-aikaisesti heidän tarpeensa. Palvelu perustuu luottamukselliseen asiakasasuhteeseen palveluohjaajan ja vanhemman välillä, koska hyvä ja luottamuksellinen asiakassuhde mahdollistaa yhteisen, molemminpuolisesti hyväksytyyn ja ymmärretyn ongelmanmäärittelyn ja vastustuksen ja epämotivoitumisen syiden purkamisen (Salo 2015). Tämä on välttämätöntä, jotta vanhempi, jonka lapsi on sijoitettu, kykenee käsittelemään vaikeaa asiaa.

Palveluohjaaja huomioi perheen prosessia koko sijoituksen ajan ja hänen tehtävänä on oikea-aikaisesti ja luovien ja yksilöllisten ratkaisujen myötä tukea vanhemmuutta sijoituksen jälkeen ja tukea rinnakkaisvanhemmuuteen. Rinnakkainen vanhemmuus korostaa vanhemman omaa, muuttunutta roolia lapsen elämässä sijaishuoltomuodon rinnalla, jossa korostuu perhesuhteiden yksityisyys ja joka rakentuu emotionaalista ja yksityisistä lähtökohdista (Pitkänen 2011b, 88). Palveluohjaaja ohjaa vanhemman tarvittaessa muiden tukipalveluiden piiriin, joita voivat olla esim. kriisityö-, mielenterveys- tai päihdetyö, muutostyö, keskusteluapu, käytännönapu, vertaistukiryhmät, taloudellinen tuki tai perhetyön eri muodot.

Palveluohjaajan työnkuva palvelukonseptissa muotoutuu siitä lähtökohdasta, että vanhemmuus voisi olla asia, mikä motivoi vanhempia kuntoutumaan sijoitukseen johtaneista ja sijoituksesta johtuneista syistä. Koska lasten huostaanotto ei Hiltusen (2015) väitöskirjan mukaan välttämättä tarkoita ”maailmanloppua” äidin elämässä, voisi se toimia motivoivana tekijänä vanhemman oman kuntoutusprosessin alkamisen kannalta.

Asiakkaan palvelun kautta saavuttama arvo toteutuu siinä, että palveluohjaaja saa luotua luottamuksellisen suhteen vanhemman kanssa. Mikäli tämä ei toteudu, on vaarana, että palvelusta tulee vain yksi lisälenkki vanhemman palvelupolulla, mikä kuormittaa entisestään kriisissä olevaa sijoitetun lapsen vanhempaa. Mikäli näin kävisi, palvelun arvo asiakkaalle ei toteutuisi. Tällöin palvelun arvo ei toteutuisi myöskään palvelunmaksajalle eli kunnalle.

Palvelun onnistumisen kannalta on tärkeää, että palveluohjaajan rooli on määritelty olemaan irrallaan varsinaisesta auttamistyöstä. Tällöin hän pystyy asettumaan vanhemman tilanteen rinnalle. Palveluohjaaja tukee vanhempaa hänen lähtökohdistaan käsin. Rääätälöityjen ratkaisujen ei tarvitse olla olemassa olevia palveluita, vaan palveluohjaaja voi tarvittaessa tulla mukaan, vaikka vanhemman ja lapsen yhteiseen palaveriin.

Palveluohjaajan tehtävänä on kulkea vanhemman sijoituksen ajan ja luoda luottamuksellista asiakassuhdetta vanhempaan sijoituksen kuluessa. Luottamuksellinen asiakassuhde rakentuu kohtaamisissa palveluohjaajan ja asiakkaan välillä. Kohtaaminen voi toteutua puhelimitse tai kasvotusten, ja se voi sisältää etsivän työn sävyjä, mikäli vanhempi ei vielä kykene käsittelemään asioita ja kieltäytyy yhteistyöstä. Vasta luottamuksen syntymisen myötä on mahdollista alkaa yhdessä asiakkaan kanssa määritellä tavoitteita ja toimenpiteitä niiden saavuttamiseksi. Diagnooseja ja määritelmiä asiakkaan tilanteesta ei tehdä. Palveluohjaajan perheenjäsenelle tuottama palvelu on siten oikea-aikainen, yksilöllinen ja rääätälöity juuri kyseisen henkilön tarpeisiin. Asiakastyön sisältö voi siis muodostua etsivästä työstä, keskustelusta, rinnalla kulkevista tai käytännön asioiden ratkaisemista. Tarvittaessa vanhempi ohjataan tarvittavien tukipalveluiden piiriin. Asiakastyön punaisena lankana on kuitenkin kohtaamisen kautta saavutettu luottamuksellinen suhde.

Palvelun mallintamisen avuksi luotiin kuvaus käyttäjäpersoonista kuvaamaan palvelun erilaisia käyttäjiä. Käyttäjäpersoonana on palvelumuotoilussa käytetty työkalu. Se auttaa käyttäjän rooliin eläytymisessä, käyttäjäryhmän määrittelyssä ja kommunikoinnissa. Persoonana on käyttäjä-tutkimuksen tiedon perusteella luotu fiktiivinen henkilöahmo, johon kiteytyy käyttäjäryhmän keskeisimmät ominaisuudet. (Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun.)

Huostaanotettujen lasten perheet eivät muodosta yhtenäistä joukkoa, vaan heidän tilanteensa ovat vaihtelevia. Perheiden arjen ja elämänhallinnan ongelmat muodostavat usein kuitenkin vyyhdin, johon monet asiat ja ongelmat vaikuttavat. (Heino, Hyry, Ikäheimo, Kuronen & Rajala 2016, 3; Hiltunen 2015; Pitkänen 2011b.) Käyttäjäpersoonien avulla haluttiin kuvata monipuolisesti erilaisia palvelunkäyttäjiä ja heidän erilaisia elämäntilanteitaan. Käyttäjäpersoonien ominaisuudet perustuvat kirjallisiin lähteisiin ja kehittämistyöntekijän luovuuteen. Palvelukonseptille luotiin neljä eri käyttäjäpersoonaa, joista jokaiselle muodostui oma tarina palvelun käyttäjänä (kuvio 14). Käyttäjäpersoonien myötä nähdään, miten palvelu toteutuu erilaisena erilaisten käyttäjätarpeiden mukaisesti. Kuvaus käyttäjäpersoonista on myös liitteenä 6.



Kuvio 15: Palvelun käyttäjäpersoonat

Moona Moninaisen käyttäjäpersoonalla on 7-, 5- ja 1-vuotiaat lapset. Lapsista kaksi on ollut jo aikaisemmin sijoitettuna ja heidän sijoituksensa oli purettu, koska Moona oli ollut jo jonkin aikaa raittiina ja kuopuskin oli syntynyt. Päihteet kuitenkin astuivat takaisin Moonan elämään ja väkivaltainen suhde. Nyt Moona menetti taas kaikki lapsensa, joita tällä kertaa oli kolme. Hän kokee syvää syällisyyttä ja häpeää tilanteestaan ja suhtautuu asioihin välinpitämättömästi. Hän käyttää päihteitä ja kertoo enää lastensa takia ylipäättään olevansa hengissä. Äidit

kuvailivat huostaanottokokemuksiaan Hiltusen (2015, 202) väitöskirjassa, kuin pohja olisi pudonnut heidän elämästään. Epätoivoisessa tilanteessa he saattoivat vahingoittaa itseään lisää käyttämällä esimerkiksi lisää päihteitä. Palveluohjaaja oli kuitenkin kontaktoinut Moonaa ja ilmeisesti luottamuksen syntyminen oli kohtaamisten myötä alkanut, koska Moona koki hänen olevan ”hyvä tyyppi, toisin kuin sossut”. Hän kokee elämänsä tällä hetkellä toivottomana, vaikkakin myöntää, että toivoa voisi joskus vielä ollakin.

Tiina Tallaajan persoonan myötä kuvataan työssäkäyvän yksinhuoltajaäidin tilannetta. Tiinalla on 12-vuotias poika, jonka isästä Tiina on eronnut. Pojan ongelmat eli päihteidenkäyttö, näpistely ja väkivaltainen käyttäytyminen kärjistyivät vanhempien eron jälkeen. Tiina koki sijoituksen toisaalta shokkina, mutta toisaalta helpottavana. Tiina koki jääneensä lapsen sijoittamisen jälkeen yksin, ja oli heti valmis keskustelemaan asioistaan palveluohjaajan otettua häneen yhteyttä. Palveluohjaaja ja Tiina tulivat yhdessä siihen tulokseen, että Tiina hyötyisi vertaistukiryhmästä, myös Tiinan omaa terapiaprosessi saatiin yhdessä alulle.

Lisa Isoäiti on Moona Moninaisen äiti. Moonan poikien sijoittamista sukulaissijoitukseen pohdittiin, mutta lisan liikuntarajoitteen takia siihen ei päädytty. Lastensuojelulain (L417/2007) mukaisesti, ennen lapsen sijoittamista kodin ulkopuolelle, on selvítettävä sukulaisten tai muiden lapselle läheisten henkilöiden mahdollisuudet ottaa lapsi luokseen asumaan tai muutoin osallistua lapsen tukemiseen. Lisa on reagoinut lastenlastensa lastenkotiin sijoittamiseen niin, että hän on jäänyt pois omasta hänelle tärkeästä harrastuksestaan, bingokerhosta. Lisa kokee häpeää siitä, että hänen lapsenlapset on sijoitettu lastensuojelulaitokseen. Lapsen huostaanotto on usein vaikea asia lähisukulaiselle ja siitä voi olla vaikea puhua. Se saatetaan kokea häpeällisenä ja negatiivisena asiana. (Hiltunen, 2015, 159.) Lisaa kuitenkin auttoi lastenkotivierailujen aikana palveluohjaajan kanssa käydyt keskustelut ja hän pääsi eteenpäin omassa prosessissaan ja osallistumaan taas bingoonkin.

