

Opinnäytetyö (YAMK)

Sosiaali-ala

2018

Essi Waher

# VALVOTUT TAPAAMISET PALVELUTUOTTEENA

Kehittämishanke

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Varsinais-Suomen piirissä

Essi Waher

## VALVOTUT TAPAAMISET PALVELUTUOTTEENA

Kehittämishanke Mannerheimin Lastensuojeluliiton Varsinais-Suomen piirissä

Mannerheimin Lastensuojeluliitto on aina perustamisestaan lähtien ollut ajassa elävä ja jatkuvaan kehittämiseen pyrkivä avoin, sitoutumaton kansalaisjärjestö, jolla on monenlaisia toimintoja sekä palvelu- ja tukimuotoja lapsille, nuorille ja perheille. Mannerheimin Lastensuojeluliiton Varsinais-Suomen piiri on yksi liiton kymmenestä piiristä. Piiri toteuttaa monien toimintojensa ohella myös ammatillisia perhepalveluja, sosiaalihuollon avopalveluja. Sosiaalihuollon kenttä on maassamme muutoksessa, jonka juuret ovat vuosikymmenten takana hyvinvointivaltion ja kunnallisen sosiaalihuollon alkumetreillä. Julkisen palveluntuotannon rinnalle kutsuttiin lamakauden jälkimainingeissa toimintojen tehostamiseksi ja kustannustehokkuuden lisäämiseksi toimijoiksi kolmas sektori ja muutos sosiaalihuollon kentällä jatkuu tänä päivänä sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen ja maakuntauudistuksen myötä ja muuttaa perinteisiä asetelmia. Kolmannen sektorin toimijana Mannerheimin Lastensuojeluliiton Varsinais-Suomen piirin ammatilliset perhepalvelut toteuttavat liittomme toiminta-ajatusta kehittämällä ajassamme tarpeellisia tukimuotoja, toimintoja ja palveluja lapsiperheille. Sosiaalihuoltolain mukaisten valvottujen tapaamisten palvelutuotteen kehittäminen piirimme ammatillisten palvelujen uudeksi palvelutuotteeksi tässä kehittämishankkeessa sai alkusysäyksensä Varsinais-Suomen kuntien toteuttaessa kilpailutuksen sosiaalihuollon avopalveluista keväällä 2017. Kyseinen palvelutuote koettiin piirissämme tärkeäksi lisäksi palveluvalikkomme monipuolistamiseksi ja asiakasmääriemme pysymiseksi kilpailun kiristyessä sekä mahdollisuudeksi tarjota laadukasta ja ammattitaitoista palvelua lapsille ja perheille myös tapaamisvalvontatarvetilanteissa. Palvelutuote kehitettiin ja otettiin käyttöön vuoden 2017 aikana ja sen jatkokehittäminen jatkuu yhteistyössä tiimimme, asiakkaidemme ja yhteistyökumppaniemme kanssa.

### ASIASANAT:

sosiaalihuoltolaki, järjestöt, sosiaalipalvelut, valvotut tapaamiset.

Essi Waher

## SUPERVICED MEETINGS AS A SERVICE PRODUCT

Development project for the Mannerheim League for Child Welfare in the District of South West Finland

Mannerheim League for Child Welfare has been living in the present time since it was established. Organization has sought to build its operations and be an open and politically and religiously uncommitend organization having many kind of activities and services for children, youth and for families. Mannerheim League for Child Welfare in South West Finlands district is one of the ten districts in organization. In Mannerheim League for child welfare in South West Finland we produce professional family services according to a social welfare act among other activities The field of social services in our country is facing big changes. These changes have started several decades ago. Public social services were complemented by accosiations and companies after recession-time to improve efficiency and diversify services. Changes in social welfare services continues with provincial reform and social and health care system reform. In Mannerheim League for child welfare in South West Finland we produce services to families and we are determined to generate new necessary forms of support for families according to our values. We started to develop superviced meetings as a service product according to a social welfare act in autumn 2017. The city of Turku and other cities in South West Finland organiced an competitive tendering regarding to social services In our organization particular service product was decided to be the new service product that we were going to develop in our district. We consider it important to develop new services for families, to support them in different kinds of situations and also we wish to keep our number of customers sufficient. This service product was developed and brought in to use in autumn 2017. We continue to process that service product further on with our work community, our customers and partners.

### KEYWORDS:

social welfare act, accosiations, social services, superviced meetings

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>1</b>
<b>2 KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT</b>	<b>2</b>
2.1 Kehittämishankkeen toimintaympäristö	2
2.2 Kehittämishankkeen tarve, tausta ja tavoitteet	6
2.3 Kehittämistehtävä	9
<b>3 YHTEISKUNNALLISEN KEHITYKSEN VAIKUTUS SOSIAALIPALVELUIHIN</b>	<b>10</b>
3.1 Sosiaalipalvelut muutoksessa	10
3.2 Sosiaalihuoltolain uudistus	13
3.3 Valvotut tapaamiset sosiaalipalvelumuotona	18
<b>4 SOSIAALIPALVELUT JÄRJESTÖN PALVELUTOIMINTANA</b>	<b>20</b>
4.1 Kolmas sektori sosiaalipalveluja tuottamassa	20
4.2 Palvelun tuottamisen reunaehdoja	23
<b>5 KEHITTÄMISHANKKEEN MENETELMÄT JA PROSESSI</b>	<b>29</b>
5.1 Kehittämishanke työelämän kehittämisen välineenä	29
5.2 Kehittämismenetelmät	31
5.3 Kehittämishankkeen prosessi	34
<b>6. KEHITTÄMISHANKKEEN TULOKSET</b>	<b>40</b>
6.1 Valvotun tapaamisen palvelukuvaus	40
6.2 Palvelun toteuttamisen yleisiä periaatteita	43
6.3 Asiakkaaksi tulon prosessi	45
6.4 Arviointi	47
<b>POHDINTA</b>	<b>50</b>

## **LIITTEET**

Liite 1. Asiakkaan alkuhaastattelulomake

# 1 JOHDANTO

Mannerheimin Lastensuojeluliitto on avoin, vuonna 1920 perustettu kansalaisjärjestö joka on aina elänyt ajassa kehittäen ja luoden uutta tavoitteenaan rakentaa yhdessä kumppaniensa kanssa lapsiystävällistä yhteiskuntaa. Mannerheimin Lastensuojeluliiton Varsinais-Suomen piirillä on tänä päivänä monipuolinen palvelu- ja toimintakokonaisuus lasten, nuorten ja perheiden tueksi. Tavoitteenamme on muuttuvassa toimintaympäristössä pysyä jatkossakin luotettavana, kehittyvänä ja monipuolisena kumppanina, joka palvelee lapsia, nuoria ja perheitä moninaisissa tilanteissa. Ammatilliset perhepalvelut ovat osa piirimme tarjoamaa tukea perheille. Palveluja toteutetaan tällä hetkellä perheille yhteistyössä kuntien kanssa.

Sosiaalihuollon palveluntuotannossa julkisen palveluntuotannon rinnalla on muutamia kymmeniä vuosia toiminut kasvava joukko yksityisiä palvelujen tuottajia, yrityksiä, yhteisöjä ja järjestöjä. Yhteiskunnalliset uudistukset, esimerkiksi käynnissä oleva Sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaisuudistus, SOTE-uudistus muokkaa sosiaalihuollon kenttää ja palvelurakennetta voimakkaasti lähivuosina. Keskeistä osaa tulee näyttelymään kilpailuttaminen ja palvelujen järjestämisen ja tuottamisen vastuiden sijoittuminen kunnallisen ohjauksen sijaan maakunnallisiin yksiköihin. Palvelujen tasalaatuisuus ja yhtenevä saavutettavuus ovat asiakasnäkökulmasta tärkeä tavoite uudistuksissa.

Turun ja muiden Varsinais- Suomalaisen kuntien kilpailuttaessa sosiaalityön avo- ja sijaishuollon palvelut keväällä 2017, siirryttiin alueella jo selkeästi kohti uudistusten viitoittamaa alueellista yhtenevää palvelujen kokonaisuutta. Osallistuimme kilpailutukseen usean palvelutuotteen osalta. Valitsimme osallistuessamme kilpailutukseen ne palvelutuotteet joihin meillä oli aiempaa osaamista ja kokemusta sekä ne, joille uskoimme alueellamme olevan lisätarvetta.

Sosiaalihuoltolain mukaisten valvottujen ja tuettujen tapaamisten sisällyttäminen palvelutuotteeksemme valikoi opinnäytetyöhöni kehittämishankkeen kohteeksi. Sosiaalihuoltolain uudistus (2014) toi selkeämmin vastuun kunnille tämän palvelun tarjoamiseen perheille tilanteissa, joissa tapaamiset on toteutettava valvottuina tai tuettuina tuomioistuimen päätöksen tai sosiaalilautakunnan vahvistaman sopimuksen mukaan. Halusimme alkaa kehittää kyseistä palvelutuotetta vastataksemme perheiden palvelutarpeeseen, laajentaaksemme palveluvalikkoamme sekä toteuttaaksemme ammattitaidolla ja arvojamme vastaavasti palvelua asiakkaillemme myös tapaamistarpeiden osalta.

## 2 KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT

### 2.1 Kehittämishankkeen toimintaympäristö

Mannerheimin lastensuojeluliitto on avoin kansalaisjärjestö, joka on perustettu 4.10.1920. Se muodostuu keskusjärjestöstä, 10 piirijärjestöstä ja 556 paikallisyhdistyksestä. Liiton sivustolla tiivistetään liiton keskeinen olemassaolon tarkoitus seuraavasti:

”Mannerheimin Lastensuojeluliitto (MLL) on avoin kansalaisjärjestö, joka edistää lasten, nuorten ja lapsiperheiden hyvinvointia. MLL on lasten, nuorten ja perheiden arjen asiantuntija, vapaaehtoistyön toteuttaja, arjen tuen kehittäjä ja yhteiskunnallinen vaikuttaja. MLL rakentaa yhdessä kumppaneidensa kanssa lapsiystävällistä yhteiskuntaa, jossa lapsia ja lapsuutta arvostetaan ja jossa kaikki kantavat vastuunsa lasten hyvinvoinnista. MLL toimii lasten oikeuksien puolesta. Lasten oikeuksien perustana on YK:n lapsen oikeuksien sopimus.”

Mannerheimin Lastensuojeluliiton työn perustana on liiton perustamisjulistus:

*”Työn määränpäänä olkoon, että jok'ainoa Suomen lapsi äidinkohdusta lähtien ja kautta koko kasvinaikansa saa oikeutetun osansa siitä hellyydestä ja huolenpidosta, joka yksinään voi laskea pohjan nuorten kehitykselle hyviksi ja hyödyllisiksi kansalaisiksi.”*

Näillä sanoilla Carl Gustaf Emil Mannerheim käynnisti liiton toiminnan. Liiton perustajina ovat Sophie Mannerheim, E.N. Setälä, Arvo Ylppö sekä Eri Mandelin.

MLL:n Suunta 2024 on liittoyhteisön yhteinen tulevaisuuden visio, jonka suuntaviivoja noudatellen monipuolista työtä tehdään. YK:n lapsen oikeuksien sopimus toimii pohjana liiton ideologiselle työlle. Mannerheimin Lastensuojeluliiton tahtotilaksi, visioksi 2024, on määritelty liittoyhteisön yhteisten näkemysten pohjalta seuraava lausuma: ”Suomi on lapsiystävällinen yhteiskunta, jossa lapsen etu asetetaan etusijalle ja jossa lapset ja nuoret voivat hyvin. Mannerheimin Lastensuojeluliitto (MLL) on lasten, nuorten ja perheiden arjen asiantuntija, luotettava ja ketterä kumppani, vapaaehtoistyön toteuttaja ja innovatiivinen kehittäjä sekä vahva vaikuttaja. MLL tarjoaa innostavan ja arvostavan osallistumisympäristön vapaaehtoistoiminnalle lasten, nuorten ja perheiden kanssa.”

Mannerheimin Lastensuojeluliiton toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet. Kaikkea toteutettavaa toimintaa tulee siis peilata niiden kautta, olipa kysymys sitten valtakunnallisista vaikuttamistyön suurista linjauksista tai paikallisen tason käytännön toiminnasta arjessa.

MLL:n arvot ovat:

- lapsen ja lapsuuden arvostus
- yhteisvastuu
- inhimillisuus
- yhdenvertaisuus

Lapsen ja lapsuuden arvostus on kaiken työmme perusta. Lapsen äänen esille nostaminen ja hänen näkökulmansa huomioiminen kaikessa toiminnassamme on keskeistä. Yhteisvastuu korostuu piirimme toteuttamassa työssä niin vapaaehtoistoiminnan, ohjaamisen yhdistysten toiminnan tukemisen kuin ammatillistenkin palvelujen näkökulmasta. Työotteena on nostaa esille ja kartoittaa verkostot, joiden avulla saadaan enemmän toivottuja tuloksia asiakkaan parhaaksi. Inhimillisyyden arvo tulee näkyväksi parhaiten silloin kun sen osoittaminen olisi kaikkein vaikeinta. Yhdenvertaisuuden arvon tärkeyttä ei voi liikaa korostaa. Poliittisesti ja uskonnollisesti sitoutumaton avoin kansalaisjärjestö on se toimija jonka tulee olla aidosti avoin kaikille ja omalta osaltaan pyrkiä laskemaan kynnyksiä yhteistoiminnalta erilaisten ihmisten välillä.

MLL:n toimintaperiaatteita ovat:

- avoimuus
- ilo
- kumppanuus
- osallisuus
- arjen arvostus

Avoimuus toiminnassa, sen päämäärissä ja verkostoissa takaa luotettavuuden ja jatkuvuuden. Ilon nostaminen toimintaperiaatteeksi korostaa sitä, että hyvän tekeminen yhdessä, vaikuttamisen kautta lasten hyväksi tuo iloa ja se kertaantuu. Yhteistyö ja verkostot ovat kaiken yhteistoiminnan edellytys, kukaan ei pärjää yksin ja useamman toimijan kesken saadaan enemmän aikaan. Asiakkaan tai toimijan osallisuuden varmistaminen toteuttaa varmimmin tavoitteita ja lisää toimintakykyä. Arjen edistysaskeleiden



ja onnistumisten korostaminen ja pientenkin hyvien tilanteiden näkeminen arjessa lisää hyvinvointia ja muistuttaa siitä, ettei hyvän elämän kokemus vaadi ihmeitä.

Mannerheimin Lastensuojeluliitto, piirit ja yhdistykset ovat aina eläneet vahvasti ajassa, sen tarpeita ja vaatimuksia peilaten. Eri vuosikymmenillä tarpeet perheiden elämässä ja yhteiskunnan tilanne ovat vaikuttaneet järjestössä tehtävän työn painotuksiin ja suuntaviivoihin. Äitiys- ja lastenneuvolatoiminta oli keskiössä 1920-luvulla, 1930-luvulla koulutettiin kodinhoitajia, 1940-luvulla sotaorpojen auttaminen vaati resursseja, 1950-luvulla panostettiin keskoshuollon järjestämiseen, 1960-luvulla toteutettiin huu-meidenkäytön ehkäisyä ja hoitoa, 1970-luvulla lasten huomiointi ympäristösuunnittelussa alkoi, päivähoiton kehittäminen sekä edunvalvonnan tehostaminen aloitettiin, 1980-luvulla kehitettiin lasten-, nuorten ja vanhempien puhelin, 1990-luvulla paneuduttiin sosiaalisten taitojen opettamiseen ja tehtiin kriisi- ja perhetyötä.