Ykä Yksinhuoltaja kuvaa yksinhuoltajaksi vaimonsa kuoleman jälkeen jääneen isän tilannetta. Edesmennyt vaimo oli hoitanut kodin ja perheen pojat, ja isä kokee neuvottomuutta kodinhoitoon ja lastenhoidon kanssa leskeksi jäätyään. Jotta isä pääsee eteenpäin omassa prosessissaan, pojat sijoitetaan joksikin aikaa lastensuojelulaitokseen, jotta isä pääsee omassa suruprosessissaan eteenpäin ja jaloilleen. Palveluohjaaja auttaa isää käytännönasioissa eli koti töissä ja sururyhmään hakeutumisessa. Käyttäjäpersoonan myötä ilmenee palveluohjaajan toimiminen kahdella tasolla. Toisaalta hän toimii tulkkina palvelujärjestelmien mahdollisuuksien ja asiakkaan tavoitteiden välillä, toisaalta taas hän yhdessä asiakkaan kanssa varmistaa asiakkaan toimivan arjen. (Suominen 2011, 9.)

Palvelua visualisoitiin myös palvelupolku -kuvauksen avulla (kuvio 15). Palvelupolku on palvelukokonaisuuden kuvaus, jonka avulla kuvataan asiakkaan palvelussa kulkemista ja sen kokemista aika-akselilla. Palvelupolku jakaantuu palvelutuokioihin, jotka jakaantuvat palvelun kontaktipisteisiin. Kontaktipisteiden kautta asiakas on kontaktissa palveluun kaikilla aisteillaan. (Tuulaniemi 2011, 78-79.) Palvelupolkukuvaus myös liitteessä 7.

Palvelukonsepti sisältää kuvauksen palvelun palvelupolusta, johon on kuvattu palvelutuokiot ja kontaktipisteet. Palvelupolkukuvaus myötä saadaan yhteinen ymmärrys siitä, millaisesta palvelusta on kyse, miten palvelu tuotetaan ja miten se vastaa asiakastarpeeseen. (Tuulaniemi 2011, 189.)



Kuvio 16: Palvelupolkukuvaus

Palveluohjaajan työtapaan palvelukonseptissa kuuluu asiakkaan kontaktoiminen palveluohjaajan taholta. Näin asiakkaalle välittyy kuva aidosta kohtaamisesta ja välittämisestä. Palveluohjaajan työnkuvaan kuuluu toimiminen osaksi ammattilaisena ja osaksi kanssaihmisenä, jolloin mukana on aito välittäminen (Suominen 2011, 8). Kohtaamisia asiakkaan ja palveluohjaajan välillä on useita, joiden aikana tutustuminen ja luottamuksellisen asiakassuhteen syntyminen mahdollistuu (Suominen 2011, 17). Palvelupolkukuvaus tuo esiin palveluohjaajan ja asiakkaan välille vähitellen rakentuvan suhteen. Parhaimmillaan suhteessa on mukana toivo ja muutoksen mahdollisuus (Suominen 2010, 17). Palvelupolkukuvaus tuo näkyväksi myös sen, että vanhemmalle lähdetään luomaan yksilöllistä hoitopolkua vasta, kun luottamus palveluohjaajan ja asiakkaan välille on syntynyt.

Palvelupolkukuvaus sisältää myös vanhemman kokemuksen palvelusta kriisin eri vaiheissa ja kriisin vaiheiden etenemisen. Lapsen huostaanotto aiheuttaa lähes aina vanhemmalle kriisin, josta toipuminen on yksilöllinen prosessi. Reaktioiden kesto ja voimakkuus vaihtelevat, prosessin eteneminen on kaikille kuitenkin sama. Kriisin vaiheet huostaanoton jälkeen ovat: sokkivaihe, reaktiovaihe, käsittelyvaihe ja uudelleen suuntautumisen vaihe. Jokaisella vaiheella on oma tarkoituksensa ja tehtävänsä. (Kujala 2014, 9.)

Palvelupolku kuvaa käyttäjän kokemuksen vaiheista. Sijoituksen alkuvaiheessa vanhempi on usein kriisin shokkivaiheessa, jolloin hänellä saattaa olla epätodellinen olotila, ja asiat saattavat tuntua etäisiltä ja pirstaleisilta. Vanhemmalla saattaa olla halu taistella ja vastustaa tapahtunutta, tunteet ovat vuoristoradassa ja voimakkaita. Vanhemmalla saattaa olla halu etsiä syyllisiä tilanteeseen ja vihan tunteet kohdistuvat ulkopuolisia kohtaan. Viha, suuttumus ja katkeruus itseä ja viranomaisia kohtaan. (Kujala 2014, 12-13.) Palvelupolkukuvaus tuo esiin sen, että palveluohjaajan kontaktoidessa tällöin vanhempaa, hänellä ei välttämättä ole voimavaroja asioiden käsittelyyn.

Palveluohjaaja kontaktoi asiakasta kuitenkin uudestaan, ja koska kohtaaminen toistuu, saattaa asiakas kokea välittämistä. Vanhempi saattaa kuitenkin olla vielä kriisin reaktiovaiheessa, jolloin vanhemman tunteita ovat mm. syyllisyys, häpeä, ahdistus, pelko ja suru. Reaktiovaiheessa vanhempi saattaa vältellä kanssakäymistä viranomaisten kanssa ja lapsen tapaamista. Vanhempi saattaa eristäytyä ja kokea pelkoa tilanteesta ja hänellä saattaa olla vaikeaa kohdata sijaishuoltajia. (Kujala 2014, 14-16.) Kohtaamisen toistuessa vanhempi ja palveluohjaaja kuitenkin tutustuvat, jolloin luottamuksellisen asiakassuhteen syntyminen mahdollistuu (Suominen 2011, 17).

Käsittelyvaiheessa vanhempi saattaa kokea masennuksen tunteita ja välinpitämättömyyttä, kelvottomuuden ja arvottomuuden tunteita ja jopa itsemurhayrityksiä. Käsittelyvaiheeseen sisältyy kuitenkin sijoituksen hyväksymistä jollain tasolla ja myös yrityksiä muuttaa tilannetta. (Kujala 2014, 17-19.) Palveluohjaajan jatkaessa vanhemman kontaktoimista, vanhemmalla on mahdollisuus tulla kuulluksi asioidensa kanssa. Vanhemmuuteen sisältyy tässä kriisin vaiheessa jo näköalaa tulevaisuuden suhteen ja ymmärrystä siitä, että vanhemmuus jatkuu sijoituksesta huolimatta. Uudelleensuuntautumisen vaiheessa vanhemmalla on jo voimia selvitellä asioita, joiden vuoksi lapsesta eroon joutuminen tapahtui. (Kujala 2014, 20-22.) Tällöin palveluohjaajan ja asiakkaan välille muodostuneessa suhteessa voi olla toivo läsnä. Palveluohjaajan ja vanhemman välisen suhteen ja kanssakäymisen myötä luottamus heidän väliseen suhteeseen rakentuu ja vanhempi on lopulta valmis omaan yksilölliseen prosessiinsa.

6 Kehittämistyön arviointi

Tässä luvussa arvioidaan kehittämistyön prosessia ja kehittämistyön tuotoksena syntyneitä tuotoksia, myös kehittämistyöntekijän osallisuutta kehittämistyössä arvioidaan. Luvun lopussa kehittämistyön luotettavuustarkastelu ja jatkotutkimusaiheet.

6.1 Kehittämistyöprosessin arviointi

Kehittämistyön lähtökohtana oli palvelun kehittäminen koko lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheelle. Lähtökohdan taustalla oli havainto siitä, että perhettä ei tällä hetkellä huomioida kokonaisuutena sijoituksen jälkeen. Kehittämistyön avulla haluttiin tarkastella, minkälaisia vaatimuksia perheen hoitaminen kokonaisuutena lastensuojelulaitokseen sijoittamisen jälkeen asettaa palvelulle, mikä huomioi perheen kokonaisuutena sijoituksen jälkeen. Kehittämistyön avulla haluttiin myös tuottaa konkreettisia ratkaisuja näihin tarpeisiin palvelukonseptin avulla.

Kehittämistyöhön liittyi vahvasti luova ongelmanratkaisuprosessi. Kehittämistyön sisällä kulkenutta suunnitteluprosessia kuvasi parhaiten tuplatimantti suunnitteluprosessikaavio (kuvio 2). Se korosti muotoiluprosessin ongelmanratkaisullista luonnetta ja selvensi prosessin syklistä ja iteroivaa luonnetta. Tuplatimanttimalli auttoi myös hahmottamaan kehittämistyön kokonaisvaltaisuutta. (Alm, Tergujeff, Tokola & Vyyryläinen 2016, 4.) Kehittämistyöhön liittyvän ongelman määrittely ja ratkaisun mahdollisuuden hahmottaminen ja kehittämistyön suunnittelu vaativat paljon pohjatyötä ja iteroivaa otetta kehittämisen kohteena olleeseen ilmiöön.

Toimintatutkimuksen vaiheita kuvaava toimintatutkimuksen spiraalimainen eteneminen (kuvio 4) kuvasi myös hyvin kehittämistyön prosessia. Tutkimus- ja kehittämisprosessi toimintatutkimuksessa oli syklinen, jossa eri vaiheet toistuivat uudelleen. Tutkimusprosessissa vuorottelivat suunnittelu, toiminta ja toiminnan arviointi. (Ojasalo 2015, 61.)

Asiakkuus lastensuojelupalveluissa on usein vastentahtoista ja niiden piiriin ajaututaan lastensuojelulain mukaisesti. Lastensuojelun sijaishuollon palveluiden käyttäjäksi ei varsinaisesti hakeuduta, vaan sinne saatetaan ajautua viranomaispäätöksellä. Palveluihin hakeutumista saatetaan usein jopa vastustaa. Vastentahtoisissa huostaanotoissa yhteistyö vanhempien kanssa on usein vaikeaa ja he ovat usein myös vastaan kaikkea heille tarjottua apua ja tukea (Pitkänen 2011a, 45). Tämä lastensuojelupalveluita käyttäviä asiakkaita seikka toi erityisen haasteen kehittämistyöhön ja kehitettävään palveluun ja se tuli pitää mielessä koko kehitystyön ajan. Tämä myös edellytti palvelumuotoiluprosessin periaatteiden soveltamista palvelun kehittämisprosessissa. Palvelumuotoilun periaatteissa keskiössä on halu kehittää erinomaisia asiakaskokemuksia, joiden myötä asiakkaalle syntyyvää arvoa halutaan kehittää. Arvolla tarkoitetaan hyödyn ja hinnan välistä suhdetta ja sitä hyödyllisyyttä, josta asiakas on valmis maksamaan. (Tuulaniemi 2011, 30.) Lastensuojelun sijaishuoltopalveluiden maksajana on myös usein kunta, ei asiakas itse. Arvo lastensuojelupalvelussa asiakkaalle ja palvelunostajalle muodostuukin usein siitä, että sen avulla vältetään jokin vielä pahempi tilanne. Muun muassa nämä seikat edellyttivät palvelumuotoilun periaatteiden soveltamista lastensuojelupalvelua kehitettäessä.

Kehittämistyössä toteutettujen syklien myötä saavutetun tiedon analysoimisen seurauksena ratkaistiin kehittämistyössä ollut kehittämistehtävä. Kehittämistyön aikana kerättyä aineistoa analysoitiin koko kehittämistyöprosessin ajan. Joidenkin määritelmien mukaan analyysiä onkin koko tutkimusprosessi, alkaen tiedonkeruusta aina sen tulkintaan saakka (Kananen 2014, 104). Kehittämistyön metodologia noudatti hermeneuttista kehää, jolloin ymmärryksen saavuttamiseen tähdätään yksityiskohtia ja kokonaisuutta tulkitsemalla. Tällöin tutkimuskohteesta tehtyjen tulkintojen uudelleen tulkitseminen laajentaa ymmärrystä tutkittavana olevasta kohteesta. (Jyväskylän yliopisto 2015b.)

Kehittämistyöntekijän osallistumisaste palvelukonseptin luomisessa oli oleellinen palvelukonseptin muodostumisessa. Laadullisille menetelmille on tyypillistä, että tutkittava on lähellä tutkittavia ja jopa osallistuu heidän toimintaansa. Tutkija tekee ilmiöstä omia perusteltuja tulkintojaan. On tärkeää myös kuvata tutkimusprosessi ja tulkintojen perustelut, jotta lukija voi tehdä johtopäätöksensä tutkimuksen luotettavuudesta. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 94.)

Kehittämistyön aikana toteutunut palvelumuotoiluprosessi oli alun perin tuntematon ongelmanratkaisuprosessi, jonka sisältö oli alussa tuntematon. Palvelumuotoilun suunnitteluprojektissa ei useinkaan ole yhtä ainoaa tietä mitä pitkin lähteä kulkemaan, on vain aloituspisteitä ja maamerkkejä mistä lähteä liikkeelle (Brown 2009, 16). Kehittämistyöhön sisältynyt palvelumuotoiluprosessi edellyttikin tietynlaista epävarmuudensietokykyä kehittämistyöntekijältä.

Palvelumuotoiluprosessia eteenpäin vietäessä oli sisäistettävä palvelun ominaisuudet, tiedostettava olemassa olevat haasteet, tunnettava asiaan liittyvä terminologia ja hallittava prosessi ja työmenetelmät. Lopuksi tätä kaikkea oli osattava soveltaa käytäntöön. (Tuulaniemi 2011, 58.) Kehittämistehtävässä tarvittiin palvelumuotoiluprosessille ominaista analyttistä ja intuitiivista lähestymistapaa. Tarvitsi lähestyä palvelun kehittämistä yhtä aikaa sekä analyttisesti, että intuitiivisesti. Oli tärkeää tutustua ilmiöön vaikuttaviin tosiasioihin, aikaisempaan tutkimukseen ja kerätä dataa ja loogisesti päätellä, mistä tässä ilmiössä on kyse. Samaan aikaan prosessi oli intuitiivinen ja täytyi nähdä, mikä voisi tulevaisuudessa olla mahdollista; täytyi nähdä se mikä ei vielä ole olemassa. (Tuulaniemi 2011, 11.)

Kehittämistyöprosessi vaati tietynlaista kokonaisuuden eri osasten kannattelukykyä. Kaikki palvelunkehittämiseen vaikuttavat seikat tuli pitää mielessä palvelua muotoillessa. Lopullinen palvelukonseptin muodostaminen vaati monen asian yhteen sovittamista, jotta palvelusta saatiin asiakaslähtöinen ja sen avulla olisi mahdollista saavuttaa arvoa. Systeemitoreettinen lähestymistapa mahdollisti palvelun kehittämiseen liittyvien osa-alueiden tarkastelun kokonaisuutena. Kehitettävää ilmiötä tarkasteltiin systeemisesti; lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perhettä kokonaisuutena ja perhettä osana palveluekosysteemiä. Systeemitorian

perusajatuksena on, että ihmiset muodostavat loogisesti toimivia, toistensa kanssa yhteydessä olevia järjestelmiä, systeemejä. Teorian mukaisesti perhe on systeemi, joka muodostuu yksilöistä. Vaikuttamalla yhteen systeemin osaan voidaan saada aikaan muutos koko järjestelmässä. (Kaikko & Friis 2009, 115.)

Kehittämistyöhön sisältynyt oppimisprosessi kehittämistyöntekijän kannalta oli hyödyllinen. Asiantuntemus kehitettävästä ilmiöstä, lastensuojelupalvelujärjestelmästä ja palvelumuotoilusta lisääntyi huomattavasti. Taidot karttuivat prosessiosaamisen, tutkimusosaamisen, palvelun kehittämisen ja palvelumuotoilun saroilla.

6.2 Kehittämistyön tuotoksen arviointi

Kehittämistutkimuksessa tutkimustyön tuloksena saadaan aikaan muutos, joka koskee kehittämisen kohteena ollutta ilmiötä. Kehittämisen tuloksena voi syntyä esimerkiksi uusi tuote tai tuotekonsepti. (Kananen 2012, 45.) Kehittämistyön tavoitteen toteutumisen mittarina voi siis pitää aikaansaatua muutosta lähtötilanteeseen nähden, eli syntynyttä tuotosta, uutta palvelua tai palvelukonseptia ja kuvausta siitä. Kehittämistyölle asetettu tavoite palvelukonseptin luomisesta toteutui, koska kehittämistyön myötä syntyi kyseinen palvelukonsepti. Palvelukonsepti on esitelty opinnäytetyön luvussa 5. Kuvaukset palvelukonseptista, käyttäjäpersoonista ja palvelupolusta ovat opinnäytetyön liitteinä (liite 6, liite 7 ja liite 8).

Palvelukonseptin tuottamisen lisäksi kehittämistyön avulla saatiin tehtyä näkyväksi lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheen prosessia. Lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheen prosessia on tutkittu ja selvitetty tutkimuksissa ja kirjallisuudessa paljon. Tämän kehittämistyön avulla saavutettiin kuitenkin merkittävää hyötyä perheen prosessin visualisoimisesta mallinnusten avulla (kuviot 6-11). Kehittämistyön nykytilan määrittämisessä (luku 4.2) perheen prosessi ja Lean-tarkastelu visualisoitiin. Myös perheen prosessin syy- ja seuraussuhteet visualisoitiin. Visualisoinnin myötä syntyneet mallinnukset olivat apuna monimutkaisen kokonaisuuden hahmottamisessa.

Kehittämistyön tuloksena syntyi konkreettinen hallituksen toimintasuunnitelman mukainen uudistus lapsi- ja perhepalveluiden palvelujärjestelmään. Palvelukonsepti lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen koko perheelle on askel hallituksenkin tavoittelemaan integroidun palvelukokonaisuuden suuntaan. Palvelukonsepti lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheelle tuo kustannus-säästöjä ja palvelu lisää oikea-aikaisen tuen saatavuutta Lapsi ja perhepalveluiden muutosohjelman mukaisesti (Lapsi -ja perhepalveluiden muutosohjelma 2016, 3-4). Palvelukonsepti on siten osaltaan tuomassa konkreettisia ratkaisuja meneillään olevaan lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaan ja on siten merkityksellinen yhteiskunnallisesti.

6.3 Luotettavuustarkastelu ja jatkotutkimusaiheet

Luotettavuustarkastelu kehittämistutkimuksessa on haasteellista, koska kehittämistutkimus ei ole oma tutkimusotteensa, vaan kooste laadullisesta ja määrällisestä tutkimuksesta tutkimuskohteen ongelmanratkaisun tuottamiseksi. Kehittämistutkimuksessa luotettavuutta tuleekin arvioida niiden käytettyjen menetelmien avulla. (Kananen 2015, 111.) Koska tämä työ on laadullinen tutkimus, sen luotettavuuden arvioinnissa käytetään laadullisen tutkimuksen luotettavuuden kriteeristöä.

Luotettavuustarkastelussa arvioidaan, ovatko tutkimuksen vaiheet tehty oikein, ovatko tutkimusongelmat ja menetelmät luotettavia ja onko niiden toteutus ja analyysi luotettavaa. Myös ratkaisun tai tuloksen oikeellisuutta arvioidaan. (Kananen 2015, 111.)