Perhekahvilatoimintaa kehitettiin 2000-luvulla, uudistettiin lastenhoitotoimintaa ja hyödynnettiin teknologiaa ja nettiä tuen muodoissa. 2010-luku jatkaa monipuolista kehittämistyötä lasten, nuorten ja perheiden tueksi. Painotuksina ajalle tyypillisten ilmiöiden huomiointi kuten maahanmuuttajaperheiden kotoutumisen haasteet, erilaisten perhemallien moninaistuminen, yhteistyömallien muuttuminen esim. Sosiaali- ja Terveystieteiden tutkimuskeskuksen muutostyöhön, SOTE-uudistukseen liittyen sekä järjestöjen rooli toimijana sosiaali-, terveys-, kasvatusta ja hyvinvointialan kentässä tulevaisuudessa.

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Varsinais-Suomen piiri on yksi MLL:n kymmenestä piireistä. Olemme valtakunnallisesti suurehko piiri ja toimimme laajasti alueellamme. Piirimme organisaation ylin päättävä elin on piirihallitus. Toiminnanjohtaja toimii johtoryhmän jäsenen esimiehenä ja jokainen johtoryhmän jäsen vastaa omasta sektoristaan piirin toiminnoissa. Vastuut jakautuvat järjestötoimintaan ja hankekoordinointiin, sisäisiin - ja talouspalveluihin, vapaaehtoistyön ohjaukseen ja koordinointiin sekä ammatillisiin perhepalveluihin. Työntekijöitä piirissämme on noin 25 kokonaikaista ja noin 20 osa-aikaista. Toiminnoissamme työllistämme myös keikkaluonteisia työntekijöitä, palkkatukeen oikeutettuja henkilöitä sekä tarjoamme harjoittelupaikkoja opiskelijoille ja alanvaihtoa suunnitteleville.

Piirissämme toteutetaan järjestömme toiminta-ajatuksen mukaisesti monipuolisia tuen ja palvelun muotoja lasten, nuorten ja lapsiperheiden hyväksi. Toimintamme koostuu paikallisyhdistysten työn tukemisesta, vapaaehtoistyön moninaisista muodoista ja nii-

den kehittämisestä, ajankohtaisista hankkeista yhteistyössä muiden piirien, keskusjärjestömme ja muiden toimijoiden kanssa, vaikuttamistyöstä ja kannanotoista sekä ammatillisista palveluista perheille, joita toteutamme yhteistyössä kuntien ja muiden yhteistyökumppaniemme kanssa.

Omana vastuualueenani ovat ammatilliset perhepalvelut. Ammatilliset palvelumme toteutetaan osana piirimme toimintaa, mutta palvelutuotanto on erotettu omaksi yksiköksen niin kirjanpidossa, budjetoinnissa kuin hallinnollisestikin. Palvelutuotantomme on voittoa tavoittelematonta. Keskeisiä toimintaamme ohjaavia teemoja ovat ennalta ehkäisevyys, yhteistyö kuntien ja muiden sidosryhmien kanssa, lapsen ja perheen näkökulman esiin tuonti, joustavien, oikea-aikaisten palvelujen tuottaminen lapsien, nuorten ja perheiden tarpeisiin.

Ammatillisissa palveluissamme tuotamme monipuolisia palvelutuotteita yksilöllisesti ja joustavasti ammatillisten perhetyöntekijöidemme toteuttamina, koko Varsinais-Suomessa, joustavasti kunkin asiakkaan tarpeen mukaisesti. Toteuttamiamme palvelutuotteita ovat tällä hetkellä: sosiaalihoitolaian ja lastensuojelulain mukainen perhetyö, perustason ja vaativan erityistason ammatillinen tukihenkilötyö, kotiin vietävä perhekuntoutus, sosiaalihoitolaian ja lastensuojelulain mukaiset valvotut ja tuetut tapaamiset, ympärivuorokautinen lasten kotihoito, omaishoidon tuen palvelut alle 18-vuotiaaille, lapsiperheiden kotipalvelu, sairaan lapsen hoitopalvelu ja lasten ryhmämuotoinen lastenhoito.

Ammatillisissa perhepalveluissa on perhepalvelupäällikön ja tilauksia vastaanottavan palveluvälittäjän lisäksi neljä päätoimista perhetyöntekijää ja kaksikymmentä osa-aikaista työntekijää. Työntekijät valikoituvat asiakasperheisiin osaamisensa, koulutuksensa ja käytettävyytensä mukaisesti. Kaikilla työntekijöillämme on sosiaali-, terveys- tai kasvatustalon koulutus ja kokemusta lasten, nuorten ja perheiden kanssa työskentelestä monipuolisesti. Pyrimme takaamaan asiakasperheillemme tutut työntekijät ja tarpeenmukaiset palveluajat niin päivä- kuin ilta- ja viikonloppuaikoinakin. Keskeisenä työotteena ennaltaehkäisevyyden, konkreettisen työotteen lisäksi on palveluohjauksellinen työtapa jolla pyrimme asiakkaan kokonaisvaltaiseen palvelemiseen ja jatkotuen löytymiseen aktiivisen palveluajan loppuessa.

## 2.2 Kehittämishankkeen tarve, tavoitteet ja tausta

Kehittämishankkeen **tarve** on kaksisuuntainen. Palveluntuottajana tarvitsemme uusia palveluja monipuolistaaksemme toimintaamme ja saadaksemme lisää asiakkauksia. Toisaalta kokemuksemme mukaan, esimerkiksi ajoittaisten asiakkailta ja toiselta palveluntuottajalta tulleiden tiedusteluiden perusteella, tapaamispaikkatoiminnalle on enenevässä määrin tarvetta asiakkaiden keskuudessa.

Tapaamisten järjestäminen kunnissa on ollut hyvin vaihtelevaa ja kokemuksemme mukaan perheet ovat olleet hyvin eriarvoisessa asemassa palvelun saatavuuteen nähden. Tapaamisten järjestely on voinut olla vanhempien omilla harteilla ja kustannusten hoitaminen myös. Meillä on piirissämme jonkin verran kokemusta huostaanotettujen lasten ja heidän biologisten vanhempiensa tapaamisten järjestelyistä, mutta uuden asiakaskunnan palvelun erot ovat kuitenkin selkeät ja ne tulee huomioida palvelutuotteen käynnistämässä mahdollisimman onnistuneen tapaamistoiminnan aikaansaamiseksi lapsille ja heidän vanhemmilleen.

Mannerheimin lastensuojeluliiton Varsinais-Suomen piirillä on monipuolinen palvelu- ja toimintavalikko lasten, nuorten ja perheiden erilaisiin tarpeisiin. **Tavoitteenamme** on muuttuvassa toimintaympäristössä pysyä jatkossakin luotettavana, kehittyvänä ja monipuolisena kumppanina, joka palvelee lapsia, nuoria ja perheitä moninaisissa tilanteissa. Piirimme ammatillisten perhepalvelujen tavoitteena on tuottaa yksilöllisiä, joustavia, oikea-aikaisia ja tarpeenmukaisia palveluja perheille tukien heidän osallisuuttaan, toimintakykynsä vahvistumista ja arkea helpottaaksemme vanhempia heidän kasvatustehtävässään. Koemme, että meidän järjestöllämme on annettavaa tämän palvelun toteuttamisen saralla lapsiin ja nuoriin suuntautuvan erityisosaamisemme kautta.

Näkemyksemme on, että perheiden monenlaiset haastavat tilanteet tulevat lisääntymään jatkossa. Yhteiskunnalliset rakennemuutokset, perhemallien moninaisuus, maahanmuutto ja monikulttuurisuus esimerkiksi haastavat palvelujärjestelmämme ja palveluntuottajat miettimään uusia ja muokkaamaan totuttuja tapoja toteuttaa palveluja asiakaskunnalleen.

Tavoitteena oli ja on toteuttaa mahdollisimman monipuolisesti avopalveluja alueellamme erilaisten perheiden ja lasten tarpeisiin vaihtuvissa tilanteissa. Perheiden tilanteet ovat entistä haastavampia. Yhteiskunnallinen nopea muutos voi aiheuttaa syrjäytymistä, ongelmien kärjistymistä ja juurettomuutta. Maahanmuuton ja kansainvälistymisen myötä uudenlaiset tilanteet haastavat palvelujärjestelmäämme. Perherakenteiden ja -

muotojen moninaisuus lisääntyy ja vaatii uudenlaista osaamista ja ymmärrystä palveluita järjestäviltä tahoilta.

Perheiden kannalta erityisen haastavia tilanteita ovat suuret muutokset perheen arjessa esimerkiksi erotilanteissa jos niihin liittyy vielä erityisiä haasteita, kuten jomman kumman vanhemman päihdeongelma, mielenterveyden haasteet, tapaamisten järjestymisen eriävät näkemykset tai väkivallan uhka. Nämä haasteet vaativat toiminnan toteuttajalta laadukkaita palveluja, aitoa kohtaamista, ymmärrystä ja herkkyyttä kohdata lapsi ja vanhempi epätavallisessa kuormittavassa vaiheessa heidän elämäänsä. Tapaamistoiminnan tulee olla tukimuoto ja ratkaisu, joka mahdollistaa lapsen oikeuden tavata vanhempansa turvallisesti.

**Tausta** kehittämishankkeelle on Turun ja muiden Varsinais- Suomalaisen kuntien päätös kilpailuttaa sosiaalityön avo- ja sijaishuollon palvelut viimeksi keväällä 2017. (alkuperäinen kilpailutus avattiin syksyllä 2016, mutta se keskeytettiin tarkennusten tekemisen vuoksi ja avattiin uudelleen alkuvuodesta 2017), Osallistuimme kilpailutukseen usean palvelutuotteen osalta, mutta kehittämishankkeen aiheeksi valikoitui sosiaalihoitolain mukaisen valvottujen ja tuettujen tapaamisten palvelutuote juuri tarpeestamme laajentaa toimintaamme sekä vastata omalta osaltamme perheiden tarpeisiin haastavissa tilanteissa.

Hankintalain mukaisesti Turku yhteistyössä muiden Varsinais-Suomalaisen kuntien kanssa toteutti seutukunnallisen Sosiaalityön avo- ja sijaishuollon tukipalveluiden hankintaan liittyen kilpailutuksen jonka sopimusaika olisi 1.3.2017- 31.12.2019. Hankinnan keskeytyksen jälkeen, joka johtui tarkennuksien tarpeesta vaatimuksissa, uusi sopimuskausi ajoittui ajalle 1.8.2017- 31.12.2019. Hankinta- ja logistiikkakeskus, toimeksiantajanaan Turun hyvinvointitoimiala, jonka muut mukana olevat kunnat valtuuttivat hankinnan toteuttamaan, pyysi avoimella hankintamenettelyllä tarjouksia seutukunnallisesti mukana olevien kuntien tarpeisiin edellä mainitulla ajalla. Tässä kehittämishankkeen raportissa käytettäessä termiä kilpailutus, viitataan jatkossa tähän hankintamenettelyn mukaiseen Turun ja seutukunnan toteuttamaan sosiaalityön avo- ja sijaishuollon kilpailutukseen.

Valitsimme osallistuessamme kilpailutukseen ne palvelutuotteet, joiden toteuttamisen koimme palvelukonseptiimme sopivaksi, ne joihin meillä oli aiempaa osaamista ja kokemusta sekä ne, jotka olisivat mahdollisia liittää tuotevalikkoomme kohtuullisen lyhyellä valmisteluajalla, jonka kilpailutuksen niukka aikataulu salli.

Monet kilpailutukseen sisältyneet palvelutuotteet olivat palveluvalikossamme aiemminkin, joskin osassa palveluja teimme vähäisiä sopeuttamismuutoksia vastataksemme tuotteiden kilpailutuksessa asetettuihin vaatimuksiin.

Sosiaalihuoltolain mukaiset valvotut ja tuetut tapaamiset uudeksi palvelutuotteeksi valikoitui opinnäytetyöhöni kehittämishankkeen kohteeksi. Sosiaalihuoltolain uudistus toi selkeämmin vastuun kunnille palvelun tarjoamiseen perheille, joilla on tuomioistuimen päätös tai sosiaalilautakunnan vahvistama sopimus lapsen ja vanhemman valvotusta tai tuetusta tapaamisesta. Oletettavaa siis on, että palveluntarve jonkin verran lisääntyy, vaikkei asiakasmäärä tässä palvelutuotteessa tullekaan olemaan kovin suuri.

Kehittämishankkeen aikana syksystä 2016 syksyyn 2017 analysoitiin piirissämme toteutettavien palvelujen kokonaisuutta, pohdittiin tulevaisuuden haasteita ja perheiden tarpeita. Keskustelimme monissa kokoonpanoissa, perhepalvelutiimissä, johtoryhmässä ja kehittämistyöryhmässä, piirissämme siitä mihin suuntaan palvelutuotantoamme tulee kehittää. Kehittämistoiminta tapahtui pääasiassa Mannerheimin Lastensuojeluliiton Varsinais-Suomen piirin toimistolla, Sepänkatu 3, 20700 Turku, tiloissa.

Uuden palvelutuotteen kehittäminen lapsien ja perheiden palvelujen monipuolistamiseksi toteutettiin kehittämishankkeena siten, että aluksi asemoitiin nykyinen toimintamme vallitsevassa tilanteessa, apuna käytettiin esim. SWOT-analyysiä. Paikannettiin palveluvaje ja ryhdyttiin kehittämään uutta palvelutuotetta, sosiaalihuoltolain mukaisia valvottuja tapaamisia osaksi palveluvalikkoamme.

Hankkeen aikana osallistuimme Turun ja ympäristökuntien kilpailutukseen mm kyseisen palvelutuotteen osalta. Kehitimme perhepalvelutiimin, kehittämispäällikön ja toiminnanjohtajan yhteistyönä palvelukuvauksen tuotteelle. Palvelukuvaus pitää sisällään palvelun yleisen määrittelyn, asiakkaaksi tulon prosessin, tapaamisiin liittyvät alkuhaastattelut, tapaamisjärjestelyt, tilojen tarkoituksenmukaisuuden huomioinnin, henkilöstön perehdytyksen ja työturvallisuuskulman, yhteistyömallin palvelun maksajan kanssa sekä raportointiin liittyvät seikat.

Hankimme tarvittavan asiakirjamateriaalin kilpailutuksen ohjeiden mukaan, suunnitelimme rekrytointin joka oli välttämätön uusien mahdollisesti tulevien asiakkuuksien palvelujen takaamiseksi ja toteutimme tiloihimme tarvittavat muutokset. Sosiaalihuoltolain mukaiset valvotut tapaamiset palvelutuote käynnistettiin syksyn 2017 aikana.

### 2.3 Kehittämistehtävä

Kehittämishankkeen kehittämistehtävänä oli siis luoda uusi palvelutuote, sosiaalihoito-  
lain mukaiset valvotut ja tuetut tapaamiset, palveluvalikkoomme ja osallistua Turun ja  
seutukunnan kilpailutukseen päästäksemme toteuttamaan kyseistä palvelutuotetta.

Tehtävänä oli:

- 1) kehittää palvelutoimintaamme uuden tuotteen osalta
- 2) huomioida kokonaisvaltaisesti uuden palvelutuotteen vaatimukset ja reunaehdot
- 3) erikoistua uuden asiakasryhmän palvelun toteuttajana
- 4) saada uudenlaista osaamista esimerkiksi kilpailutukseen liittyen
- 5) laajentaa asiakaskuntaa uuden palvelun myötä
- 6) saada palvelutoiminta käynnistettyä aikataulun mukaisesti

Kehittämistehtävä toteutui prosessiluonteisesti siten, että palvelun kehittäminen ja kil-  
pailutukseen liittyvät toimenpiteet kulkivat rintarinnan. Kehittämistyötä toteutettiin arjen  
keskellä normaalin työmme ohessa. Kehittämistyön kuullessa näin kiinteästi työnku-  
vaan ja tuotekehityksen ollessa niin kiinteästi sidottu toimintaan ja tavoitteisiin vastata  
kohderyhmämme palvelujen tarpeeseen laaja-alaisesti, ei hankkeen erottamista arjesta  
voi ajatella.

Kehittämistehtävän edistyminen koostui monista osa-tavoitteista ja alueista.