Kehittämistutkimuksessa pyritään aina mahdollisimman hyvään lopputulokseen, erityisesti muutoksen kannalta. Luotettavuus kehittämistyössä on siten huomioitava jo tutkimusasetelmaa laadittaessa. Näin pyritään varmistamaan kehittämistyön tulosten oikeellisuus. Tutkimuksen reliabiliteettia eli pysyvyyttä arvioitaessa tarkastellaan sitä, että mikäli tutkimus uusitaan, saataisiin samat tutkimustulokset. Tutkimuksen uusintamittaus siis vahvistaisi tutkimustulokset. Validiteetti taas tarkoittaa sitä, että tutkitaan oikeita asioita. Luotettavuusmittareiden avulla voidaan arvioida tutkimuksen eri vaiheissa sitä, että ollaan tehty oikeita valintoja. Tutkimusprosessissa on kohtia, jolloin voidaan tehdä väärää ratkaisuja, jättää jotain tekemättä, tai valittuja ratkaisuja ei ole toteutettu oikein tai esitetyt tulokset on johdettu väärin aineistosta. (Kananen 2015, 112.)

Kehittämistyössä toteutuu kaksi prosessia, eli kehittämistyö ja tutkimustyö. Tutkimustyössä käytetään tutkimuksen luotettavuustarkastelua ja menetelmiä. Kehittämistyö taas etenee omien prosessiensa ja lainalaisuuksien mukaan, joiden niidenkin taustalla vaikuttaa tieteellisyys ja tutkimustyön menetelmät. (Kananen 2012, 162.)

Kehittämistyön aineistoina oli kirjalliset lähteet, e-kysely ja avoin haastattelu. Kirjalliset lähteet ja niiden avulla muodostetut visualisoinnit muodostuivat palvelukonseptin suunnittelussa vahvoiksi välineiksi. Niiden avulla saavutettiin merkittävää tietoa niistä ominaisuuksista, joita palvelukonseptin tuli sisältää. E-kyselyn avulla saavutettu tieto ikään kuin vahvisti niitä johtopäätöksiä, joihin oli jo aikaisemmin päästy. E-kyselyn avulla saavutettu tieto palvelukonseptin sisällön suhteen oli suppea. E-kyselyn avulla ei varsinaisesti saavutettu merkittävää tietoa tai ideoita kehitettävän palvelun suhteen. Sykliin 1-2 myötä palveluohjaus palvelukonseptin sisältönä tuli ikään kuin ratkaisuksi kehittämistehtävään. Refleктоiva asiantuntijahaastattelu vahvisti palvelukonseptiin sisältyvää palveluohjauksen määritelmää. Palveluohjauksen käsitteen avulla oli mahdollista vastata kaikkiin niihin lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheen tarpeisiin, jotka olivat aikaisemmin tulleet esiin.

E-kyselyn sisältöä olisi voinut painottaa toisella tavalla ja myös e-kyselyn vastaajaryhmä olisi voinut valikoitua toisella tavalla. E-kyselyn avulla saadut vastaukset olisivat siten olleet erilaisia ja sitä myöten myös niistä johdettu analyysi. E-kyselyn toisenlaisesta toteuttamistavasta huolimatta palvelukonseptista olisi tulla saman sisältöinen kuin se nykyisellään on. Tältä kannalta tarkasteltuna voidaan todeta, että e-kyselyn merkitys tutkimuksen kannalta oli suppea.

Luotettavan työn pohjana on aina mahdollisimman tarkka dokumentaatio siitä, mitä, miksi ja miten on tehty (Kananen 2012, 166). Luotettavuustarkastelussa onkin kyse eri tutkimusvaiheissa tehdyistä valinnoista ja niiden sopivuuden arvioinnista. Tässä kehittämistyössä toteutetut valinnat on kirjattu ylös ja ne on tuotu esiin perusteluineen tässä työssä. Tällä on pyritty kirjoittajan valintojen jäljitettävyyteen, jolloin ulkopuolinen lukija kykenee päättelemään kirjoittajan raportoinnista valintojen oikeellisuuden ja todistelun aukottomuuden. (Kananen 2012, 164.)

Kehittämistyössä saavutettiin saturaatio kirjallisista lähteistä muodostetun teoriaosuuden ja kehitettävän ilmiön nykytilan kuvauksen suhteen. Kehitettävää kohdetta koskevat kirjalliset lähteet kyllääntyivät, eli ne alkoivat tukea yhtä ja samaa tulkintaa (Kananen 2015, 115).

Palveluohjauksellinen lähestymistapa paljon palveluita käyttävien perheiden palveluissa tietenkin keksitty jo paljon tätä kehittämistyötä aikaisemmin. Samaan lopputulokseen on siis päästy jo aikaisemmin palveluita perheille kehitettäessä. Muun muassa SOS-lapsikylän yhdessä Varkauden kaupungin kanssa kehitettävässä toimintamallissa, perhekumppanissa, on paljon samoja elementtejä kuin tässä kehittämistyössä kehitetyssä palvelussa. Perhekumppani auttaa paljon tukea tarvitsevia perheitä ja tukee perheitä sitoutumaan palveluihin ja hyötymään taroituksenmukaisista ja oikea-aikaisista palveluista. Perhekumppani palvelun tavoitteena on vähentää useita sosiaali- ja perhepalveluita samanaikaisesti käyttävien perheiden tarvitsemien palvelujen päällekkäisyyttä ja määrää. Tavoitteena on myös tehostaa perheen asioiden hoitamista ja siten vähentää palveluiden perheelle aiheuttamaa kuormittavuutta. Varkaudessa toteutettavan palvelun avulla on mahdollista saavuttaa myös taloudellista säästöä, kun tarjottu apu on oikea-aikaista ja se lähtee asiakkaan tarpeista eikä turhaa työtä tehdä. (Kontro-Heiskanen 2016.)

Mikäli palvelukonseptin luominen olisi toteutettu jossain tietyssä organisaatiossa tai yrityksessä, olisi lopputulos voinut olla toisenlainen ja spesifioidumpi juuri tietyn organisaation tai yrityksen käyttötarkoituksia varten. Palvelumuotoiluprosessille tyypillinen yhteiskehittämisen työpaja olisi voinut myös tuoda erilaisia vivahteita lopputuloksen suhteen. Kehittämissympäristönä ollut MORFEUS-hanke tarjosi nyt kuitenkin yleisluontoisen lähestymistavan palvelumuotoiluprosessin toteuttamiselle tässä kehittämistehtävässä. Palvelukonsepti on nykyisellään

kuitenkin monipuolinen ja sellaisenaan käyttökelpoinen, monistettavissa tai muutettavissa erilaisten yritysten tai organisaatioiden käyttötarkoituksiin.

Kehitetyn palvelun soveltuvuutta tulisi kokeilla käytännössä, eli kehittämistyön seuraava vaihe olisi palvelun pilotoiminen. Pilotoimisen jälkeen voisi palvelun kehittämistä jatkaa. Mikäli palvelu saataisiin pilotoitua ja käyttöön, voisi jatkossa tutkia palvelun vaikuttavuutta, asiakastyytyväisyyttä ja palvelun avulla mahdollisesti saavutettuja kustannussäästöjä. Mielenkiintoista olisi saada tietää, voidaanko palvelun avulla vaikuttaa sijoituksen pituuteen. Palvelun jatkokehittely olisi kokeiluvaiheen jälkeen varmasti perusteltua ja sen tutkiminen olisi tärkeää. Kaikki edellä mainittu kuitenkin edellyttäisi palvelun pilotoimista.

Palvelukonseptin kehittämisen jatkaminen on mahdollista, tuplatimanttimallin mukaisesti kehitettävä asia ei ole koskaan kokonaan valmis (Design Council 2007, 26). Palvelukonseptia voisi syventää selvittämällä perusteellisemmin asiakkaiden eli perheenjäsenten asiakastarpeita. Palvelukonseptia voisi kehittää jatkossa myös tietyn organisaation tai yrityksen tarpeita vastaavaksi. Myös palvelunostajan, eli kuntien toiveita ja tarpeita kehitettävän palvelun suhteen voisi selvittää. Sote-uudistuksen myötä toteutuvien uudistusten, esimerkiksi asiakkaan valinnanvapauden vaikutusta palvelun tuottamiseen voisi jatkossa selvittää myös.

Kehittämistyön myötä voi todeta, että palvelumuotoilun menetelmien ja palveluohjauksellisen näkökulman käyttäminen paljon palveluita käyttävien asiakasryhmien sosiaalipalveluiden kehittämisessä on arvoa tuottavaa sekä yksilön, yhteisön ja yrityksen kuin yhteiskunnankin kannalta.

Lähteet

Kirjalliset lähteet

- Alm, M., Tergujeff, K., Tokola, J. & Vyyryläinen, N. 2016. Suunnittelupalapeli. Lähtökohtia suunnittelun opettamiseen. Ainedidaktinen kehittämisprojekti. Käsityönopeettajan koulutus. Helsingin yliopisto.
- Bardy, M. 2009a. Lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos, 48-78.
- Bardy, M. 2009b. Vaativa vauvaperhetyö. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos, 209-221.
- Brown, T. 2009. Change by Design. How Design Thinking Transforms Organizations And Inspires Innovation. New York: HarperCollins Publishers cop.
- Eronen, T. 2013. Viisi vuotta huostaanotosta. Seurantatutkimus huostaanotettujen lasten institutionaalisista poluista. Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos.
- Heikkinen, H., Rovio, E & Kiilakoski, T. 2007. Toimintatutkimus prosessina. Teoksessa Syrjälä, L. (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 2. tark. painos. Helsinki: Kansanvalistusseura.
- Heino, T. 2007. Keitä ovat uudet lastensuojelun asiakkaat? Tutkimus lapsista ja perheistä tilastolukujen takana. Helsinki: Stakes.
- Heino, T. 2009. Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa Bardy, M (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 52-75.
- Heino, T. 2014. Lastensuojelun pirullinen tehtävä. Lammi-Taskula, J. & Karvonen, S. (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos, 286-308.
- Heino, T., Hyry, S., Ikäheimo, S., Kuronen, M & Rajala, R. 2016. Lasten kodin ulkopuolelle sijoittamisen syyt, taustat, palvelut ja kustannukset HuosTa-hankkeen (2014-2015) päätulokset. Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos.
- Heinonen, H., Hipp, T. & Väisänen, A. 2012. Miten lastensuojelun kustannukset kertyvät? Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.
- Helsingin Sanomat. 2016. Lastensuojelussa tarvitaan monialaista yhteistyötä ja tukimuotoja. Pääkirjoitus 22.11.2016.
- Hiitola, J. 2008. Selitys vuonna 2006 huostaanotetuista ja sijaishuoltoon sijoitetuista lapsista. Työpapereita 21. Helsinki: Stakes.
- Hiilamo, H. 2009. What could explain the dramatic rise in out-of-home placement in Finland in the 1990s and early 2000s? Children & Youth Services Review. 31 Issue 2, 177-184.
- Hiltunen, T. 2015. Äitiys, huostaanotto ja voimaantuminen. Jyväskylä studies in education, psychology and social research 541. Jyväskylän: Jyväskylän yliopisto.
- Hyytinen, R. 2008. Hyvän asiakassuhteen merkitys. Teoksessa Andersson, M., Hyytinen, R. & Kuorelahti, M. (toim.) Vauvan parhaaksi: kuntoutuminen päihteistä odotus- ja vauva-aikana: Pidä kiinni -hoitojärjestelmä. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto ry, 89-107.
- Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. STAKES. Helsinki: Valopaino.

- Kaikko, K. & Friis, L. 2009. Menetelmät lastensuojelun tukena. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 108-120.
- Kalland, M. 2011. Varhaislapsuuden tunnesuhteet ja sijoitettu lapsi. Teoksessa Sinkkonen, J. & Kalland, M. (toim.) Varhaislapsuuden tunnesuhteet ja niiden suojeleminen. Helsinki: WSOYpro, 207-216.
- Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kortteinen, M. & Elovainio, M. 2012. Millä tavoin huono-osaisuus periytyy? Teoksessa Myllyniemi, S. (toim.) Monipolvinen hyvinvointi. Nuorisobarometri. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö, 153- 67.
- Kujala, V. 2012. Sijoitettujen lasten syntymävanhempien tukeminen vertaistukiryhmässä. Teoksessa Kivinen, S., Hägglund, H., Söderholm, P. & Kujala, V. Voikukkia- vertaistukiryhmät. Opas sijoitettujen lasten vanhempien vertaistukiryhmien perustamiseen ja ohjaamiseen. Helsinki: Suomen kasvatustieteiden tutkimuskeskus ja Sininauhaliitto ja Sininauhaliitto, 7-20.
- Kuoppala, T. & Säkkinen, S. 2015. Lastensuojelu 2014. Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos.
- Laaksonen, M., Suhonen, M. & Suhonen, S. 2012. Sosiaalipalvelujen luokituksen sanasto ja sosiaalihuollon asiakasasiakirjasanasto. Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos.
- Lavikainen, M & Juurikko, A (toim.) 2014. Toimiva lastensuojelu- toteuttamissuunnitelma vuosille 2014-2019. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Lavikainen, M., Puustinen-Korhonen, A. & Ruuskanen, K. 2014. Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2014:4. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Lehmuskoski, A. & Kuusisto-Niemi, S. 2008. Sosiaalialan sanasto asiakastietojärjestelmää varten. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Helsinki: Stakes.
- Lehtimäki, M. 2015. Asiakassuunnitelma sosiaalityön tukena. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma.
- Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu-yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen, S. (toim.). Palvelumuotoilu-uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiatieto Teknova, 20-41.
- Modig, N. & Åhlström, P. 2013. Tätä on lean. Ratkaisu tehokkuusparadoksiin. Tukholma: Rheologica Publishing.
- Niemelä, M. 2016. Hintakilpailu uhkaa tappaa yhteiskunnalliset yritykset. Helsingin Sanomat 18.6.2016.
- Ollikainen, T. 2016. Lastensuojelun alimitoitus syynissä. Talentia 5/2016, 22-24.
- Olsson, K. 2010. Perhekuntoutus lapsen ja vanhempien tukena. Teoksessa Törrönen, M. & Pärnä, K. (toim.). Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa. Mannerheimin lastensuojeluliiton lasten ja nuorten kuntoutussäätiö. Pöytäkirja, 7-10.

- Pasanen, K. 2014. Perhetyö osana päihdepalveluja. Vanhempien kertomuksia ylisektorisen perhetyön merkityksestä päihdeongelmasta toipumisessa. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto, valtiotieteellinen tiedekunta. Helsinki.
- Pitkänen, M. 2011a. Lastensuojeluprosessi- Tapaustutkimus biologisen vanhemman kokemuk-
sista lastensuojelun sijoitusprosessissa. Pro gradu-tutkielma. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskun-
tatieteiden tiedekunta.
- Pitkänen, M. 2011b. Vastuun paikka! Vanhempien tukeminen lapsen huostaanotossa. Soccan ja
Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 26. Helsinki: Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaa-
miskeskus Socca.
- Pitkänen, M. 2011c. Ammattilaisten ajatuksia vanhempien kuntoutumisen tukemisesta lapsen
sijoituksen aikana. Sijoituksen aikainen sosiaalityö vanhempien kuntoutumisen tukena -hanke.
Helsinki: Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Socca.
- Pohjonen, S., Salmi, A., Noso, M. Passera, S., Pöyry-Lassila, P., Meristö, T., Kantola, T & Tuo-
himaa H. 2014. Tulevaisuuden arvonluonti hyvinvointipalveluverkostossa. (MORFEUS= Mallin-
nettu informaatio, Osallistavat työtavat, Rakentuva tulevaisuus, Fasilitoitu yhteistyö ja Enna-
koiva innovointi Uudistuvassa Sosiaali- ja terveydenhuollossa). Aalto-yliopisto & Laurea-am-
mattikorkeakoulu.
- Puusa, A. & Juuti, P., 2011. Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslä-
hestymistavan valintaan. Vantaa: Hansaprint.
- Räty, T. 2010. Lastensuojelulaki-käytäntö ja soveltaminen. Helsinki: Edita Prima.
- Räty, T. 2015. Lastensuojelulaki- käytäntö ja soveltaminen. Helsinki: Edita Publishing.
- Röppänen, P., Miettinen, A., Laaksonen, M., Hotti, V. & Lintula, H. 2011. Sosiaalihuollon toi-
mintaprosessien kuvaaminen. Soveltamisopas ja toimintaraportti. Sosiaalialan tietoteknologia
hanke.
- Saarikallio-Torp, M., Heino, T., Hiilamo, H., Hytti, H. & Rajavaara, M. (2010) Lapset huos-
tassa, vanhemmat ahdingossa. Teoksessa Hämäläinen, U. & Kangas, O. (toim.) Perhepiirissä.
Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 236-264.
- Salo, T. 2015. Realistisen arvioinnin mukainen ohjelmateoria lastensuojelun perhetyöstä. Pro
gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto, yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Tampere
- Savolainen, J. 2016. Saako Suomi omat sote-enkelinsä? - tehtävänä neuvoa vanhuksia, mielen-
terveyspotilaita ja muita palveluiden suurkuluttajien. Helsingin Sanomat 4.11.2016.
- Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen. 2010. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamis-
työryhmän väliraportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Media.
- Tuulaniemi, J. 2015. Palvelumuotoilu osallistuvan innovaatiotoiminnan menetelmänä. Teok-
sessa Saarisilta, J. & Heikkilä, J. (toim.) Yhdessä innovoimaan-osallistuva innovaatiotoiminta
ja sen johtaminen sosiaali- ja terveysalan muutoksessa. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin
laitos.
- Åstedt- Kurki, P., Jussila, A-L., Koponen, L., Lehto, P., Maijala, H., Paavilainen, R. & Potin-
kara, H. 2008. Kohti perheen hyvää hoitamista. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.
- Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomus 2012. Tuloksellisuustarkastuskertomus
Lastensuojelu. Helsinki: Valtiontalouden tarkastusvirasto 2012.

YK:n lapsen oikeuksien komitea 2011. Lapsen oikeuksien komitea 57.istunto. Sopimusvaltioiden yleissopimuksen 44 artiklan mukaisesti antamien raporttien käsittely. Päätelmät: Suomi. CRC/C/FIN/CO/4, päivitetty versio 7.9.2011.

Sähköiset lähteet

Design Council 2007. Eleven Lessons: managing design in eleven global brands. A study of the design process. Luettu 15.8.2016. [http://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/ElevenLessons_Design_Council%20\(2\).pdf](http://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/ElevenLessons_Design_Council%20(2).pdf)

Helsingin kaupunki. 2013. Strategiaohjelma 2013-2016. Luettu 2.12.2016. http://www.hel.fi/static/taske/julkaisut/2013/Strategiaohjelma_2013-2016_Kh_250313.pdf

Hoikkala, S. & Heinonen, H. 2013. Samalla puolella? Näkökulmia perheiden jälleenyhdistämiseen lastensuojelussa. Helsinki: Lastensuojelun Keskusliitto. Luettu 15.9.2016. [Http://www.lskl.fi/tiedottaa/julkaisut/samalla_puolella_nakokulmia_perheiden_jalleenyhdistamiseen_lastensuojelussa.1030.shtml](http://www.lskl.fi/tiedottaa/julkaisut/samalla_puolella_nakokulmia_perheiden_jalleenyhdistamiseen_lastensuojelussa.1030.shtml)

Hämäläinen, R & Saarinen, E. 2016. Systems Intelligence. Luettu 4.11.2016. <https://fl-cdn.scdn1.secure.raxcdn.com/files/sites/698/systems-intelligence-20-10-2016-1-pdf47.pdf>

JUHTA-Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. 2002. JHS 152 Prosessien kuvaaminen. Luettu 31.3.2015. <http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS152/JHS152.pdf>

Jyväskylän Yliopisto. 2015a. Fenomenologinen analyysi. Luettu 29.12.2016. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysi-menetelmat/fenomenologinen-analyysi>