- 1) palvelukuvauksen laadinta
- 2) rekrytointisuunnittelu
- 3) kilpailutusasiakirjojen hankinta ja tarjouksen teko
- 4) tapaamistilojen muutostyöt
- 5) sisäinen tiedottaminen ja perehdyttäminen muutoksiin

Kehittämistehtävään liittyy palveluvalikoiman ja osaamisen laajentamisen sekä uudelle  
asiakasryhmälle palvelun tarjoamisen halun lisäksi näkökulma palvelutoimintamme  
kannattavuudesta ja pitkän aikavälin selviytymisestä tulevissa muutoksissa. Strategi-  
nen tavoitteemme on pystyä jatkossakin toteuttamaan järjestömme ideologian mukaisia  
palveluja lasten ja perheiden tarpeisiin laajasti ja monipuolisesti.

## 3 YHTEISKUNNALLISEN KEHITYKSEN VAIKUTUS SOSIAALIPALVELUIHIN

### 3.1 Sosiaalipalvelut muutoksessa

Suomalaisen hyvinvointivaltion palvelujärjestelmän tärkeä osa ovat sosiaalipalvelut. Valtion ja kunnan suhde niiden kehityskaaressa on ollut ratkaiseva. Valtiokeskeisesti alkanut kehitystyö, jossa valtio määritteli kansalaisten palvelut kuntien toteuttaessa niitä valtion määrittelemillä organisaatioilla. Valtion ja kuntien välisessä suhteessa, sosiaalipalveluihin liittyen, tapahtui muutos 1980- ja 90-lukujen taitteessa. Kuntalaki (365/1993) antoi kunnille tällöin vapauden luoda omat organisaatiomallinsa ja valtionosuudet muuttuivat asukas- ja tarvekohtaisiksi. Uudistukset pienensivät valtion ohjauksen merkitystä ja suuri osa vastuusta kansalaisten hyvinvointiin liittyen siirtyi kuntatasolle. (Kettunen & Möttönen 2014, 110).

Kuntalaki (410/2015) myös määrittelee kunnan tehtävät, järjestämisvastuun, palvelujen tuottamisen velvollisuuden. Kunnan toimintaa valvoo valtioneuvosto. Kunnan päätöksenteko-organisaation malli, toteutus ja toiminta määritellään laissa. Toimielinten kausien pituudet, vaalivat ja vastualueet määritellään. Kuntalaisten osallistumismahdollisuudet on kirjattu lakiin sekä oikaisuvaatimuksiin ja valitusoikeuksiin liittyvät toimenpiteet on avattu.

Suomessa sosiaalipalveluiden kehittyminen 1970- luvulta 1980-luvulle oli siis vahvanjulkisen sektorin luomisen aikaa. Valtion ohjauksessa sosiaalipalvelujen toimeenpano ja taloudellinen tuki oli vahvaa ja uusia lakeja laadittiin. Kunnat saivat valtion rahoitusta sosiaalipalveluiden toteuttamiseen, mikä motivoi niitä tarjoamaan. (Toikko 2012).

Sosiaalitoimen lakisääteinen perusta kuitenkin heikkeni kunnan päätösvallassa ollessa varojen osoittaminen sen tehtäväalueeseen. Lisähaasteensa toi lama-aika, jolloin kuntien verotulot laskivat ja yhtä aikaa valtion rahoitus väheni. Sosiaalitoimi joutui kilpailuasetelmaan hallinnon yleisten kulujen kanssa ja toimintalogiikan kunnissa voidaan sanoa muuttuneen markkinaohjauksen suuntaan. (Kettunen & Möttönen 2014, 110).

Uudistuksia seurasi kuntien saatua vapauksia organisaatioidensa järjestelyihin. Uudistushengessä korostettiin tulosvastuullisia yksiköitä, taloudellista ja tehokasta toimintaa, jonka esikuvana oli yksityinen yritystoiminta. Sosiaalitoimen kehittämistä ovat uudistus-

suunnan vuoksi hallinneet yleiset kuntaorganisaation kehittämistarpeet, eivätkä sosiaalitoimen. Tärkeimpiä sosiaalitoimeen vaikuttaneita kehityssuuntia olivat organisaatioiden muuttaminen ikäkausimallin mukaisiksi, hallinnon kokoaminen suuremmiksi kokonaisuuksiksi sektorihallinnon sijaan sekä järjestämisvastuun ja tuotantovastuun erottaminen palveluja tuottaessa. (Kettunen & Möttönen 2014, 113).

Ikätasoihin perustuvan jaon haasteena on ollut sosiaaliasioiden jakautumien usean prosessin, johtajan ja lautakunnan alaisuuteen. Sosiaali- ja terveydenhuollon hallinnon ja toimintojen yhdistäminen on ollut tavoitteena 1990-luvulta alkaen. Sosiaalitoimen asemaan uudistus on vaikuttanut tuomalla sen samanarvoiseen asemaan terveydenhuollon kanssa. Yhteistyö ammattikuntien välillä on edistynyt ainakin tietyillä osaluilla. Toisaalta myös on nähty yhdistämiskehityksen vahvistaneen terveydenhuollon asemaa ja vähentäneen sosiaalihuollon merkitystä koko kunnan toiminnassa. Tilaaja-tuottajamallissa eli palvelujen järjestämisvastuun ja tuottamisvastuun erottamisen mallissa nähdään kunnallinen toiminta palvelutuotantona, jossa tehokkuus on keskeinen tavoite. Kunnan tehtävää palvelujen järjestäjänä korostetaan. (Kettunen & Möttönen 2014, 116).

Uudistus johti siihen, että yrityksille ja järjestöille ulkoistui palvelujen käytännön toteuttaminen. Tilaaja-tuottajamalli on tehostanut toimintoja, mutta haasteena on erilaisten arvojen ja toimintalogiikoiden yhdistäminen, erityisesti jos palveluja hankitaan voittoa tavoittelevilta yrityksiltä. Vuoden 2010, Sosiaali- ja terveysturvan Keskusliiton vuosittain toteuttamassa, sosiaalibarometrissa sosiaalijohtajien näkemys oli, että heidän vaikutusmahdollisuutensa olivat pienentyneet ja sosiaalipolitiikka olisi muuttumassa yleisestä yhteiskuntapolitiikasta marginaaliryhmiin kohdistuvaksi toiminnaksi. (Kettunen & Möttönen 2014, 115).

Kuntarakennetta, sosiaalihuollon ja terveydenhuollon rakennetta pyritään uudistamaan valtiohallinnon käynnistämässä rakenneuudistuksissa. Taustalla uudistuksissa on huoli siitä, ettei erityyppisillä kunnilla ole edellytyksiä järjestää palveluita tarpeen edellyttämässä laajuudessa. Organisaatioiden koon katsotaan vaikuttavan kuntien elinvoimaisuuteen. Kunta- ja palvelurakenneuudistus (155/2006) ts. Paras-hanke, määritteli, että kunta tai yhteistoiminta-alue joka toteuttaa perusterveydenhuollon ja siihen kiinteästi liittyvät sosiaalipalvelut muodostuu 20 000 asukkaan väestöpohjasta. Kuntajakolainmuutos (477/2013) taas tavoitteli riittävän suuria kuntia jotka pystyisivät itsenäisesti vastaamaan peruspalveluista.



Paras-hanke sai aikaan muutosten vyöryn. Toteutettiin kuntaliitoksia ja yhteistoiminta-alueiden syntymistä. Yleisesti voidaan sanoa palvelujen saatavuuden ja monipuolisuuden alueilla parantuneen yksiköiden suurentuessa, samalla kuitenkin palvelujen saatavuus heikkenee kun matkat niihin kasvavat. Edelleen vuoden 2010 sosiaalibarometris- sa sosiaalijohtajilta kysyttiin kokemuksia Paras-uudistuksesta. Palvelurakenteen uudis- tamista pidettiin tarpeellisena, pieniä haavoittuvia organisaatioita nähtiin olevan liikaa. Hyvää oli henkilöstön saatavuuden paraneminen sekä yhteistyö kuntien välillä ja uudet toimintatavat. Kielteisenä nähtiin kansalaisten osallistumismahdollisuuksien heikkene- minen ja lähipalvelujen saatavuuden vaikeutuminen. (Kettunen & Möttönen 2014, 117).

Tutkijoiden suhtautuminen rakenneuudistuksiin on ollut kriittistä. Sosiaalipalvelujen järjestämistä ratkotaan kokonaisuuteen kuuluvassa sote-uudistuksessa. Uudistuksen periaatteena korostetaan sosiaali- ja terveystalouden integraatiota. Uudistus on toteu- tunut terveydenhuolto painotteisesti ja sosiaalipalveluja on katsottu tuotantokeskeisesti. Kiistaa on ollut järjestämis- ja hallintavastuista maakunnallisen toimijan ja/tai keskus- kunnan roolin korostumisesta. (Kettunen & Möttönen 2014, 120).

Keskeisimmistä reformeista 2010-luvun Suomessa yksi on sosiaalihuollon lainsäädän- nön uudistaminen. Edellinen laki astui voimaan 1984. Yhteiskunnalliset uudistukset toteutetaan lakeja muuttamalla ja täsmentämällä koska niiden ohjausvaikutus yhteis- kunnassa on hyvin suuri. Perusteet lainsäädännön muuttamiselle nousevat sisäisistä ja ulkoisista syistä. Yksi suuri peruste uudistukselle on toimintaympäristössä tapahtuva suuri muutos, kuntien ja julkisten palvelujen rakenteiden uudistus, sosiaali- ja tervey- denhuollon yhdistymis- ja uudelleen organisoitumiskysymykset.(Nieminen 2014).

Sosiaalipalvelun kehitys lainsäädännön näkökulmasta voidaan jakaa kolmeen kehitys- jaksoon, jotka kaikki kuvastavat oman aikansa yhteiskunnallista tilannetta sekä näke- mystä asiakkaan roolista ja asemasta. Universaaleja sosiaalipalveluja korostettiin 1970 - 1980-luvuilla. Ensimmäisessä vaiheessa siis pyrittiin varmistamaan hyvinvointia koko kaikille kansalaisille. Yhteiskuntamme oli 1980-luvulla pohjoismaisen hyvinvointivaltion kiivaimmassa kehitysvaiheessa. Kansalaisten hyvinvointia tukevat, universaalit palvelut olivat tavoitteena esimerkiksi lasten päivähoitolaki (1973). Taantuma 1990-luvulla hei- kensi julkisen sektorin tuloja ja sosiaalipalvelujen kehityksen toisessa vaiheessa pyrit- tiinkin hillitsemään sosiaalipalvelujen kasvua. Tuotantorakennetta pyrittiin myös moni- puolistamaan yksityisen sektorin toimijoiden tuotantoon osallistumisen mahdollistami- sella. Ennen taantumaakin oli jo noussut keskusteluun huoli julkisen sektorin liiallisesta

kasvusta ja sosiaalipalvelujen kustannusten tulevasta noususta esimerkiksi väestön ikääntymisestä aiheutuvan palvelujen lisääntymisen tarpeen vuoksi. (Toikko 2012)

### 3.2 Sosiaalihuoltolain uudistus

Kunnalliseen sosiaalihuoltoon sovelletaan sosiaalihuoltolakia. Sosiaalihuolto kattaa yleiset sosiaalipalvelut. Sosiaalihuoltolain 14 §:ssä luetellaan myös ne lait, joiden sisältöä ei ole määritelty sosiaalihuoltolaissa. Siinä ei tehdä eroa sen väliltä, mikä taho toteuttaa palvelun käytännön toteutuksen. Palvelujen laadun yhdenmukaistaminen on ollut lakia laatiessa keskeisenä tavoitteena. Näin ollen yksityinen sosiaalipalvelujen tuottaja noudattaa samoja palveluja koskevia säädöksiä kuin kunnallinen taho kuten yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) säädetään. (Hämeen-Anttila & Lähteinen 2017, 67).

Sosiaalihuoltolain tarkoituksena on vahvistaa yleisiä, ehkäiseviä perhepalveluita. Tuen ja palvelujen hakemisen kynnyksiä pyritään madaltamaan, tiedotusta lisäämään sekä vahvistamaan hallinto- ja sektorirajat ylittävää yhteistyötä. Sosiaalihuoltolain kokonaisuudistus merkitsee kunnille suurta muutosta erityisesti liittyen lapsiperheiden palveluihin. Aiemmin vain lastensuojelun kautta järjestetyt palvelut tulee ulottaa koskemaan kaikkia palveluja tarvitsevia perheitä. (Hämeen-Anttila & Lähteinen 2017, 68).

Sosiaalihuollon tehtävänä lainsäädännön näkökulmasta on

- luoda valtakunnallisesti yhdenmukaiset järjestämispuitteet
- määrittellä taloudelliset resurssipuitteet
- turvata asiakkaan oikeudet
- asettaa tavoitteita
- turvata laatua

Palvelujen saatavuuden ja tasalaatuisuuden vaadetta pyritään uudella lainsäädännöllä varmistamaan. Sosiaalihuollon mukaisten palvelujen tulee olla kaikille saatavilla ja niiden toteuttamisen tulee noudattaa lain henkeä ja tavoitetta. Laissa otetaan kantaa myös asiakkaan oikeuksiin ja palvelun laatuun sekä osallisuuden lisääntymiseen. Nämä ovat vaativia tavoitteita ja resursoinnin näkökulmasta muutos on merkittävä aiempaan nähden.

Uuden sosiaalihuoltolain (1301/2014) muodostumiseen vaikuttivat seuraavat periaatteet:

- yhdenvertaisuuden periaate
- julkisen vastuun periaate
- universaaliuden periaate
- sosiaalisen vastuun periaate
- normaaliuden periaate
- kokonaisvaltaisuuden periaate
- ihmislähtöisyyden ja osallisuuden turvaamisen periaate
- valinnanvapauden periaate
- avoimuuden ja luottamuksellisuuden periaate.

Lain tarkoituksena on vaikuttaa hyvinvointiin, turvallisuuteen ja osallisuuteen sekä ylläpitää ja lisätä toimintakykyä väestön keskuudessa. Eriarvoisuuden ja syrjäytymisen vähentäminen on sosiaalihuollon ydintehtävä. Ihmisten yhdenvertaisesti saamat sosiaalipalvelut joiden mitoitus on tarpeenmukainen ja riittävä heidän tarpeisiinsa, on lain päämääränä.

Ennaltaehkäisevän, koko väestöä koskevan yleisen hyvinvoinnin näkökulma on ensisijainen ja asiakaslähtöisyys keskeinen linjaus. Käytännössä asiakaslähtöisen toiminnan toteutuksessa asiakas on alusta asti suunnittelemassa palveluansa. Tämä edellyttää asiakkaan tiedostettua käsitystä oikeuksistaan ja mahdollisuuksistaan. Asiakkaan hyvä palvelu ja kohtelu on siis välttämätöntä asiakaslähtöisyyden toteutumiseksi lain tarkoittamalla tavalla. (Hämeen-Anttila & Lähteinen 2017, 67).

Lainsäädännössä erityissäädöksillä on etusija samaa asiaa säätelevään yleissäädökseen nähden. Kuitenkin aineellisiin säännöksiin sovelletaan sosiaalihuoltolain sääntelemiä yleisiä sosiaalipalveluja. Eri lakien soveltamisesta on aiheutunut ongelmia tulkittaen liittyen ja siksi on sosiaalihuoltolakiin kirjattu, että asiakkaan edun periaatetta noudatetaan. (Hämeen-Anttila & Lähteinen 2017, 68).

Yksilöiden vapautta valita palvelujaan korostetaan nykyään sekä erilaisten toimijoiden palvelujen tuottamisen mahdollisuutta. Julkinen etu joka sosiaalipalveluilla on, edellyttää, että palveluntuottajasta riippumatta saatavilla on palveluja ja ne ovat pysyviä, laadukkaita luotettavia. Poliittisessa keskustelussa ei laman jälkeen nähty yhteiskuntaa hyödyttävänä investointina sosiaalihuoltoon keskittymistä. Sosiaalipolitiikan merkitys ja

toimivien palvelujen tarve yhteiskunnassa koetaan kuitenkin tarpeelliseksi. Palveluihin suhtautumista näyttää määrittävän se, onko itse palvelujen tarpeessa. (Kettunen & Möttönen 2014, 123).

Uusi sosiaalihuoltolaki (4/2015, osin jo 1.1.2015) korostaa asiakaslähtöisiä ja ennaltaehkäiseviä palveluita. Asiakkaan etua arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota siihen, miten eri toimintatavat ja ratkaisut parhaiten turvaavat:

- 1) asiakkaan ja hänen läheistensä hyvinvoinnin;
- 2) asiakkaan itsenäisen suoriutumisen ja omatomisuuden vahvistumisen sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet;
- 3) tarpeisiin nähden oikea-aikaisen, oikeanlaisen ja riittävän tuen;
- 4) mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan;
- 5) kielellisen, kulttuurisen sekä uskonnollisen taustan huomioimisen;
- 6) toivomuksia, taipumuksia ja muita valmiuksia vastaavan koulutuksen, väylän työelämään sekä osallisuutta edistävän toiminnan;
- 7) asiakassuhteen luottamuksellisuuden ja yhteistoiminnan asiakkaan kanssa. Sosiaalihuolto toteutettaessa on kiinnitettävä erityistä huomiota erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden edun toteutumiseen.

Lainsäädännön uudistus, ajatellen sosiaalihuoltolakia ja sen kantavaa teemaa ennaltaehkäisevään työhön panostamista niin taloudellisen hyödyn kuin tietysti inhimillisen näkökulman vuoksi, tulee vähentämään tulevaisuudessa varsinaisen lastensuojelun tarvetta. Kuitenkin aina on tarvetta myös lastensuojelulain mukaisille tukitoimille ja palveluille. Lastensuojelulaissa (417/2007) sanotaan: ”Lastensuojelun on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa järjestämällä tarvittavia palveluja ja tukitoimia. (2§)”. Meidän toteuttamiemme palvelujen osana ovat olleet ja ovat jatkossakin, huostaanotettujen lasten tapaamisvalvonnat, joiden osalta laki, jonka puitteissa toimitaan, on lastensuojelulaki.

Lastensuojelulain pykälässä 4 todetaan, että lastensuojelun on edistettävä lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia, tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Lastensuojelun on pyrittävä ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä puuttamaan riittä-

vän varhain havaittuihin ongelmiin. Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja lastensuojelua toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu.

Lapsen etua arvioitaessa on siis kiinnitettävä huomiota siihen, miten eri toimenpidevaihtoehdot ja ratkaisut turvaavat lapselle:

- tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet,
- mahdollisuuden saada ymmärtämystä ja hellyyttä sekä iän ja kehitystason mukaisen valvonnan ja huolenpidon,
- taipumuksia ja toivomuksia vastaavan koulutuksen,
- turvallisen kasvuympäristön ja ruumiillisen sekä henkisen koskemattomuuden,
- itsenäistymisen ja kasvamisen vastuullisuuteen,
- mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan sekä
- kielellisen, kulttuurisen ja uskonnollisen taustan huomioimisen.

Kansainväliset ihmisoikeussopimukset ja kansallinen lainsäädäntömme lähtökohdiltaan määrittelevät, että vanhemmat huolehtivat lapsen huolenpidosta ja kasvatuksesta. Julkinen valta on myös velvollinen tukemaan vanhempia lapsen tarpeiden mukaisessa huolenpidossa. Lapsen oikeuksien sopimus on merkittävin oikeudellinen lähde aina kun kyseessä on lapsen oikeudellinen asema. (Hämeen-Anttila & Lähteinen 2017, 78).

Toimimme yhteistyössä kunnan kanssa toteuttamassa heidän tilauksestaan, lastensuojelun avohuollon tukitoimia myös lastensuojelun piirissä oleville asiakasperheille. Meidän tulee toimia hyvässä yhteistyössä perheen tilanteen auttamiseksi moniammatillisissa verkostoissa ja noudattaa asiakassuunnitelmassa omalle vastuullemme nimettyä palvelun toteuttamista osana kokonaisuutta. Kuntatilaajan ostaessa palvelua meiltä, sitoudumme heidän määrittelemiinsä toimintatapoihin ja raameihin, jotka lastensuojelulaki määrittelee kussakin tilanteessa.

Omalta osaltamme huolehdimme lapsen osallisuuden mahdollistamisesta palvelua toteuttaessamme, asiakkaan tietojen luottamuksellisesta säilyttämisestä asiakkuuden ajan, tarvittavista kirjauksista palvelua toteuttaessamme sekä henkilöstön asianmukaisen koulutuksen, osaamisen ja turvallisuuden huomioimisesta.

Lasten ja vanhempien välisestä tapaamisten valvonnasta säädetään uudessa sosiaalihuoltolaissa (27§). Se on yksi keskeinen uudistus joka säädettiin kunnan tehtäväksi vuodesta 2015 alkaen. Palvelun tulee olla maksutonta perheille. Palvelun maksava

kunta määrittänyt lapsen mukaan. Palvelun voi tuottaa kunta itse tai se voi hankkia palvelun esimerkiksi järjestöltä tai yksityiseltä palveluntuottajalta. Valvottu tapaaminen voidaan järjestää joko tuettuna tai valvottuna tapaamisena. Tuetussa tapaamisessa valvoja on läsnä tapaamisen ajan, mutta valvotussa tapaamisessa valvoja on näkö- ja kuuloetäisyydellä lapseen ja vanhempaan koko tapaamisen ajan. (Hämeen-Anttila 2017, 221)

Sosiaalihuoltolain uudistuksella on haluttu vahvistaa lapsen oikeutta tavata etävanhempaa, valvoa, että asiasta annettuja päätöksiä noudatetaan sekä estää lapsen vieraantumisen muualla asuvasta vanhemmastaan. (Hämeen-Anttila 2017, 222)

Lapsen oikeus suhteiden säilyttämisessä ja yhteydenpidossa etävanhempaan erotilanteissa turvataan lapsen oikeuksien sopimuksessa ja lapsen huoltolaissa. Tarkoituksena on turvata läheiset ja myönteiset suhteet vanhemman ja lapsen välillä lapsen vanhempien parisuhteen päättymisen jälkeen. Lapsen ja vanhemman tapaamisia ei aina ole mahdollista toteuttaa riskittömästi ilman valvontaa. Tällöin lapsen ja vanhemman väliset tapaamiset toteutetaan valvotusti ja valvonta perustuu joko tuomioistuimen päätökseen tai sosiaalilautakunnan vahvistamaan sopimukseen. (Hämeen-Anttila 2017, 222).

Valvotuista ja tuetuista tapaamisista tuli siis lakisääteinen tehtävä kunnille vuonna 2014. Tarve palvelun määrittelemisestä lakisääteiseksi johtuu palvelun kasvaneesta tarpeesta ja tarpeesta taata yhtenevät palvelut kaikille kyseistä palvelua tarvitseville. Valvottujen tapaamisten palvelutarpeen syyt johtuvat monista syistä esimerkiksi:

- 1) yleisestä yhteiskunnallisesta elämäntavan muutoksesta,
- 2) avio- ja avoerojen lisääntymisestä,
- 3) perherakenteiden moninaistumisesta
- 4) väestöpohjan monipuolistumisesta

Palvelu on tärkeä osa lapsen oikeuksien toteutumista ja takaa hänelle mahdollisuuden molempien vanhempiensa kanssa vietettyyn aikaan turvallisesti tilanteen haastavuus huomioiden. Perheiden tilanteiden moninaisuus ja yhteiskunnalliset muutokset tulevat jatkossa lisääntymään.

Kaikkien perheiden tilanne ei tokikaan kriisiydy siten, että tämän kaltaiselle palvelulle olisi tarvetta. On hyvä muistaa, että monet perheet haastavissakin tilanteissa pystyvät näkemään lapsensa parhaan ja toimimaan vanhempina yhdessä lapsen parhaaksi.

Aina ei näin tietenkään ole, vaan on tilanteita, joissa vanhempien, molemman tai toisen elämään kuuluu haasteita esimerkiksi mielenterveyteen, päihteisiin, elämänhallintaan liittyen. Riitaiset erot vanhempien kesken saattavat kärjistyä ja aiheuttaa myös lapsen elämään epävarmuustekijöitä. Tällaisissa tilanteissa lapsen oikeuden toteuttaminen vaatii ulkopuolisia. Mahdollisuuksien mukaisesti toteutetut tukitoimet auttavat pitkällä aikavälillä lasta rakentamaan suhdetta molempiin vanhempiinsa.

### 3.3 Valvotut tapaamiset sosiaalipalvelumuotona

Hallituksen esityksessä eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi (HE 164/2014) esitettiin ero-perheiden valvottujen tapaamisten lakisääteistämistä. Tämä oli uusi kunnille osoitettu tehtävä. Aiemmin kunnille on ollut vapaaehtoista toteuttaa palvelua. Uudessa sosiaalihuoltolaikiin esitetyssä säädöksessä kunnan tulisi järjestää tapaamisten valvontaa niille lapsille ja vanhemmille joilla on tuomioistuimen tai kunnallisen viranhaltijan vahvistama päätös toteuttaa tapaamisia valvotusti. Esityksessä todetaan, että tämä velvoite tulee parantamaan lasten ja etävanhempien mahdollisuuksia tapaamisiin.

Palvelulle näettiin olevan kysyntää enenevässä määrin varsinkin säännösten tultua voimaan, koska tapaamispalveluiden piiriin tulee niitäkin asiakkaita joita ei aiemmin ole kunnan toteuttamina tehty. Lisääntyvä kysyntä liittyy myös laajemmin yhteiskunnallisiin ja yleisiin muutoksiin. Erojen yleisyys, muuttuvat perhemuodot, maahanmuutto ja lisääntyvä tietoisuus lisännevät palvelujen tarvetta.

Lain uudistuksen tarpeen keskeiset syyt tapaamispalvelua tarvitsevien näkökulmasta

- 1) vahvistaa lapsen oikeutta tavata sitä vanhempaa jonka luona hän ei asu
- 2) tukea ja vahvistaa lapsen hyvinvointia ja perusoikeuksia myös erotilanteissa
- 3) valvoa, että asiasta annettuja päätöksiä noudatetaan, estää vieraannuttamista
- 4) ennaltaehkäistä sosiaalisia ongelmia selkiyttämällä tapaamisten järjestelyjen vastuita ja raameja
- 5) edistää palvelujen saatavuutta ja tasalaatuisuutta
- 6) madaltaa kynnystä tapaamispalveluiden käytölle

Palvelun järjestelyt ja laatu sekä jopa saatavuus ylipäätään ovat voineet olla eri paikkakunnilla hyvin erilaisia. Perheet ja lapset eivät ole olleet tasa-arvoisessa asemassa tapaamispalveluihin liittyen. On luontevaa, että vastuu tapaamispalvelusta tulee osaksi kunnan palveluja, osaksi sosiaalihuoltolain mukaisia moninaisia peruspalveluja lapsille

ja perheille. Sosiaalihuollon uudistamisen tavoitteena on juuri määritellä enenevässä määrin palveluja sosiaalihuoltolain mukaisiksi, osaksi perustason tukea.

Laissa ei ole aiemmin ollut säädöstä siitä, mikä taho huolehtii lasten ja vanhempien tapaamisista. Velvollisuus palvelun järjestämiseksi edellyttäisi hallituksen esityksen (HE 164/2014) mukaan, että tuomioistuimen päätöksessä tai sosiaalilautakunnan vahvistamassa sopimuksessa vahvistetaan valvonnan tarve ja tapaamisten aikaväli. Päätöksessä tai sopimuksessa tulisi myös ilmetä järjestääkö vanhempi valvonnan vai jääkö se sosiaalitoimen järjestettäväksi. On tärkeää, että päätökset ja sopimukset ovat mahdollisimman selkeitä ja yksiselitteisiä Usein erotilanteissa, joissa tapaamisvalvonnalle tulee tarvetta, näkemykset tilanteesta osapuolten välillä voivat olla ristiriidassa. Näin ollen puolueettoman tahon myötävaikutuksella määritelty päätös tai sopimus linjaa käytännötoteutuksen sujuvuutta ja varmistaa sen toteutumista.

Kunnallisen toimijan oikeudeksi esityksessä määriteltiin tuen ja valvonnan käytännön toteutus. Esityksessä määriteltiin valvonnan suorittavan henkilön pätevyys. Valvojalla tulee olla sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) 11§ mukainen koulutus.

Nykyisessä tilanteessa kunnat siis vastaavat palvelun käytännön toteutuksesta. Osa kunnista toteuttaa valvottuja tapaamisia omalla henkilöstöresurssillaan, osa ostaa palvelun yksityisiltä yrityksiltä tai järjestöiltä. Joissakin kunnissa ovat käytössä molemmat palvelun toteuttamisen mallit.

Sosiaalipalvelumuotona valvotut ja tuetut tapaamiset on tärkeä, perusoikeuksiin liittyvä palvelu. Lakiesityksessä otettiin kantaa palvelun tarpeeseen joka on ilmeinen palvelun saatavuuden, tasa-arvoisuuden ja laadun näkökulmasta. Kunnallisen toteuttamisvastuun ja toteutustavan ratkaisemisen näkökulma on luonteva, osana kansalaisten yhdenmukaisia peruspalveluja. Valvonnan toteuttavan henkilöstön pätevyyteen kiinnitetään oikeutetusti huomiota, koska kyseessä on merkittävä palvelu asianosaisten lasten ja perheiden oikeuksia ja hyvinvointia ajatellen.



## 4 SOSIAALIPALVELUT JÄRJESTÖN PALVELUTOIMINTANA

### 4.1 Kolmas sektori sosiaalipalveluja tuottamassa

Julkisen sektorin ja erityisesti sosiaalipalvelujen paisumisen haasteeseen alettiin haastua 1990-luvulla sen kasvun vuoksi. Alettiin kartoittaa muita tapoja sosiaalipalvelujen tuottamiseen. Taloudellinen lama-aika ajoittuu samalle aikakaudelle, joten julkiset tulot vähenivät ja oli tarvetta uudistaa julkista sektoria. Päähuomio sosiaalipalvelujen kehittämisessä ei ollut enää sisällössä vaan palvelurakenteissa ja niiden keventämispyrkimyksissä esim. uusien lakien, esimerkiksi hankintalain keinoin. (Toikko 2012).

Kolmannen sektorin toimijat nousivat keskiöön taantumien aikaan ja voidaankin sanoa uudistumisen kanavoituneen kolmannen sektorin kautta, joka sai kehittämistyölle projektirahoitusta Raha-automaatti yhdistykseltä. Vuodesta 2017 alkaen Veikkaus Oy:n sosiaali- ja terveysalan hankkeisiin myönnettäviä avustuksia ja tukia hallinnoi avustuskeskus STEA. Projektien kautta sosiaalipalvelut monipuolistuivat ja järjestöt tarjosivat myös palveluita. Sosiaalipalveluiden tuotannosta järjestöillä ja yrityksillä on noin 30% osuus. (Toikko 2012). Määrä on suurenemaan päin.

Kuntalaki (410/2015) myös määrittelee myös kolmannen sektorin toimijan asemaa palveluntuottamiseen liittyen. Siinä mainitaan, että kunta tai kuntayhtymä voi tuottaa järjestämistänsä kuuluvat palvelut itse tai hankkia ne sopimukseen perustuen muulta palvelujen tuottajalta. Kilpailutus, johon kehittämishanke liittyy, toteutti juuri tätä velvoitetta. Tarkoituksena on löytää ja hyväksyä ne palveluntuottajat, jotka voivat toteuttaa luotettavasti ja tarkoituksenmukaisesti laadukkaita palveluja kuntalaisten tarpeisiin kunnan vastuulla olevissa palveluissa.