Jyväskylän yliopisto. 2015b. Hermeneuttinen analyysi. Luettu 29.12.2016. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysi-menetelmat/hermeneuttinen-analyysi>

Kajaanin ammattikorkeakoulu. 2015. Oppimisen työkalupakki. Reflektio. Luettu 30.12.2016. <https://www.kamk.fi/oppiminen/Oppimisen-tyokalupakki/Projektityokalut/Oppimisprojektit/Reflektointi>

Kananoja, A. 2013. Katsaus lastensuojelun tilaan. Luettu 5.11.2016. http://www.kun-nat.net/fi/asiantuntijapalvelut/kuntatalous/tuloksellisuus/lastensuojelun_vaikuttavuusmitari/Documents/Liite%20_22022013_Aloitusseminaarin_ohjelma.pdf

Kokki, S. 2013. Palvelun kehittämisen prosessi: Uusien ratkaisuiden yhtäaikaista kehittäminen ja testikäyttö henkilöstöravintolassa. Diplomityö. Lappeenrannan teknillinen yliopisto, Tekninen taloudellinen tiedekunta -Tuotantotalouden osasto: Lappeenranta. Luettu 19.11.2016. <https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/92110/PALVELUN%20KEHITTA%CC%88MI-SEN%20PROSESSI.pdf?sequence=2>

Kontro-Heiskanen, T. 2016. Perhekumppani kulkee rinnalla. Luettu 24.11.2016. <https://www.sos-lapsikyla.fi/mita-me-teemme/julkaisut/uudistuva-lastensuojelu/perhekumppani-kulkee-rinnalla/>

Kujala, V. 2014. Lapsen huostaanotto vanhemman kriisinä. Voikukkia-vertaistukiryhmän ohjaajakoulutus. Luettu: 30.12.2016. http://www.voikukkia.fi/images/kuvapankki/materiaalit/Lapsen_huostaanotto_vanhemman_kriisina_2014.pdf

Kunnat.net. 2016. Käyttäjälähtöisyys kunnissa. Luettu 2.12.2016. <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/tuke/palvkeh/innovatiiviset-palvelut/kayttajalahtoisuus-kunnissa/Sivut/default.aspx>

L348/2007. Laki julkisista hankinnoista. Finlex, ajantasainen lainsäädäntö. Luettu 16.12.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070348>

Lapsi -ja perhepalveluiden muutosohjelma. 2016. Hankesuunnitelman luonnos 11.1.2016. Viitattu 13.11.2016. <http://stm.fi/documents/1271139/1953486/LAPE-hankesuunnitelman+luonnos+110116.pdf/7802f5ce-8cac-45ff-9dcc-85f1e966c49b>

Lastensuojelu.info. Sanasto. Luettu 22.6.2016. <http://www.lastensuojelu.info/sf/sanasto.html>

Lastensuojelun keskusliitto. 2013. Liian hajanainen tuki vanhemmille estää perheiden jälleenyhdistämistä lastensuojelussa. Luettu 22.11.2016. <https://www.lskl.fi/teemat/lastensuojelu/liian-hajanainen-tuki-vanhemmille-estaa-perheiden-jalleenyhdistamista-lastensuojelussa/>

L417/2007. Lastensuojelulaki. Finlex, ajantasainen lainsäädäntö. Luettu 16.10.2016. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Mäkinen, P. 2002. Dialogi oppimisessa ja opetuksessa. Luettu 30.12.2016. <http://www15.uta.fi/arkisto/verkkotutor/dialogi.htm>

Pekkarinen, E. 2011. Lastensuojelun tieto ja tutkimus- asiantuntijoiden näkökulma. Luettu 2.12.2016. <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/lastensuojeluntieto.pdf>

Rauhala 2011. Palveluohjauksen määritelmiä. Luettu 3.12.2016. <http://www.palveluohjaus.fi/index.php/fi/palveluohjaus/mitae-palveluohjaus-on>

Repokari, L. 2016. Lastensuojelun ja lastenpsykiatrian yhteinen kehittämistyö pääkaupunkiseudulla. Luettu 10.10.2016. http://www.socca.fi/files/5661/Lastensuojelun_ja_lastenpsykiatrian_yhteinen_kehittamistyö_paakaupunkiseudulla_Leena_Repokari_19.09.16_.pdf

Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun. Luettu 30.11.2016. http://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wp-content/uploads/2013/11/Sivistystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf

Sixsigma. 2016. Vaihtelu ja PDCA. Luettu 20.11.2016. <http://www.sixsigma.fi/fi/lean/vaihtelu-ja-pdca/>

Suominen, S. 2010. Palveluohjaaja. Asiakkaan tuki ja tulkki. Omaiset mielenterveystyön tukena. Uudenmaan yhdistys. Luettu 30.12.2016. <https://www.thl.fi/documents/470564/817072/palveluohjaus+Asiakkaan+tuki.pdf/7a473163-a85a-41e1-af00-11079fbb921>

Suominen, S. 2011. Mitä on hyvä palveluohjaus. Luettu 30.12.2016. <http://projektit.a-klinikka.fi/huuko/sites/projektit.a-klinikka.fi.huuko/files/Sauli%20Suominen%2020.5.11.pdf>

Tekes. 2010. Palveluliiketoiminnan sanasto. Vocabulary of Service Business. Luettu 2.12.2016. https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/palveluliiketoim_sanasto.pdf

Terveys- ja hyvinvoinninlaitos. 2013. Laatutähden taustateorian hermeneutiikka. Luettu 29.12.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/alkoholi-tupakka-ja-riippuvuudet/ehkaiseva-paihde-tyo/paihdestrategiat/ehkaisevan-paihde-tyon-laatu/laatutahden-kayttoohjeet/laatutahden-taustateorian-hermeneutiikka>

Terveys ja hyvinvoinnin laitos. 2016a. Lastensuojelun käsikirja. Perhekuntoutus. Luettu 20.11.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhekuntoutus#otsikko2>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2016b. Lastensuojelun käsikirja. Lastensuojelun palvelujärjestelmä. Luettu. 5.11.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu/lastensuojelun-palvelujarjestelma>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2016c. Huono-osaisuuden ylisukupolvisuus. Luettu 27.12.2016. https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/nuorten-syrjailyminen/huono-osaisuuden-ylisukupolvisuus

Julkaisemattomat lähteet

Suominen, S. 2016. Haastattelu 30.11.2016.

Kuviot

Kuvio 1: Hermeneuttinen kehä (Lähde: mukailen Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2013) ..	8
Kuvio 2: Double Diamond suunnitteluprosessikaavio suunnittelutyön iteratiivista prosessia kuvaamassa (Lähde: mukailen Service Design Vancouver; Alm, Tergujeff, Tokola & Vyyryläinen 2016)	28
Kuvio 3: Uuden palvelun myötä muodostuva arvo	30
Kuvio 4: Toimintatutkimuksen spiraalimainen eteneminen (Lähde: mukailen Perry & Rao 2007, Ojasalo 2015, 60 mukaan)	33
Kuvio 5: Kehittämistyön vaiheet sykleinä	34
Kuvio 6: Vanhemman prosessin vastuutahoa ei ole määritelty sijoituksen jälkeen	36
Kuvio 7: Syitä, miksi perhettä ei hoideta kokonaisuutena	37
Kuvio 8: Seuraukset, kun perhettä ei hoideta kokonaisuutena	38
Kuvio 9: Perheen palveluiden määräytyminen ja sen seuraukset sijoitusprosessissa	39
Kuvio 10: Lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheen prosessi Lean-menetelmän mukaisesti kuvattuna	40
Kuvio 11: Palvelukokonaisuus koko perheen tarpeisiin	41
Kuvio 12: Vastaajien taustaorganisaatiot	43
Kuvio 13: Vastaajan rooli organisaatiossa	44
Kuvio 14: Palvelukonsepti lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheelle	50
Kuvio 15: Palvelun käyttäjäpersoonat	52
Kuvio 16: Palvelupolkukuvaus	54

Taulukot

Taulukko 1: Lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheen ja sen jäsenten tarpeet kysymyksen vastaukset-sisällönanalyysi	46
---	----

Liitteet

Liite 1: Saatekirje, esite.....	71
Liite 2: Saatekirje, e-kysely.....	72
Liite 3: e-Kysely	73
Liite 4: Saatekirje 2, e-kysely	76
Liite 5: Sisällönanalyysi palvelun kehittämisideoille e-kyselyssä.....	77
Liite 6: Palvelukonsepti lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheelle	79
Liite 7: Palvelun käyttäjäpersoonat	80
Liite 8: Palvelupolkukuvaus	81

Liite 1: Saatekirje, esite

Hyvä vastaanottaja,

Saat tällä viikolla kyselyn, minkä avulla kerätään tietoa lastensuojelupalveluiden nykytilasta ja niiden mahdollisuudesta vastata koko perheen tarpeisiin, sekä kartoitetaan näkemyksiä palvelumallin tuottamiseksi lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen koko perheelle. Kyselylomake liittyy Laurea-ammattikorkeakoulussa tekemääni YAMK opinnäytetyöhön osana Tietojohtaminen sosiaali- ja terveysalalla koulutusta. Opinnäytetyö on osa MORFEUS-hanketta.

Yhteistyöstä etukäteen kiittäen!

Marjo Assinen
YAMK opiskelija
MORFEUS-hanke
(opiskelijasähköposti)
p. (henkilökohtainen)

Liite 2: Saatekirje, e-kysely

Hyvä vastaanottaja,

Olen Laurea-ammattikorkeakoulun ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon Tietojohtaminen sosiaali- ja terveysalalla koulutuksen opiskelija ja teen opinnäytetyötä MORFEUS-hankkeessa. Opinnäytetyön aiheena on palvelun kehittäminen lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen koko perheelle. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää lastensuojelupalvelun mahdollisuutta huomioida perheen tarpeet kokonaisuutena ja kartoittaa näkemyksiä palvelumallin tuottamiseksi.