Kunnan tai kuntayhtymän hankkiessa laissa säädettyjä palveluja muulta palvelujen tuottajalta sillä säilyy 8 §:n 2 momentissa tarkoitettu järjestämistänsä vastuu. Tämän lisäksi palvelujen tuottajan vastuu palveluista määräytyy sen mukaan, mitä tässä laissa tai muualla säädetään, sekä mitä kunta tai kuntayhtymä ja palvelujen tuottaja sopivat. Pääsääntöisesti kunnan ostaman palvelun tulee vastata kunnan omaa vastaavaa palveluntuotantoa laadultaan.

Palvelutuotanto järjestöissä nähdään pääasiassa sosiaali- ja terveystaloudellisesta näkövinkkelistä eikä ensisijaisesti elinkeinotoiminnan. Järjestöjen palvelutuotanto on sosiaalisen luottamuksen ja vastuun ylläpitämistä osaltaan yhteiskunnassa. Järjestöt ovat kehittäneet palveluja jäsenistönsä tarpeisiin alueilla joilla muuten palveluja ei ole ollut, omaan vapaaehtoistyöstä saamaansa kokemukseen perustuen tai saatuaan yhteyden ja tarpeita tietoon kansalaisilta joiden ääni ei ole tullut kuulluksi. On voinut olla tilanteita, joissa julkinen palvelu ei ole kyennyt vastaamaan tarpeisiin. (Lähteinen & Kaikko 2014, 109).

Sosiaalihuollon yksityinen palvelutuotanto on järjestöjen ja säätiöiden yleishyödylliseksi katsottua yritysmaailmasta toimintaa sekä yritysten voittoa tavoittelevaa palvelutoimintaa. Tämä toiminta on laajentunut sosiaalihuollossa merkittävästi viime vuosina. Sote-uudistukseen on sisällytetty julkisten palvelujen kilpailuttamis- ja yhtiöittämisvelvoite ja tämä tulee vahvistamaan yksityisen palvelutuotannon asemaa entisestään. Kunnat ovat Suomessa olleet vastuussa sosiaalipalveluista, mutta uudistuksen myötä niiden rooli muuttuu ihan kokonaan. Sosiaalihuoltoon nähden niiden totuttuja tehtäviä sosiaali- ja terveyspalveluja tulee järjestämään ja paljolti myös tuottamaan maakunnat ja palvelukeskukset. (Lähteinen & Kaikko 2014, 110).

Sosiaalipalvelujen ja muiden hyödykkeiden hankinnassa ei nähdä enää niin suurta eroa. Asiakkuutta koskeviin hahmotustapoihin liittyvät uudet palvelujen järjestämisen tavat ovat tulleet valintavalikkoon. Mahdollisuuksina voi mainita vaikka palvelusetelin ja henkilökohtaisen budjetin, joiden puitteissa asiakas tekee omat valintansa. Asiakkaan osallistumisen oman palvelunsa räätälöintiin on esimerkki asiakkaan oikeuksien toteutumisesta sekä ajatuksesta henkilökohtaisen kokemustiedon merkityksestä sopivan palvelun valinnassa. Valintoja tekevän asiakkaan, osallistuvan asiakkaan lisäksi asiakkuutta voidaan katsoa myös aktivoitavan asiakkaan käsitteen kautta. Vaatimus asiakkaan aktivoinnista sosiaalipalveluihin liittyen nousee esiin myös. Voidaan myös pohtia, ovatko palvelut liian itsestään selviä oikeuksia. (Toikko 2014.) Voiko kaikilta asiakkailta edellyttää aktiivista osallistumista ja mitä tukea ja apua he tarvitsisivat suoriutuakseen roolissaan palvelun käyttäjänä, jää mietityttämään.

Sosiaalipalvelut perustuvat sosiaalihuollon lainsäädäntöön. Sosiaalipalvelut olivat aikaisemmin keskiössä hyvinvointivaltiossa. Yhteiskuntapoliittinen suoja ei ole niille enää samanlainen kuin aiemmin vaan ne ovat menettämässä erityistä asemaansa julkisten palveluiden joukossa. Palvelut kanavoituvat käyttäjäryhmittäin ja arviointilogiikka on muuttunut prosessien ja tuotosten näkökulmaa korostavaksi. Aiemmin valtio otti tiu-

kemmin roolia turvamekanistien luonnissa, nyt kansalaiselta odotetaan enemmän vastuuta itseltään. Keskiössä on viimevuosina ollut vaade palvelujen käyttäjien osallistumisesta. (Toikko 2012).

Sosiaalihuoltolain tarkoituksena on siis edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa, parantaa yhteistyötä sosiaalihuollon ja kunnan eri toimialojen sekä muiden toimijoiden välillä tavoitteiden toteuttamiseksi.

Tuotamme sosiaalihuoltolaissa mainittuja palveluja ja koska olemme palveluja toteuttaessamme kunnan ostopalvelu, meitä sitovat samat laatuun, ohjeisiin ja toimintatapoihin määritellyt linjaukset kuin kunnan omaa palveluntuotantoa. Sosiaalihuoltolain mukaisia toteuttamiamme palveluja ovat esimerkiksi perhetyö (18§) ja kotipalvelu (19§).

Kilpailutuksessa avo- ja sijaishuollon palveluista, tilaajana/hankkijana oli suurin osa Varsinais-Suomen kunnista, Turun kaupungin toteuttaessa kilpailutusta käytännössä muiden kuntien valtuuttamana. Näiltä osin huomaa varautumisen sosiaali- ja terveydenhuollon uudistukseen (SOTE) ja maakuntauudistukseen maakunnallisen palveluvälikön yhtenäistämällä, yhtenevillä palveluketjuilla, kriteeristöillä ja aikataulutuksella. Uudistus on hyvin tervetullut palvelujen yhtenäisyyden ja tasa-arvon näkökulmasta. Välillä on tullut eteemme palveluja toteuttaessamme tilanteita, joissa asiakkaan oleva perhe muuttaa kunnasta toiseen ja palvelun tarpeen jatkuessa, uudesta kotikunnasta palvelua ei enää myönnetä, vaikka saman lainsäädännön piirissä toimitaankin.

Määritellessämme palvelutuotteidemme sisältöä ja tavoitteita noudatamme lakiin perustuvaa määrittelyä palvelun sosiaalihuoltolain mukaisesta tarkoituksesta. Teemme tiivistä yhteistyötä kunta-asiakkaidemme kanssa palveluja heidän kuntansa asiakkailleen toteuttaessamme.

On saattanut olla verrattain kokemuksemme pohjalta kirjavaa, miten perheiden palveluja on toteutettu eri kunnissa enne sosiaalihuoltolain uudistusta. Lapsiperheiden kotipalvelu, tukihenkilötoiminta ja valvottujen tapaamisten saatavuus ja kustannukset ovat vaihdelleet paljon riippuen asiakkaan omasta aktiivisuudesta, asuinkunnasta tai kunnan palvelurakenteesta, ennaltaehkäisevien palvelujen paikantumisesta organisaatioissa.

Uusi sosiaalihuoltolaki on tuonut selkeämpiä palveluketjuja ja tasa-arvoisempaa palvelujen saatavuutta asiakkaille esimerkiksi lapsiperheiden kotipalveluun liittyen. Laatutyö, palveluprosessit, määrittely tähtäävät tasalaatuisuuteen (Toikko 2012.)

On tärkeää, ettei asiakas leimaudu saamansa palvelun perusteella. Uusi sosiaalihuoltolaki normalisoi erilaisia tilanteita, jotka voivat perheen elinkaareissa olla väliaikaisia-kin. Avun ja tuen sekä palvelujen saanti tulisi olla ennalta ehkäisevästi painottuvaa.

Voidaan puhua sosiaalipalvelujen arkistumisesta koska palvelut räätälöidään asiakkaan tarpeita vastaaviksi, niitä täydennetään avoimilla palveluilla ja ne eivät ole enää paikkaan sidottuja. (Toikko 2012).

#### 4.2 Palveluntuottamisen reunaehdoja

**Monet lait ja asetukset raamittavat yksityisen palveluntuottajan toimintaa** ja ne tulee huomioida kehittämishankkeessa jossa luodaan uutta palvelutuotetta.

Sosiaalipalveluita toteutettaessa ja palvelutuotteita kehitettäessä tulee huomioida laajasti kokonaisuuteen vaikuttavat keskeiset asiat. Keskeisimpänä reunaehdoja luovana normina ovat lait, joita palvelutoimintaan sosiaalialalla liittyy monia.

Perustuslaki jo takaa ihmisille/asiakkaille joukon tärkeitä oikeuksia liittyen esimerkiksi yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen, vapauteen, yksityisyydensuojaan, omaan kieleen kulttuuriin, uskontoon jne.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) määrittelee raameja toiminnalle. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista määritellään tarkasti asiakkaan asema, oikeudet ja velvollisuudet. **Asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun.** Erityisen tärkeää on huomioida lapsen erityinen rooli palvelussa, hänen osallisuutensa ja asemansa palvelun toteuttamisen keskiössä.

Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Lakia sovelletaan sekä viranomaisen että yksityisen järjestämään sosiaalihuoltoon. Asiakkaalla ja hänen laillisella edustajallaan on oikeus saada tieto asianosaisena ja oikeus saada tieto asiakasta itseään koskevasta asiakirjasta.

Asiakkaalla on oikeus saada tietoa vaihtoehtoista. Hän on oikeutettu hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja päätöksen saantiin joka osaltaan mahdollistaa myös päätöksestä valittamisen oikeuden toteutumiseen. Asiakkaan itsemääräämisoikeus on huomioitu sekä alaikäisten lasten asema. Asiakkaaseen liittyvien tietojen antamiseen, käsittelyyn ja hyväksikäyttöön liittyvät rajoitukset liittyvät luottamuksellisuus periaatteeseen.

Asiakkaalla taas on velvollisuus antaa itseään koskevat tarpeelliset tiedot palvelunsa toteuttamiseksi sekä annettava tietoa muista asiaansa hoitavista tahoista. Asiakkaalla on velvollisuus tiedottaa viranomaista tilanteessaan tapahtuvista olennaisista muutoksista ja omalta osaltaan toimia palvelusuunnitelmassa sovitulla tavalla.

Kuka ja ketkä voivat toteuttaa asiakkaan elämään olennaisesti vaikuttavia palveluja, on asia johon ottaa kantaa laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstöstä. On erityisen tärkeää huolehtia riittävästä ja oikeanlaisista resursseista toteutettaessa työtä, jonka kohteena on asiakkaiden perusoikeuksiin liittyviä yksityisen elämänalueen asioita.

Valvottujen tapaamisten tarve voi johtua monista syistä. Perheiden tilanteet ovat haastavampia, taloudelliset huolet nopeasti muuttuvien työmahdollisuuksien takia voivat kasaantua perheissä, erotilanteet voivat olla vaikeampia tai ainakin haasteet otetaan nykypäivänä esiin herkemmin, monikulttuuriset avio- ja avoliitot ovat lisääntyneet ja yleinen tietoisuus erilaista tavoista toimia erotilanteissa on lisääntynyt tiedon saannin helppouden vuoksi jonka netti mahdollistaa.

**Laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) määritellään ammattiin liittyviä eettisiä velvoitteita.** Työn päämääränä on asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen ja hyvinvoinnin lisääminen. Oman osaamisen kehittäminen ja ylläpitäminen on nostettu esiin. Sosiaalihuollon ammattihenkilön velvollisuutena on myös noudattaa ammattitoiminnassaan, mitä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä asiakastietojen käsittelystä säädetään.

Erityisiä vastuita ja velvollisuuksia on esimiehillä henkilöstönsä toimintaedellytyksiin, työturvallisuuteen, kehittymiseen ja jaksamiseen liittyen. Sosiaalihuollon ammattihenkilön työnantajan tulee luoda edellytykset sille, että ammattihenkilö saa työssään tarvitta-

van perehdytyksen ja että hän voi osallistua ammattitaitonsa kehittämiseksi tarpeelliseen täydennyskoulutukseen.

Viranomaisten väliseen yhteistyöhön tulee panostaa asiakkaan eduksi ja tarpeenmukaisella laajuudella asiaan nähden.

Nämä seikat ovat keskeisiä, syvälinen ammattitaito ja moniammatillinen yhteistyö, mielestäni erityisesti haastavissa tilanteissa olevien asiakkaiden kohtaamisessa. Tarkoitus on helpottaa heidän tilannettaan, ei tehdä sitä vielä vaikeammaksi. Se, että heidän asiansa ja palvelunsa järjestelyt hoidetaan laadukkaasti ja hyvää kohtaamisen tapaa noudattaen, voi merkittävästi vähentää tilanteen kuormitusta.

Salassapito, vaitiolovelvollisuus ja pidettävien tietojen luovuttaminen koskee kiinteästi työtämme. Olemme velvollisia vaitioloon asiakkaidemme palveluun ja henkilöön liittyvissä asioissa. Pidämme luonnollisesti salassa asiakkuuteen liittyvät asiat. Tietojen luovuttaminen sitä vastoin voi tulla kyseeseen tilanteissa jossa moniammatillisen yhteistyön tekeminen lapsen edun vuoksi on välttämätöntä. Pääsääntöisesti lasten vanhemmat antavat luvan heidän lapsensa asioissa tietojen vaihtoon yhteistyöverkostoissa. Raportoinnissa kiinnitämme aina huomiota asioiden asianmukaiseen ja tarkoituksen mukaiseen ilmaisuun.

Työturvallisuuslain (738/2002) tarkoituksena on työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi parantaa työympäristöä ja työolosuhteita sekä ennaltaehkäistä ja torjua tapaturmia, ammattitautteja ja muita työstä johtuvia haittoja. Terveydellä tarkoitetaan fyysistä ja henkistä terveyttä. Turvallisuussuunnitelma laatiminen yhdessä henkilöstön kanssa tuo työturvallisuusnäkökulmat yhteiseen pohdintaa ja näin ollen elävän todellisuuden kirjaaminen suunnitelmaan varmistuu.

**Työnantaja on lain mukaan velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveellisyydestä työssä.** Työturvallisuuden käsite on moninainen ja vaihtelevassa sosiaalihuollon avopalvelutyössä tilanteet, asiakkaat ja paikat vaihtelevat työpäivän mittaan. Pyrimme takaamaan työntekijöiden turvallisuuden asiakastilanteissa riittäväillä ennakkotiedoilla asiakastilanteista, parityöskentelyllä, koulutuksella, työnohjauksella ja jatkuvalla oman toimintamme arvioinnilla ja kehittämisellä. Meillä on käytössä kehityskeskustelut, työnohjaus sekä kattava työterveyshuolto.

Omavalvonnassa huomioimme työturvallisuustekijät sekä järjestämme koulutusta työturvallisuuden ylläpitämiseksi. Piirissämme toteutetaan työsuojeluohjelmaa, tehdään työhyvinvointikyselyjä ja järjestetään työkykyä ylläpitävää toimintaa.

Esimiesroolista käsin oman henkilöstön työn tekemisen edellytysten varmistaminen ja työturvallisuudesta, fyysisestä ja henkisestä, huolehtiminen on vastuullani. Työturvallisuuslaissa (23.8.2002/738) määritellään työnantajan velvollisuudet työntekijän työolosuhteiden turvaamiseksi. **Työnantajalla on yleinen huolehtimisvelvoite** ja seuraavia periaatteita tulee noudattaa

- 1) vaara- ja haittatekijöiden syntyminen estetään;
- 2) vaara- ja haittatekijät poistetaan tai, jos tämä ei ole mahdollista, ne korvataan vähemmän vaarallisilla tai vähemmän haitallisilla;
- 3) yleisesti vaikuttavat työsuojelutoimenpiteet toteutetaan ennen yksilöllisiä; ja
- 4) tekniikan ja muiden käytettävissä olevien keinojen kehittyminen otetaan huomioon.