MORFEUS-hankkeen ohjausryhmän jäsenenä olet merkityksellisessä asemassa opinnäytetyön onnistumisen suhteen ja vastauksesi ohessa olevaan kyselyyn on ensiarvoisen tärkeää uuden palvelumallin kehittämisessä. Pyydänkin nyt ystävällisesti tukeasi opinnäytetyön edistämässä, ja että vastaisit ohessa olevaan kyselyyn. Kyselylomakkeella kerätään tietoa lastensuojelupalveluiden nykytilasta ja niiden mahdollisuudesta vastata koko perheen tarpeisiin, sekä ideoidaan ja visioidaan uutta palvelua.

Pyydämme sinua ystävällisesti vastaamaan oheisiin kysymyksiin pe 25.11.16 mennessä. Valitse mielipidettäsi vastaava vaihtoehto tai kirjoita vastaus sille varattuun tilaan. Lomakkeeseen vastaaminen vie aikaa n.10 min. Antamasi vastaukset ovat luottamuksellisia, eikä yksittäinen vastaaja tai vastaajan henkilöllisyys ole tunnistettavissa.

Annan mielelläni lisätietoja tarvittaessa.

Kiitän lämpimästi vaivannäöstänne ja vastauksestanne!

Marjo Assinen
YAMK opiskelija
MORFEUS-hanke
(opiskelijasähköposti)
p. (henkilökohtainen)

Vastaa kyselyyn klikkaamalla linkkiä:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf6Yea9qibAVnltGqUzDatlhD8_naT-gnfJwUdQ9tJL6ZMx2g/viewform

Liite 3: e-Kysely

PALVELUN KEHITTÄMINEN KOKO PERHEELLE LASTENSUOJELUN VIITEKEHYKSESSÄ

Kysely kartoittaa lastensuojelupalvelun mahdollisuutta huomioida perheen tarpeet kokonaisuutena. Kysely on osa MORFEUS-hankkeessa tehtävää Laurea-ammattikorkeakoulun YAMK opinnäytetyötä.

Kyselyn täyttäminen vie ajastasi noin 10 minuuttia.

Kiitos vastauksistasi ja ajastasi etukäteen!

Organisaationi on

- kaupunki/kunta
- yhdistys
- yritys
- Muu

Roolini organisaatiossa on

- esimies
- työntekijä
- kehittäjä
- Muu:

Näkökulmani on

- sosiaalialan
- terveysalan
- tutkijan
- talouden
- hallinnon
- Muu:

Valitse näkemystäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto (Samaa mieltä, Jokseenkin samaa mieltä, Ei samaa eikä eri mieltä, Jokseenkin eri mieltä, eri mieltä)

PALVELUIDEN NYKYTILA

Nykyinen lastensuojelupalvelujärjestelmä:

Huomioi perheen hoitamisen kokonaisuutena	□□□□□
Huomioi perheen jälleenyhdistymisen	□□□□□
Mahdollistaa sijoitusprosessin pituuteen vaikuttamisen	□□□□□
Luo tilan vanhemman prosessille	□□□□□
Vastaa sijoitetun lapsen vanhemman tarpeisiin	□□□□□

Vastaa sijoitetun lapsen tarpeisiin

Luo tilan muiden perheenjäsenten (esim. sisarukset, isovanhemmat) prosesseille
Miten sijoitetun lapsen perheen tarpeet huomioidaan kokonaisuutena nykyisessä palvelujärjestelmässä?

Valitse näkemystäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto: (Samaa mieltä, Jokseenkin samaa mieltä, Ei samaa eikä eri mieltä, Jokseenkin eri mieltä, eri mieltä)

Sijoitetun lapsen:

Prosessille on määritelty vastuutaho	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Perheenjäsenten palveluprosessit kohtaavat	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Perheelle tarjotut palvelut ovat nykyisellään vaikuttavia	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Perheelle tarjotut palvelut kohtaavat koko perheen tarpeet	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Vanhemman prosessille on määritelty vastuutaho	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Perheelle on määritelty vastuutaho	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Sijoitetun lapsen vanhemman prosessin vastuutaho on:

Sijoitetun lapsen koko perheen prosessin vastuutaho on:

Lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheen ja sen jäsenten tarpeena on:

Valitse näkemystäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto (Samaa mieltä, Jokseenkin samaa mieltä, Ei samaa eikä eri mieltä, Jokseenkin eri mieltä, eri mieltä)

NYKYISTEN PALVELUIDEN ASIAKASLÄHTÖISYYS JA VAIKUTTAAVUUS

Nykyiset lastensuojelupalvelut ovat:

Asiakaslähtöisiä	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Vaikuttavia	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Nykyisten lastensuojelupalveluiden tavoitteena on:

Nykyisten lastensuojelupalveluiden kohteena on:

Valitse näkemystäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto (Samaa mieltä, Jokseenkin samaa mieltä, Ei samaa eikä eri mieltä, Jokseenkin eri mieltä, eri mieltä)

TARVE PALVELUILLE

Lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheen hoitaminen kokonaisuutena:

on tarpeellista
on mahdollista
vähentää kokonaiskustannuksia

Paras mahdollinen taho ottamaan vastuun koko perheen prosessista olisi:

- Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä
- Lastensuojelun sosiaaliohjaaja
- Lastensuojelulaitoksen työntekijä
- Omahoitaja lastensuojelulaitoksessa
- Palveluohjaaja
- Muu:

Valitse näkemystäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto (Samaa mieltä, Jokseenkin samaa mieltä, Ei samaa eikä eri mieltä, Jokseenkin eri mieltä, eri mieltä)

TIETOJOHTAMISEN NÄKÖKULMA

Lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen asiakirjoihin:

On mahdollista kirjata vanhempia tai muita perheenjäseniä koskevia tietoja
Lastensuojelulaitoksessa hyödyttäisiin, jos asiakirjoja olisi saatavilla lapsen perheenjäseniin liittyen

UUDEN PALVELUN IDEOINTI

Tässä osiossa voit tyhjentää mielesi rajoittavista ajatuksista ja heittäytyä rohkeasti ideoimaan ja hakemaan uudenlaisia ratkaisuja lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheen hoitamiseen kokonaisuutena.

Ideat ja ehdotukset voivat sisältää poikkeavia ja radikaaleja ratkaisuja tai ne voivat olla erikoisia yhdistelmiä tai lähestymiskulmia. Huomioi uuden teknologian ja sovellusten käyttämisen mahdollisuudet palvelun kehittämisessä.

UUSI PALVELU

Kuvittele mielessäsi esim. vuosi 2036 ja visioi paras mahdollinen tilanne. Kuvaille ihannetilannetta lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen ja perheen näkökulmasta.

Mitä pitäisi tapahtua, jotta saavutetaan paras mahdollinen?

Liite 4: Saatekirje 2, e-kysely

Hyvä vastaanottaja,

Lähestyin teitä alla olevalla viestillä n. viikko sitten:

Olen Laurea-ammattikorkeakoulun ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon Tietojohtaminen sosiaali- ja terveystieteiden koulutuksen opiskelija ja teen opinnäytetyötä MORFEUS-hankkeessa. Opinnäytetyön aiheena on palvelun kehittäminen lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen koko perheelle. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää lastensuojelupalvelun mahdollisuutta huomioida perheen tarpeet kokonaisuutena ja kartoittaa näkemyksiä palvelumallin tuottamiseksi.

Mikäli olette vastanneet jo kyselyyn, niin tämä viesti on turha. Muuten pyydän teitä ystävällisesti vastaamaan kyselyyn oheisen linkin kautta pe 25.11.2016 mennessä. Vastauksesi ohessa olevaan kyselyyn on ensiarvoisen tärkeää uuden palvelumallin kehittämisessä. Vastaaminen vie ajastasi n.10 min. Antamasi vastaukset ovat luottamuksellisia, eikä yksittäinen vastaaja tai vastaajan henkilöllisyys ole tunnistettavissa. Kysymyslomakkeen linkki. Annan mielelläni lisätietoja tarvittaessa.

Yhteistyöstä etukäteen kiittäen!

Marjo Assinen
YAMK opiskelija
MORFEUS-hanke
(opiskelijasähköposti)
p. (henkilökohtainen)

Vastaa kyselyyn klikkaamalla linkkiä:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf6Yea9qibAVnltGqUzDatlhD8_naT-gnfJwUdQ9tJL6ZMx2g/viewform

Liite 5: Sisällönanalyysi palvelun kehittämisideoille e-kyselyssä

TAULUKKO 1: Rakenteellisia muutoksia sisältäneet kehittämis ehdotukset

Pelkistetty ilmaus	Yläluokka	Muutosehdotuksen kohde
<ul style="list-style-type: none"> - Lainsäädäntöä tulisi muuttaa. - Lainsäädäntö tukee raja-aitojen poistumista palveluiden, organisaatioiden ja ammattiryhmien välillä 	Lainsäädännön muuttuminen	Rakenteellinen muutos
<ul style="list-style-type: none"> - Palvelut saman katon alla - Yhteinen toimiva tietojärjestelmä 	Ei siilomaisuus palvelujärjestelmässä	Rakenteellinen muutos
<ul style="list-style-type: none"> - Riittävästi sosiaalityöntekijöitä - Ei vaihtuvuutta työntekijöiden suhteen 	Lisää resursseja	Rakenteellinen muutos