Työnantajan on jatkuvasti tarkkailtava työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta. Työnantajan on myös tarkkailtava toteutettujen toimenpiteiden vaikutusta työn turvallisuuteen ja terveellisyyteen.

**Työnantajan on huolehdittava siitä, että turvallisuutta ja terveellisyyttä koskevat toimenpiteet otetaan huomioon tarpeellisella tavalla työnantajan organisaation kaikkien osien toiminnassa.** Työsuojelun toimintaohjelma on systemaattinen tapa ylläpitää ja kehittää työturvallisuutta ja työhyvinvointia. Työstä aiheutuvien vaarojen selvittäminen ja arviointi kuuluu työnantajan velvollisuuksiin.

Lakisääteinen sosiaali- ja terveydenhuollon hallinto ja toimeenpano- organisaatio määrittelee kunkin toimijan toimivallan, vastuut ja velvollisuudet sekä sen kuka valvoo mitään organisaation osaa. Kunnallisessa sosiaalihuollossa henkilöstöä koskevat säännökset ovat niukat, mutta laki edellyttää, että kunnassa on sosiaalihuollon ammatillista henkilöstöä ja että kunnan käytettävissä on sellainen asiakastyöhön osallistuva viranhaltija jolla on sosiaalityöntekijän ammatillinen kelpoisuus.

**Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä** (24.7.2009/569) liittyy osaan palveluistamme toistaiseksi. Tämän lain **tarkoituksena on** sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelin avulla **lisätä asiakkaan ja potilaan valinnan mahdollisuuksia**, parantaa palvelujen saatavuutta ja edistää kuntien sosiaali- ja terveystoimen sekä elinkeinotoimen ja yksityisten palvelujen tuottajien yhteistyötä. Me olemme palvelujentuottajarekisterissä kolmen kunnan alueella hyväksytyinä palveluntuottajina. Palvelut ovat omaishoidon tuen palvelut ja lapsiperheiden kotipalvelu.

Palvelujen tuottajien hyväksymisen edellytykset ovat:

- Palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin
- se täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa ([922/2011](#)) asetetut vaatimukset
- jonka tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta;
- jolla on potilasvahinkolain ([585/1986](#)) mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus
- joka täyttää kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

Palveluntuottajana toimiminen edellyttää palvelun tuottamiseen liittyvän sääntökirjan noudattamista ja palvelun jatkuvaa kehittämistä ja arviointia. Palvelutoiminnan vastuuhenkilö tulee nimetä ja hän on velvollinen varmistamaan palveluntuottajan edustajana palvelutoiminnan laadun ja toimintaperiaatteiden noudattamisen sekä säännösten ja lakien mukaisen toiminnan.

**Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) Lakiyksityisistä sosiaalipalveluista ohjaa työtämme** koska rinnastumme toimintalogiikaltamme yksityisiin palveluntuottajiin, vaikka olemme kolmannen sektorin järjestö. Tämän **lain tarkoituksena on varmistaa, että yksityisiä sosiaalipalveluja käyttävän asiakkaan oikeus laadultaan hyviin sosiaalipalveluihin toteutuu.**

Lakia sovelletaan yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen, toteuttamiseen ja valvontaan. Laissa määritellään toimintaedellytykset, palvelun laatuun liittyvät elementit kuten



omavalvonta sekä henkilöstön kelpoisuuteen (817/2015) ja määrään otetaan kantaa. Siinä veloitetaan huolehtimaan asianmukaisista toimitiloista, välineistä ja olosuhteista.

Emme tuota säännöllisesti ympärivuorokautisia palveluita, joten toimintamme on ilmoituksenvaraista eikä luvanvaraista. Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajan, joka tuottaa muita kuin ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja, on tehtävä kirjallinen ilmoitus toiminnasta ennen sen aloittamista tai olennaista muuttamista kunnan toimielimelle siinä kunnassa, jossa palveluja tuotetaan. Ilmoituksessa on mainittava vastaavat tiedot kuin lupahakemuksessa. Palvelujen tuottajan on tehtävä kirjallinen ilmoitus vastuuhenkilön vaihtumisesta ja toiminnan lopettamisesta luvan myöntäneelle lupaviranomaiselle tai ilmoituksen vastaanottaneelle kunnan toimielimelle.

Sosiaalihuollon kenttä on suurissa muutoksissa, eikä toki ensimmäistä kertaa. Valtion ohjauksesta kunnan itse toteuttamaan palvelutoimintaan ja sitten kunnan monitoimijaisesti järjestämään palveluverkoston sosiaalihuollon kokonaisuuden kentäksi toteutunut muutos jatkuu nyt maakuntauudistuksen ja sote-uudistuksen myötä.

Asiakkaat tulevat jatkossakin tarvitsemaan palveluja ja heidän oma roolinsa niiden valinnassa, käyttämisessä ja kehittämisessä tulee lisääntymään. Mannerheimin lastensuojeluliiton tavoite on edelleenkin ajassamme tukea ja palvelulla lapsia, nuoria ja lapsiperheitä moninaisissa tilanteissa heidän elämänkaarensa. Seuraamme tarkasti yhteiskunnallista kehitystä, uudistusten suuntaa ja olemme mukana monilla yhteistyöareenoilla myötävaikuttamassa järjestöjen merkittävän työn näkymiseen jatkossakin kansalaisten elämässä.

Järjestöjen palvelutuotannon rooli ja aseointi on muuttunut ja muuttuu edelleen. Keskustelua jatketaan yhtiöittämisen tarpeeseen liittyen ja yhteistyön kehittämiseen liittyen. Asiakasmäärien ennakoimattomuuden haasteeseen pyritään vastaamaan mahdollisimman monipuolisella palveluvalikolla, toimintamahdollisuuksiemme jatkuvuuden takaamiseksi, kuitenkin niin, että todellinen osaaminen ja resursointi on oikeanlaista. Osallistuminen kilpailutuksiin tulee lisääntymään. Oma toiminta on asemoitu ja avattu kriittiselle tarkastelulle ja sitä kehitetään edelleen vastaamaan palveluntarpeita tässä ajassa liittomme arvoihin ja toimintaperiaatteisiin nojaten asiakaskuntamme parhaan mahdollisen tuen ja palvelun toteuttamiseksi jatkossakin.

## 5 KEHITTÄMISHANKEEN MENETELMÄT JA PROSESSI

### 5.1 Kehittämishanke työelämän kehittämisen välineenä

Arkielämästä ja työstä itsestään kumpuava tarve muuttaa jotakin, luoda jotakin uutta tai mukauttaa vanhaa on nykyaikaisessa työelämässä oltava jo perustyöotteena. Se on jokapäiväistä toimintaa, jota ei aina edes huomata tehtävän. Kuitenkin, jos on tarvetta selkeästi toteuttaa muutos ja osallistaa siihen olennainen osa työyhteisöä niin, että toiminta todella muuttuu ja kehittyy myös pitkällä aikavälillä sekä kehitystyö jatkuu seuraavallekin tasolle, kehittäminen on dokumentoitava ja aikataulutettava.

Markkinoilta tuleva välitön palaute ohjaa ja pakottaa organisaatioita kehittämään markkinoiden toivomalla tavalla tuotteita, palveluita, toimintatapoja sekä muita organisaation elinvoimaisuuden ja kilpailukyvyn kannalta keskeisiä prosesseja. (Uusitalo 2012).

Kehittämistyö tulee ymmärtää käytännöllisenä toimintana, osana toimivaa elävää kokonaisuutta. (Räsänen 2007).

Kehittämishanke on luonteva tapa edistää uudistumisen tavoitetta. Kehittämistyötä ei voi erottaa arjesta, mutta sen systemaattinen toteuttaminen on valittava toteuttamisen tavaksi, sillä organisaatio ei voi nykyisin tuudittautua vain luonnollisen kehittymisen varaan, tai muutostarpeisiin reagointiin ainoastaan toimintaympäristöstä saadun palautteen mukaan. (Uusitalo 2012).

Kehittämishankkeen vaiheet voidaan esittää esimerkiksi Kari Salosen (2012) kehittämisen konstruktivistisen mallin mukaisesti: 1) Aloitusvaihe (idea hankkeesta), 2) Suunnitteluvaihe (idean kirkastaminen), 3) esivaihe (kentälle siirtyminen), 4) työstövaihe (käytännön toteutus), 5) tarkistusvaihe (arviointi), 6) viimeistelyvaihe (hiominen ja karsiminen) ja 7) valmis tuotos (päättös, esittäminen ja levitys).

Kehittämistyön on palveltava organisaation strategiaa, eikä olla siitä irrallinen tai epäselvä. Strategiset tavoitteet on organisaatioissa yleensä määritelty perustehtävän kannalta olennaisiksi ja toimintavarmuutta lisääväksi. Ensimmäinen strateginen pyrkimys on tehdä jotakin tehokkaammin tai paremmin ja toinen pyrkimys on tehdä jotain uutta ja erilaista. (Vuorinen 2013).

Kehittämisen työelämässä mahdollistavat ihmiset ja heidän halunsa kehittää, tehdä yhteistyötä, kykynsä arvioida, sanoittaa ja analysoida työelämää, prosesseja, laajoja kokonaisuuksia ja erilaisia vaikuttimia, joita asioihin liittyy. Sana kehittämisote, sopii luontevasti arkikieleen ja sillä tarkoitetaan ominaisuutta, kehitystahtoa. Sanalla viitataan yksilön ominaisuuteen, eräänlaiseen kehittymistahtoon. (Räsänen 2007).

Kehittäminen on yleensä johdon käynnistämä suunnitelmallinen ja systemaattisesti etenevä prosessi, jossa käytetään käyttäytymistieteellistä tietoa organisaation toiminnan ja ihmisten työelämän laadun kehittämiseksi. (Uusitalo 2012).

Kehittämisote on muotoutunut tarpeesta ja oivalluksesta sekä halusta kehittyä ja kehittää. Räsänen (2007) toteaa, että kehittämisote on aina jonkin tekijän. Toisaalta tietty väline ja toimintapa myös muokkaavat tekijää. Ymmärrys kehittäjyydestä on sidoksissa kehittämisotteeseen. (Räsänen 2007). Yksilöllinen tapa kokea työelämää, nähdä asiayhteyksiä, kokea muutostarpeita ja kykyä johtaa omaa tekemistään vaikuttaa voimakkaasti kehittämishankkeen muodostumiseen. Mukana olevien muiden henkilöiden palaute, erilaiset toiminnalliset raamit, aika, resurssit, kulloinenkin lainsäädäntö ja säädökset sekä toimintaympäristön muutoksien nopeus myötävaikuttavat myös tulokseen. Henkilöstö tulee osallistaa suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämisprosessin arviointiin. (Uusitalo 2007). On tärkeää, että kehittämiseen osallistuvalla henkilöstöllä on yhteinen yleiskäsitys, mihin pyritään ja mitä kehittämishankkeella tavoitellaan. Heillä tulee olla prosessin eri vaiheissa tilaisuus ottaa kantaa, ehdottaa ja kyseenalaistaa, osallistua hankkeen etenemiseen. Matalahierarkkisessa työyhteisöissä kehittämisen tarve ja idea voi lähteä myös johdon sijaan työntekijöistä, keskitason esimiehistä tai vaikka asiakaspinnasta saadun palautteen perusteella.

Tässä kehittämishankkeessa kehittämiskohteen, uuden palvelutuotteen luominen, valinta oli monen tekijän summa. Olimme silloin tällöin pohtineet laajemmin valvottujen tapaamisten toteuttamisen aloittamista osana piirimme ammatillisia perhepalveluja, mutta asia oli jäänyt keskustelun taholle. Olemme toteuttaneet pienimuotoisesti huostaanotettujen lasten ja heidän vanhempiensa tapaamisia osana palveluitamme yhteistyökumppaniemme kanssa. Käräjäoikeuden päätökseen tai lastenvalvojan vahvistamaan sopimukseen perustuvien tapaamisten valvontapalvelunkehittäminen palvelutuotteeksemme tuli ajankohtaiseksi osallistuessamme syksyllä 2016 Turun ja ympäristökuntien avaamaan kilpailutukseen sosiaalityön avo- ja sijaishuollon palveluista.

Olimme myös pohtineet tapaamispalvelujen kysynnän ja tarjonnan kohtaavuutta alueellamme aikaisemminkin. Olimme saaneet silloin tällöin kyselyitä mahdollisuudesta toteuttaa kyseistä palvelua alueella olevien palveluntarjoajien kapasiteetin ruuhkauduttua. Aiemmin emme kuitenkaan olleet lähteneet viemään asiaa eteenpäin. Ns. alkusysäyksen siis antoi kilpailutus ja yleinen pohdinta palvelujemme laajentamisen tarpeesta muuttuvassa kilpailutilanteessa ja toimintaympäristön muutoksissa toimintamme jatkuvuuden ja monipuolisuuden turvaamiseksi.

Ennen kehittämisen tarpeen syynä olivat taloudelliset syyt, tuotannon kasvun odotukset tai henkilöstön hyvinvointiin liittyvät näkökulmat. (Uusitalo 2012). Nykyisin organisaatioita kehitettäessä on otettava huomioon samanaikaisesti seuraavia tekijöitä ja tavoitteita:

- organisaation toimintaympäristö ja toiminnan ohjausjärjestelmät
- johtamiskulttuuri ja johtamiskäytännöt
- organisaation rakennetekijät, teknologinen järjestelmä sekä työ- ja toimintaprosessit
- organisaation sosiaalinen vuorovaikutus, työyhteisötaidot ja organisaatiokulttuuri
- organisaatiossa toimivien ihmisten nykyinen osaaminen, osaamistarpeet lähitulevaisuudessa ja toisaalta piilevien voimavarojen ja kykyjen hyödyntäminen (ns. käyttämättömät resurssit)
- rekrytointitarpeet ja rekrytoinnissa onnistuminen
- työhyvinvoinnin arviointi ja sen jatkuva esillä pitäminen tehokkuuden ja tuloksellisuuden rinnalla

(Uusitalo 2012).

## 5.2 Kehittämismenetelmät

Kehittämishankkeessa on käytetty kehittämisen ja osallistumisen menetelminä SWOT-analyysiä, benchmarking ja konsultointimenetelmää sekä pienryhmiä ja kokouksia eli dialogista keskustelumenetelmää.

SWOT-analyysi soveltuu monenlaiseen kehittämiseen ja oman organisaation tilanteen asemointiin. Analyysissä arvioidaan valittua asiaa sisäisten ja ulkoisten vahvuuksien (Strength), heikkouksien (Weakness), mahdollisuuksien (Opportunity) ja uhkien (Threat) näkökulmasta. (Vuorinen 2013).

<b>Vahvuudet</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tunnettavuus/Brändi</li> <li>- Laaja toiminta-alue ja palvelut</li> <li>- Ammattitaitoinen henkilöstö</li> <li>- Vakaa taloudellinen tilanne</li> <li>- Motivoitunut henkilöstö</li> </ul>	<b>Heikkoudet</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pienehkö toimija</li> <li>- Tilausten ennakoimattomuus</li> <li>- Henkilöstön pysyvyys</li> </ul>
<b>Mahdollisuudet</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toiminnan laajeneminen</li> <li>- Asiakaskunnan kasvu</li> <li>- Lisätukea lapsiperheille</li> <li>- Uusia yhteistyömahdollisuuksia</li> <li>- Vakautta muutosten edetessä</li> </ul>	<b>Uhat</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kilpailu työvoimasta</li> <li>- Muutoksien vaikutus (esim. sote)</li> <li>- Kilpailu asiakkuuksista</li> </ul>

Kehittämishankkeen ideointivaiheessa käytetty SWOT- analyysiin pohjautuva pohdinta-alusta

Nelikenttäanalyysi SWOT on paljon käytetty ja yksinkertainen toiminnan analysointimenetelmä. Se on käyttökelpoinen määriteltäessä organisaation nykytilaa ja tulevia haasteita sekä niihin varautumista. Edellä mainitussa Uusitalon organisaation kehittämisessä huomioon otettavissa osa-alueissa ensimmäinen: organisaation toimintaympäristö ja toiminnanohjausjärjestelmät, on näkökulma, jonka arviointiin SWOT-analyysi soveltuu hyvin.

Erityisesti tällä hetkellä sosiaali- ja terveysalalla on meneillään suuria muutoksia. Sote- ja maakuntauudistus, palvelurakenteiden muutos, väestökehitykseen liittyvät painopisteen muutokset vaikuttavat kaikki osaltaan palveluntuottajan asemaan ja toiminnanedellytyksiin.

Epävarma ja muuttuva tilanne on palveluntuottajalle uhka, mutta myös mahdollisuus toteuttaa uutta palvelutoimintaa ja luoda uusia asiakkuuksia ja sitä kautta toteuttaa perustehtäväämme tarjota palveluja lapsiperheiden erilaisissa tilanteissa. Uhkana on alati kiristynvä kilpailu alallamme, palvelun tilaamisen ja tuottamisen logiikan muutokset, monihaasteiset tilanteet perheissä, kuormittavan työkuvan seuraukset omassa organisaatiossamme ja yhteistyökumppaneillamme ja tavoitettavuuden haasteet suhteessa tilaajaan joka siirtynee kauemmas.

Vahvuutena näen vahvan brändimme eli ajassa kestävä ideologisen pohjan sekä vahvan osaamisen lasten ja perheiden hyvinvoinnin elementteihin liittyen. Konkreetti-

nen työotteemme on myös vahvuus, teemme, emmekä puhu siitä, mitä pitäisi tehdä. Mahdollisuudet ovat myös moninaiset, joustavana kolmannen sektorin organisaationa meidän on mahdollista reagoida nopeastikin muuttuviin tarpeisiin. Yhteistyöverkostomme on laaja ja toimimme aktiivisesti koko toiminta-alueellamme Varsinais-Suomessa.

Heikkoutenamme on pirstaleinen palveluvalikko, teemme monenlaisia palvelutuotteita, muttemme mitään suurille massoille. Tilauskannan muutokset vaikuttavat toimintavarmuuteemme herkästi. Tilamme rajaavat myös osaltaan mahdollisuuttamme suurien asiakasmäärien palvelun toteuttamiseen juuri tapaamisvalvontojen osalta. Rekrytointin haasteet vaihtelevat ja silloin kun kyseessä on tarkasti määritellyn kaltaisen palvelun toteuttaminen, oikeanlainen henkilöstö on avainasemassa.

Kehittämishankkeessani on käytetty tiedon hankintamenetelmänä Benchmarkingia, konsultointia. Benchmarking-toiminnan ideana on kerätä tietoja ja taitoja toisilta toimijoilta ja soveltaa niitä omaan toimintaansa. Oma, kehittämisen kohteena olevaa toimintaa voidaan verrata jollain tietyllä, kapeallakin osa-alueella toimijaan, jonka toiminnassa kyseisen osa-alueen toiminta vaikuttaa onnistuneelta. Kehittämistoiminta voi siis kohdentua esimerkiksi laatuun, työtapaan tai prosesseihin. (Vuorinen 2013).

Benchmarking-toiminnan tavoitteena on toisilta opitun soveltaminen, ”pyörää ei kannata keksiä monta kertaa uudelleen”-tyyppinen ajatus siitä, että olemassa olevia malleja voi hyödyntää ja soveltaa muuallakin kuin siellä, jonne ne on luotu. Kyse ei siis ole suorasta kopioinnista. (Vuorinen 2013).

Benchmark-prosessissa määritellään omat kehittämistarpeet ja kuvataan nykytilanne. Seuraavaksi kartoitetaan soveltuva vertailukohde ja pyritään pääsemään yhteistyöhön kyseisen toimijan kanssa. Parhaimmillaan tilanne on silloin kun molemmilla osapuolilla voidaan ajatella olevan opittavaa toisiltaan. Tilanne on vastavuoroinen. Jos kuitenkin on selkeästi niin, että toinen toimija on toimialansa ehdoton huippu, heidän motivaatioon ryhtyä benchmarking-prosessiin voi olla oman brändin kohottaminen ja maineen saaminen. Varsinainen kehittämistyö alkaa toiminnan erojen ja niiden syiden esiin tuomisella sekä suunnitelmalla siitä, miten saatujen oppien avulla oman toiminnan kipupisteisiin voidaan vaikuttaa. (Vuorinen 2013).

## 5.3 Kehittämishankkeen prosessi

Aika	Kehittämishankkeen vaihe/osallistajat	Toiminta
lokakuu 2016	<b>Ideaointi ja suunnitteluvaihe</b>  Toiminnanjohtaja, johtoryhmä perhepalvelupäällikkö ja perhepalvelutiimi	Uusien palvelutuotteiden käynnistämisen pohdinta johtoryhmässä ja perhepalvelutiimissä. Benchmarking yhteistyökumppaneilta palvelusta Kilpailutukseen osallistumisesta päättäminen, palvelutuotteiden valinta, joiden toteutuksen osalta osallistumme kilpailutukseen.
marraskuu 2016	<b>Toteutusvaihe</b>  Kehittämispäällikkö, toimistopäällikkö, perhepalvelupäällikkö ja perhepalvelutiimi	Kilpailutusmateriaalin koonta, hankinta ja tuottaminen. Esim. asiakirjojen hankinta, uusien palvelutuotteiden palvelukuvauksien luonti. Kilpailutukseen osallistuminen määräaikaan mennessä.
joulukuu 2016- tammikuu 2017	perhepalvelupäällikkö ja perhepalvelutiimi	Uusien palvelutuotteiden sisällöllinen perehdyttäminen perhepalvelutiimissä. Vaadittavan rekrytointiprosessin aikatauluttaminen. Kehittämishankkeen aiheena olevan palvelutuotteen, sosiaalihuoltolain mukaisten valvottujen tapaamisten toteuttamiseen tarvittavien tilamuutosten pohdinta.
kesäkuu -heinäkuu 2017	perhepalvelupäällikkö ja perhekeskustoiminnan koordinaattori	Rekrytointi, tilamuutosten toteutus, uusien työntekijöiden perehdytys
elokuu 2017	perhepalvelupäällikkö, perhekeskustoiminnan ohjaaja	Tilojen ja toiminnan tarkastus Turun kaupungin perheoikeudellisen yksikön lastenvalvojan toimesta. Tilojen ja toiminnan hyväksyminen.  Tapaamistoiminnan aloittaminen.
Syky 2017- kevät 2018	<b>Arviointivaihe</b> Perhepalvelupäällikkö, perhepalvelutiimi, johtoryhmä, asiakaspalaute	Kehittämishankkeen onnistumisen arviointi, toiminnan arviointi ja jatkokehittäminen, esimerkiksi rekrytoinnin ja perehdytyksen osalta. Palautejärjestelmän kehittäminen.

## Ideointi ja suunnitteluvaihe

Olen ollut yhteydessä muihin MLL:n piireihin, joissa toteutetaan myös ammatillisia perhepalveluja ja keskustellut heidän palvelutuotteistaan. Olen käynyt tutustumassa yksityisen sosiaalipalveluyrityksen vastaavaan toimintaan ja tiloihin yhteistyöverkostoideni kautta ja käynyt keskustelua heidän vastaavasta toiminnastaan. Erona on toki yksityisen palveluntuottajan toimintalogiikan selkeämpi taloudellinen näkökulma, verrattuna oman organisaatiomme voittoa tavoittelemattomaan toimintaan.

Olemme myös työryhmäni, perhepalvelutiimin kanssa vierailleet Turussa sosiaalialan järjestön tiloissa tutustumassa heidän tapaamispaikkatoimintaansa, henkilökuntaansa, prosesseihinsa ja tiloihinsa. He tekivät myös vastavierailun meidän luoksemme ja kävimme keskustelua palveluntoteuttamisen keskeisistä sisällöistä. Tapaamiset ja keskustelut eivät ajoitu kehittämishankkeeni aktiiviseen toteuttamisaikaan, mutta konsultointitapaamisista saatu tieto on kuitenkin ollut hankkeeni aikana vaikuttamassa ratkaisuihini ja linjauksiin.

Työyhteisön osallistaminen kehittämishankkeeseen pienryhmien ja kokousten avulla on keskeistä. Kehittäminen edellyttää lähes aina myös organisaation oppimis- tai osaamistarpeiden tunnistamista sekä parhaiten soveltuvien kehittämismenetelmien pohdintaa ja niistä päättämistä. (Uusitalo 2012). Osallistavien menetelmien käyttö kehittämissä hankkeissa on selviö, silloin kun puhutaan näin moninaisesta asiasta uuden palvelutuotteen luomisesta.

Kehittämissä hankkeen aikana toteutetaan muutoksia, tarkennetaan työnkuvia, kehitetään raportointia ja nämä muutokset liittyvät tavalla tai toisella monen henkilön arkityöhön esim. laskutus, palkanmaksu, tilavarausten hoitaminen jne, joten yhteinen suunnittelu on tärkeää, jotta saadaan aikaan alusta alkaen toimivia prosesseja palvelun toteuttamiseen niin asiakkaan, tilaajan kuin palveluntuottamiseen osallistuvan henkilöstönkin näkökulmasta.

Koska kyseessä on uusi, vasta alkava palvelutuote, asiakkaiden osallistamista ei suoranaisesti ollut mahdollista tehdä. Palvelun alkaessa jatkokehittäminen toteutetaan asiakkaiden näkemyksiä ja toiveita huomioiden. Pitkäaikainen kokemuksemme työyhteisössä asiakkaiden palvelujen toteuttamisesta on avuksi yrittäessä nähdä asiakasnäkökulmasta palvelutuotteen toimivuutta.



Pohtiessamme, minkä tuotteiden osalta osallistuisimme kilpailutukseen, kävimme siis keskustelua omassa tiimissäni, perhepalvelutiimissä. Siinä olevien työntekijöiden kokemusmaailmaan kuuluu erilaisten palvelutuotteiden toteuttaminen piirimme palveluksessa ja he ovat asiantuntijoita asiakastyöhön ja siihen liittyviin yksityiskohtiin, haasteisiin ja näkemyksiin liittyen. Eri sektorien päälliköiden kanssa kävimme keskustelua hankkeen alkumetreillä myös palvelutuotteista. Tässä kokoonpanossa näkökulmia oli tarjolla vähän erilaisesta näkökulmasta koska muiden päälliköiden työn sisältö poikkeaa omastani merkittävästi. Esimieheni, toiminnanjohtajan kanssa kävimme myös keskustelua ratkaisujemme taloudellisista vaikutuksista ja mahdollisuuksista lisätä asiakasmääräämme ja tarjota mahdollisesti pienehkölle, mutta erityiselle asiakasryhmälle palvelua.

Olemme aiemmin toteuttaneet seuraavia palvelutuotteita: ennaltaehkäisevää perhetyötä joka on voinut painottua ammatillisen lastenhoidon tapaan tukien muita perheen tukimuotoja, ammatillista tukihenkilötyötä, valvottuja tapaamisia huostaan otetuille lapsille. Kilpailutuksen ulkopuolella olevia, toteuttamiamme palvelutuotteita olivat lapsiperheiden kotipalvelu, omaishoidon tuen palvelut alle 18-vuotiaille ja lasten ryhmähoito sekä yrityksille myytävä sairastuneen lapsen hoitopalvelu.

Sosiaalihuoltolain mukaiset valvotut ja tuetut tapaamiset tuntuivat soveltuvan toteutettaviksemme, hyvin muiden perheitä monenlaisissa elämäntilanteissa tukevien palvelujen rinnalle.

#### Kehittämishankkeen toteutusvaihe

Hankkeeni alkoi marraskuussa 2016 Turun ja muiden Varsinais-Suomalaisten kuntien käynnistäessä kilpailutuksen, jonka kohteena olivat sosiaalityön avo- ja sijaishuollon palvelut. Kilpailutuksen alaisissa palvelutuotteissa oli useita palveluja, joita palveluvalikossamme oli jo ennalta, joten säilyttääksemme tilauskantamme ja voidaksemme jatkaa palvelujemme toteuttamista kyseisillä alueilla, osallistuminen kyseiseen kilpailutukseen oli välttämätöntä.

Hankintalain mukaan ne palvelut jotka kunta hankkii oman toimintansa ulkopuolisilta tahoilta, on kilpailutettava. Kilpailutukseen osallistuminen vaatii sosiaalialan ammattilaisilta ja palveluntuottajilta uudenlaista osaamista sekä kustannuslaskennan ja laatujärjestelmien kehittämistä.

Tarjouksien tekeminen tarjouspyyntöjä vastaaviksi edellyttää tarkkaan mietittyjä palvelujen kuvaksia ja palvelujen tuottamisen kokonaisuuden ymmärtämistä. Myös todellisten ja osin ennakoimattomien kustannusten (esim. peruutukset) osalta. Pitää pystyä kuvamaan tarkkaan, mitä tuotetaan, mitä palvelu sisältää, millä hinnalla sen saa ja voi toteuttaa ja millä resursseilla. Resurssien varmistaminen voi myös olla haastavaa. Kilpailu hyvistä työntekijöistä on jo todellisuutta sekä sopimusmuoto, joka on puitesopimus, ei takaa mitään asiakasmääriä, muttei myöskään rajaa enimmäismäärää.

Lupa-asioiden varmistaminen toteutettiin. Muilla kuin ympärivuorokautista palvelua tuottavilla yksityisistä sosiaalipalveluja toteuttavilla tahoilla on ilmoitusvelvollisuus toteuttamastaan palvelusta aluehallintoviranomaiselle. Meillä ilmoitus on jo tehty aiempaan palvelutuotantomme liittyen eli ilmoitusta täydennettiin uusien palvelutuotteiden osalta.

Tarvittavat asiakirjat hankittiin toimistopäällikkömme ja toiminnanjohtajamme kanssa. Teimme rekryointisuunnitelman koska hankkeen aiheena olevan palvelutuotteen henkilöstövaatimuksen mukaisia työntekijöitä ei palveluksessamme ollut riittävästi arvioimamme tarvetta silmälläpitäen. Laadimme palvelukuvauksen tuotteesta.

Uuden palvelutuotteen kehittäminen sopivaksi palveluvalikkomme, vaatimuksia vastaavaksi ja oikein resursoituksi on monivaiheinen ja haastava prosessi. Kehittämissuunnitelman aikana huomasimme, monia uusia näkökulmia joita ei alussa ollut ymmärretty ottaa huomioon. esimerkiksi vaadittavien liitteiden saamisen aikataulu ja kesäkuusiin ajoittuvan rekrytoinnin haastavuus.

Kilpailutukseen osallistuminen ei ole meille ihan vierasta, olemme osallistuneet aiemmin muutamaankin kilpailutukseen, mutta ne ovat koskeneet silloin pienempää osaa toiminnastamme ja eivät ole vaatineet rekryointiprosessia, joten tämä kilpailutus on suurempitöinen ja vaikutukseltaan merkittävämpi. Palvelutoimintamme jatkokehittämistä ajatellen huomasin palvelutuotteidemme prosessien määrittelyn ja sisällön vielä tarkemman kuvauksen olevan tarpeellista jatkoa ajatellen sekä rekryointiprosessimme miettimisen uudelleen.

Kehittämishankkeen aikainen yhteistyö tiimini, johtoryhmän ja esimieheni kanssa on ollut tarpeeksi tiivistä ja tehtävään keskittyvää. Olemme luoneet uuden palvelutuotteen ja siihen liittyvät vaatimukset ovat täyttyneet. Olemme syksyn 2017 aikana aloittaneet palvelun toteuttamista ja muokanneet esimerkiksi asiakkaaksi tuloprosessia hieman uudelleen. Rekrytoinnin haaste ei ollutkaan se suurin haaste, vaikka niin aluksi luulin.