TAULUKKO 2: Palveluiden painotukseen liittyvät muutosehdotukset

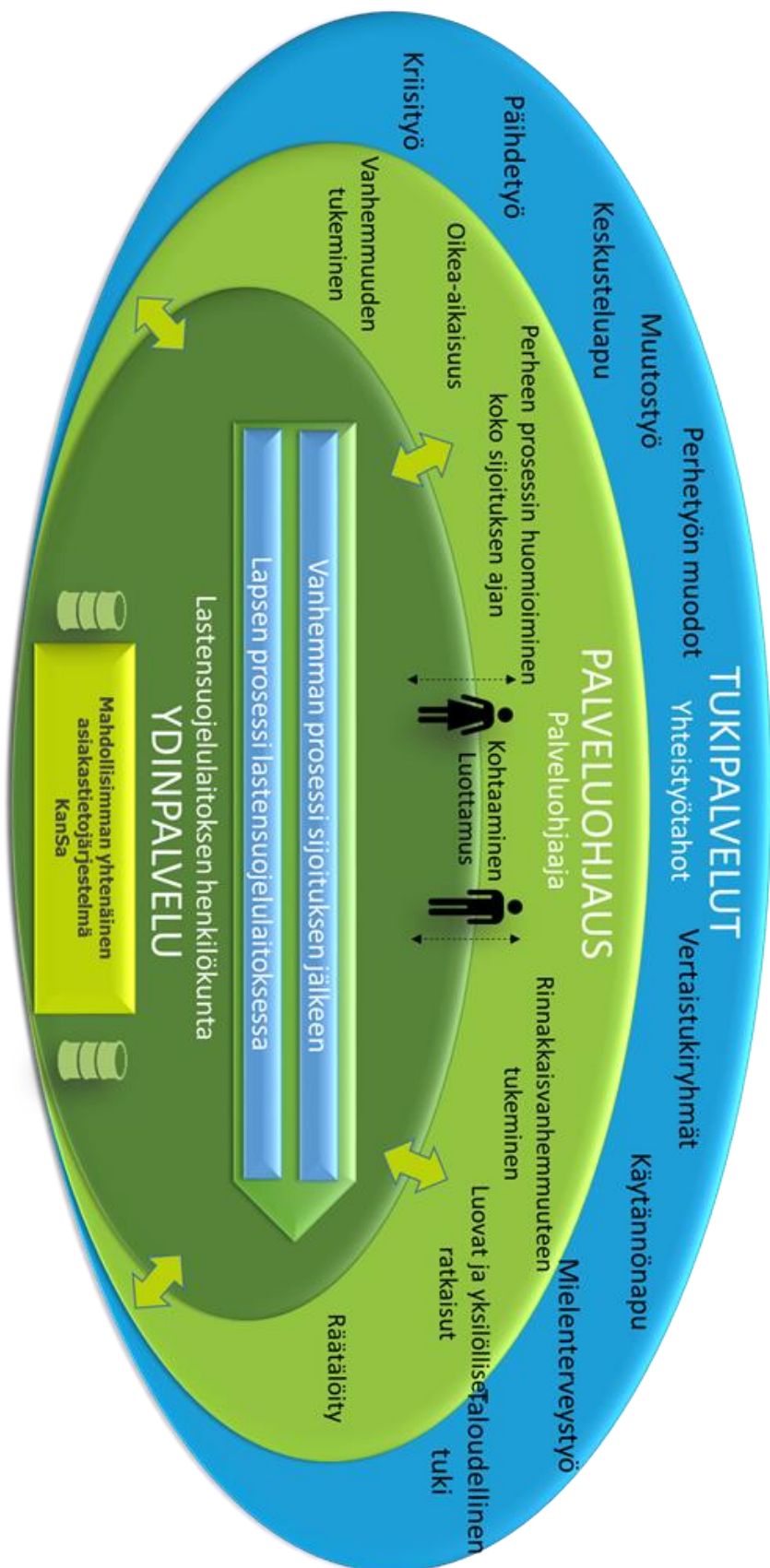
Pelkistetty ilmaus	Yläluokka	Muutoksen painotus
<ul style="list-style-type: none"> - Päätöksiä lapsen hyväksi - Lapsen oikeuksien voimakkaampi korostaminen - Ei toistuvaa sijoittamista samojen syiden vuoksi - Ei sijoitusten pitkittymistä 	Lapsen edun huomioiminen	Lapsen etu
<ul style="list-style-type: none"> - Avointa yhteistyötä - Perheen tukiverkko mukana yhteistyössä - Palaverissa mukana kaikki tahot 	Parempi yhteistyö	Yhteistyön tehokkuus
<ul style="list-style-type: none"> - Varhainen tuki peruspalveluiden kautta - Tehokasta ennaltaehkäisyä - Kotiin vietävä tuki, ei laitoksia - Ennaltaehkäisevään mielenterveysystöhän resursointi 	Ennaltaehkäisyyn panostaminen	Ennaltaehkäisy
<ul style="list-style-type: none"> - Asiakkaiden osallisuus vahvasti mukana - Kokemusasiantuntijuus mukana yhteiskunnassa läpileikkaavasti 	Osallisuuden lisääminen	Osallisuus
<ul style="list-style-type: none"> - Laitoksiin sijoitus sijaisperheiden sijaan 	Laitokseen sijoittaminen sijaisperheen sijaan	Laitoshoito

TAULUKKO 3: Palveluiden kehittämiseen liittyneet muutosehdotukset




Pelkistetty ilmaus	Yläluokka/kehitysehdotus
<ul style="list-style-type: none"> - Tavoitteellinen perheenjäsenten kanssa työskentely, oli tavoitteena jälleenyhdistyminen tai ei 	Perheen huomioiminen kokonaisuutena

<ul style="list-style-type: none"> - Huomio perheessä kokonaisuutena, ei yksilössä - Perheen rinnalla kulkeminen - Perheen hoitaminen kokonaisuutena - Palvelun koostaminen yhdessä perheen kanssa. - Pelkkä lapsen sijoittaminen ei ratkaise ongelmaa, ongelma yhteisössä - Huomioidaan perheen vahvuudet ja tavoitteet - Juurisyiden hoitaminen 	
<ul style="list-style-type: none"> - Pitäisi löytää henkilöt (tiimi), joka huomioi varhaisessa vaiheessa lapsen tuen ja tukee perhettä. Yksi ihminen voi olla yhteyshenkilö, mutta ei voi ratkaista asiaa yksin. - Palveluohjaaja perheen tueksi, hoitovastuu lastensuojelussa. - Perheellä vastuutyöntekijä → palveluohjaaja 	<p>Yksi vastuutaho perheelle-palveluohjaaja</p>

Liite 6: Palvelukonsepti lastensuojelulaitokseen sijoitetun lapsen perheelle



Liite 7: Palvelun käyttäjäpersoonat

<p>MOONAMONINAINEN</p>  <p>32v. Työtön</p>	<p>”Olen epäonnistunut täydellisesti äitini ja haluan vain unohtaa kaiken.”</p> <p>Lapset 7v, 5v ja 1v. Kahden vanhimman lapsen sijoitus oli juuri purettu, sitten kuopus syntyi. Päihteet astuivat kuvioon pitkään raittuden jälkeen ja oltiin siinä väkivaltakin. Nyt menetin taas kaiken, tuntuu että millään ei ole enää mitään merkitystä.</p> <p>Syyllisyys ja häpeä ovat suunnattomat. Päivät menee päihteiden parissa, lasten takia olen enää edes elossa. Joku palveluohjaaja on minulle soittellut väitillä ja hän on osoittautunut hyväksi tyyppiksi. Toisin kuin sossut. Ehkä elämässä on vielä toivoa vaikka nyt ei siltä tunnu.</p>
<p>TIINA TALLAJA</p>  <p>38v. töissä</p>	<p>”Minut ohjattiin vertaistukseen.”</p> <p>Poikani ongelmat kärjistyivät avioeron jälkeen- näpistelyä, päihteidenkäyttöäkin vaikka hän on vasta 12-vuotias. Poika oli minua kohtaan väkivaltainen, enkä enää pärjännyt hänen kanssaan. Sijoitus laitokseen on ollut toisaalta helpotus, mutta myös shokki. Sijoituksen jälkeen koin jääväni yksin. Kun palveluohjaaja otti minuun yhteyttä halusin heti keskustella omista asioistani. Yhteistuumiin päätimme, että menen vertaistukiryhmään, mistä olen saanut apua. Myös oma terapiaprosessi käynnistyi palveluohjaajan opastuksella.</p>
<p>IISA ISOÄITTI</p>  <p>68v eläkkeellä</p>	<p>”Oma bingokerho jäi huolen takia.”</p> <p>Tyttäreni 7-, 5- ja 1-vuotiaat lapset otettiin huostaan. Sukulaissijoitustakin pohdittiin, mutta olen liikuntarajoitteinen enkä olisi pystynyt huolehtimaan heistä. Huoleni on ollut suunnaton. Olen jäänyt pois omasta bingokerhostani häpeän takia. Lastensuojelulaitoksessa vierailtuani palveluohjaaja esittäytyi ja sain keskustella tilanteestamme hänen kanssaan. Muutaman keskustelukerran jälkeen kykenin hyväksymään asiaa paremmin ja osallistuin jo taas bingoonkin.</p>
<p>YKÄ YKSINHUOLTAJA</p>  <p>48v töissä</p>	<p>”Olen surumurtama, enkä osannut olla koti-isä.”</p> <p>Jäin yksinhuoltajaksi kolmelle pojallamme puolitousta vuotta sitten vaimoni kuoltua. Olen ollut surun murtama enkä meinannut pärjätä poikieni kanssa, oltiin vaimoni hoitanut lapset ja kodin tähän mennessä. Töissäkin piti käydä. Päätimme sosiaalityöntekijän kanssa yhteistyönäryksessä, että pojat sijoitetaan laitokseen, jotta pääse surussa eteenpäin. Palveluohjaaja on opastanut käytännön asioissa-kotitöissä ja sururyhmään hakeutumisessa. Pojatkkin ovat rauhoittuneet kun he tietävät että olen saanut apua itseltäni. Tunnein päässä alkaa pikku hiljaa olla valoa.</p>

Liite 8: Palvelupolkukuvaus