Saimme vahvuuteemme uusia, hyviä ammattilaisia joiden kanssa työtä on ollut hyvä aloittaa. Haasteena on ennemminkin näyttäytynyt palvelutarpeiden ennakoimattomuus ja haastavuus sekä asiakkuuksien vähäinen määrä. Kehittämishankkeeseeni valitsemani palvelutuote ei ennako-oletuksestani poiketen ollutkaan se tuote jonka toteuttaminen korostuisi palveluvalikossamme.

Kehittämishanke siis käynnistyi marraskuussa 2016. Kilpailutuksen avauduttua kävimme keskustelua toiminnanjohtajamme kanssa, johtoryhmässä sekä perhepalvelutiimissä. Keskustelimme palvelutuotteista, joita kilpailutus koski. Miten ne eroavat nykyisestä palvelutuotannostamme, mitkä soveltuvat toteutettaviksemme, mitkä eivät sekä millaisia muutoksia valitut palvelutuotteet tulisivat vaatimaan toimintaamme esimerkiksi henkilöstön ja tilojen osalta. Palvelutuotteiden valikoinnista keskusteltiin tiimissäni sekä johtoryhmässä, mitkä tuotteet tulisivat olemaan hakumme kohteena.

Kehittämishanke toteutettiin syksyn 2016 ja elokuun alkuun 2017 välisenä aikana. Syksyllä 2017 palvelutuote otettiin käyttöön ja sitä on tarkoitus edelleen hioa ja muokata käytännön osoittaman tarpeen, asiakaspalautteen ja työntekijöiden tuomien huomioiden mukaisesti.

Kilpailutus Turun ja ympäristökuntien sosiaalityön avo- ja sijaishuollon palveluista avautui HILMAssa marraskuussa 2017 ja vastaamisaikaa oli muutama viikko. HILMA on työ- ja elinkeinoministeriön ylläpitämä maksuton, sähköinen ilmoituskanava, jossa hankintayksiköt ilmoittavat julkisista hankinnoistaan. Havaitsimme kilpailutuksen auenneen siten, että aikaa osallistumiseen ei jäänyt kovinkaan paljon. Kilpailutus kuitenkin keskeytettiin alkuvuodesta 2017 ja se avattiin uudelleen, tietyin tarkennuksin siten että vastausaikaa oli 4.4.2017 saakka. Aikataulu ei siis antanut mahdollisuutta kovinkaan monien menetelmien käyttöön ja näin ollen toteutin kehittämishankkeeni menetelmien käytön pienimuotoisesti. Ajatuksenani oli se, että palvelukuvaus ja muu kilpailutuksen vuoksi aikataulusidonnainen materiaali luotiin nopeasti vaatimuksia vastaavaksi, mutta varsinaisen palvelutuotteen hiontaa ja jatkokehitystä jatkettaisiin tarvittaessa, jos tulimme hyväksytyksi palveluntuottajaksi ko. palvelutuotteen osalta.

Osallistuimme kilpailutukseen seuraavien palvelutuotteiden osalta: ympärivuorokautinen lastenhoito, perustason ammatillinen tukihenkilötoiminta, vaativa erityistason ammatillinen tukihenkilötoiminta, sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö, vaativa lastensuojelun perhetyö, sosiaalihuoltolain mukaiset valvotut ja tuetut tapaamiset ja vaihdot sekä lastensuojelulain mukaiset valvotut ja tuetut tapaamiset ja vaihdot huostaan otetuille lapsille sekä kotiin vietävä perhekuntoutus.

Kilpailutuksen myötä meillä aiemmin valikossa olleita palvelutuotteita on siis osaltaan jaettu perus- ja erityistasoon ja osa oli nimetty toisin, sisällön ollessa kutakuinkin samanlainen. Selkeämmin uusia palvelutuotteita meille olivat sosiaalihuoltolain mukaiset, oikeuden päätökseen perustuvat tai lastenvalvojan vahvistamaan sopimukseen perustuvat valvotut ja tuetut tapaamiset sekä kotiin vietävä perhekuntoutus.

Kehittämishankkeeni aiheeksi valitsin sosiaalihuoltolain mukaisten valvottujen ja tuettujen tapaamisten palvelutuotteen kehittämisen ja palvelutoiminnan käynnistämisen osana palveluvalikkoamme kilpailutuksessa määritellyn aikataulun mukaisesti. Aihe valikoitui käytännön työn näkökulmasta ja on siten työyhteisöä ja omaa työtäni hyödyttävä.

Hakemukseen liitteeksi koottiin tiedot esimerkiksi palveluntuottajan verotiedoista, vakavaraisuudesta ja vakuutuksista. Tietoja palvelutuotekohtaisesti koottiin myös henkilöstöstä, sen koulutustasosta peruskoulutuksen osalta, mahdollisista lisä- ja jatkokoulutuksista, työkokemuksesta myös palvelutuotekohtaisesti sekä osaamisesta ja kokemuksesta liittyen maahanmuuttajataustaisen asiakkaiden kanssa työskentelyyn. Jos palveluntuottajalla ei kilpailutukseen osallistumisen hetkellä ollut kaikkiin palvelutuotteisiin, joiden osalta palvelua haluaisi toteuttaa, tarvittavaa kriteerit täyttävää henkilökuntaa, mukaan tuli toimittaa myös rekrytointisuunnitelma tarvittavan henkilöstön rekrytoimiseksi palvelun toteuttamisen aloitusajankohtaan mennessä. Rekrytointisuunnitelma luotiin. Palvelutuotekohtaiset palvelukuvaukset tuli laatia tai täydentää olemassa olevia. Turvallisuussuunnitelma tuli laatia valvottujen tapaamisten palvelutuotteen osalta. Kehittämishankkeen kohteena olevan palvelutuotteen, sosiaalihuoltolainmukaisten valvottujen ja tuettujen tapaamisten palvelukuvaus kuvataan tuloksissa.

## 6 KEHITTÄMISHANKKEEN TULOKSET

Kehittämishankkeen tavoitteena oli luoda uusi palvelutuote palveluvalikkoomme. Palvelutuote kehitettiin ja se otettiin käyttöön. Uuteen palvelutuotteeseen liittyy sen sisällön määrittelemä 1) palvelukuvaus, 2) kuvaus palvelun yleisistä periaatteista, 3) asiakkaaksi tulon prosessi sekä rekrytointi, perehdytys sekä työturvallisuus- näkökulmien kuvaus jotka liittyvät läpileikkaavasti palvelutuotteen kokonaisuuteen.

Lähdemateriaalina palvelutuotteen kuvauksen luonnissa on käytetty edellisissä kappaleissa mainittuja lakiin perustuvia määrittelyjä, soveltuvasti kilpailutukseen liittyvää tarjouspyyntömateriaalia tuotteeseen liittyvien, tilaajan määrittelemien vaatimusten osalta sekä oman organisaation aiempaan palvelutuotantoon sisältyvää palvelukuvausmateriaalia.

### 6.1 Valvotun tapaamisen palvelukuvaus

**Valvottu tapaaminen tuotteena on palvelu, jonka tarkoituksena on tehdä mahdolliseksi lapsen ja vanhemman tapaaminen turvallisessa ympäristössä valvotusti.**

Tapaamisvalvonnalla huolehditaan siitä, että lapsen edun mukaisesti hänelle taataan tapaamisoikeus vanhempaansa. Vahingolliselta tapaamiselta myös toisaalta suojataan lasta. Pyritään ehkäisemään myös vieraannuttamista, että tapaamisoikeudesta tehtyjä päätöksiä noudatetaan.

Lastensuojelulaki (§54) ottaa kantaa sijaishuollossa olevan lapsen oikeuteen pitää yllä tärkeitä ja jatkuvia ihmissuhteita turvallisesti. Valvottua tapaamista seurataan kiinteästi ja tapaamisen valvojat ovat koko tapaamisen ajan kuulo- ja näköyhteydessä lapseen ja häntä tapaavaan vanhempaan.

Lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonta tulee kyseeseen silloin, jos lapsen ja vanhemman väliseen tapaamiseen liittyy lapseen kohdistuvaa erityistä huolta tai uhkaa. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi sellainen, että vanhempi ei syystä tai toisesta ole kykenevä hoitamaan lasta tai on mahdollisuus, että hän kohtelee lasta tämän etujen vastaisella tavalla. Lapsen psyykkisen turvallisuuden vaarantuminen voi olla perusteena esimerkiksi tilanteissa joissa lapsi on joutunut todistamaan väkivaltaa, vanhemmalla on päihde- ja/tai mielenterveysongelma tai taipumusta väkivaltaiseen käytökseen. Lapsen taustalla on hyväksikäytön kokemus tai on vaarana, että lapsi pyritään viemään luvatta pois maasta. Vanhemman ja lapsen vähäinen tai olematon aiempi kontakti voi myös olla syynä tapaamisen järjestämiseen valvotusti. Vanhempien väliset

riidat tai lähivanhempien negatiivinen myötävaikuttaminen lapseen voivat myös olla tapaamisen valvonnan syynä.

**Sosiaalihuoltolain mukainen valvottu tai tuettu tapaaminen perustuu sosiaalilautakunnan vahvistamaan sopimukseen tai tuomioistuimen päätökseen**, jossa on määritelty tapaamisten tapahtuvan tuetusti tai valvotusti tai tapaamisvaihdon tapahtuvan valvotusti. Tämä on sosiaalihuoltolain (1301/2014) 27 §:n mukainen palvelu, josta vastaaminen on siirtynyt kuntien vastuulle 1.4.2015 alkaen. Edellä mainitut tapaamisen valvonnan tarpeeseen liittyvät syyt voivat olla taustalla myös tässä palvelussa.

**Lapsen edun ja turvallisuuden toteutuminen tapaamisissa on työntekijöiden tärkein tehtävä.** Luonteva ja turvallinen olo tapaamisen aikana pyritään varmistamaan lapselle. Tarvittaessa lapsen ja vanhempien välistä vuorovaikutusta autetaan ja ohjataan vanhempaa lapsen hoidossa ja käytännön asioissa tapaamisen aikana. Keskinäisen yhdessäolon mahdollisuus varmistetaan lapselle ja vanhemmalle kuitenkin niin, että työntekijä pystyy koko ajan seuraamaan tilannetta ja puuttumaan tarvittaessa tapaamisen kulkuun. Tapaaminen keskeytetään lapsen edun sitä vaatiessa.

**Menetelmät ja yleiset toimintamme läpileikkaavat periaatteet ja tapamme toimia** ovat:

- Lapsen näkökulman korostaminen ja näkyväksi teko
- Lapsen turvallisuuden tunteen vaaliminen
- Dialogisuuden ja reflektiivisen kyvyn edistäminen lapsen ja vanhemman välillä
- Kasvatuskumppanuus ja vanhemmuuden tukeminen
- Osallisuuden tukeminen
- Huolen puheeksi ottaminen
- Voimavarojen tunnistaminen ja niiden vahvistaminen

Tapaamispalveluita järjestettäessä on tärkeää sanoittaa palvelun oikeutta ja tarkoitusta juuri lapselle, vaikka kaikilla asianosaisilla on oma näkökulmansa tilanteeseen. **Palvelu on ensisijaisesti lapsen oikeuteen perustuva ja häntä varten toteutettu. Lapsen näkökulman korostaminen ja hänen mahdollisten tarpeidensa, pelkojensa ja toiveidensa näkyväksi teko on keskeistä.** Lapsen turvallisuuden tunteen varmistaminen ja hänen osallisuutensa huomioonottaminen, palvelua toteutettaessa, varmistetaan ikätasoisesti keskustellen ja observoiden.

Dialogisuuden mahdollistaminen tukemalla vanhemman ja lapsen vuorovaikutusta sekä tarvittaessa siihen ohjaaminen mallintamalla, vahvistaa tapaamisissa yhteyden muodostumista ja vahvistumista. Vanhemman voimavarojen näkyväksi teko voimavara- ja vahvuuskeskeisen näkökulman kautta motivoi vanhempaa tapaamisissa sekä lisää osallisuuden ja kyvykkyyden tunnetta. Avoin keskustelu ja palaute myös vanhemman toimintaan liittyvien huolien osalta varmistaa kokemusta tuen saannista ja toimivaan tapaamiskokemukseen pyrkimisestä kaikkien osapuolten parhaaksi.

**Tapaamisen päätyttyä pyydetään palaute asiakkailta erikseen ja erityisesti lapselle annetaan mahdollisuus kertoa ikätasoonsa nähden tuntemuksiaan tapaamiseen liittyen** esimerkiksi erityisten ilmetaulujen avulla. Varmistetaan kaikilla asianosaisilla olevan tieto seuraavasta tapaamisesta sekä tarvittavat yhteystiedot mahdollisten muutosten ilmoittamiseen liittyen.

Tapaamispalvelun onnistuminen toteuttaa lapsen oikeutta tavata turvallisesti vanhempaansa, luoda suhde tähän tarpeen mukaan määritellyissä raameissa, mukavassa kodinomaisessa tilassa, jossa ammattitaitoinen henkilökunta tukee vuorovaikutusta lapsen ja vanhemman välillä sekä varmistaa sovittujen reunaehtojen täyttymisen lapsen fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen turvallisuuden takaamiseksi.

**Palvelutuotetta toteuttavat työntekijät, joilla on riittävä koulutus ja työkokemus palvelutuotteeseen liittyen.** Työ on aina parityötä asiakasturvallisuuden, työturvallisuuden ja oikeusturvakysymysten vuoksi. Kilpailutuksessa määriteltiin valvovien työntekijöiden koulutustasoksi AMK- tutkinto sosiaali-, terveys- tai kasvatusalalta. Toisella valvovalla työntekijällä tulee olla sosiaali- tai terveysalan tutkinto, AMK-tasoinen tai aiempi opistotasoinen tutkinto ja toisella voi olla sosiaali-, terveys- tai kasvatustutkinto. Puitesopimuksessa joka palvelun toteuttamiseen liittyy, ei tilaaja sitoudu mihinkään tiettyihin asiakasmääriin. **Palvelutuottajina meidän tulee arvioida resursimme siten, että pystymme palvelun toteuttamaan laadukkaasti, tilojemme puitteissa.** Muuhun palvelutoimintaan nähden kyseiseen palvelutuotteeseen liittyy huomattavasti enemmän etukäteisjärjestelyä, peruuntumisia ja uusien tapaamisajankohtien kartoittamista sekä yhteydenpitoa tilaavaan tahoon palvelua käyttävien asiakkaiden lisäksi. Tämä huomioidaan työvoiman resursoinnissa.

Meillä työyhteisömme kokoon ja palvelutuotteiden moninaisuuteen liittyen, samat työntekijät toteuttavat monia palvelutuotteita. Esimerkiksi huostaanotettujen lasten valvottuja ja tuettuja tapaamisia toteuttavat osin samat työntekijät kuin sosiaalihuoltolain mukaisia valvottuja ja tuettuja tapaamisia. Huostaanotettujen lasten tapaamisten valvojilta edellytettiin lisäksi kilpailutuksen vaatimuksissa vuoden sijaishuollon työkokemusta koulutuksen lisäksi.

Työntekijät perehdytettiin uuteen palvelutuotteeseen ja siihen liittyviin turvallisuusohjeisiin sekä heidän kanssaan yhdessä jatkokehitimme alkuhaastattelurunkoa sekä asiakkaan tutustumiskäynnin käytäntöjä.

**Palvelukuvausta käsiteltiin tarkastuskäynnillä lähinnä asiakaskunnan valvottavien tarpeiden osalta, jotta oikeanlaiset asiakkuudet ohjautuvat oikeille palveluntuottajille.** Meidän tilamme eivät esimerkiksi mahdollista vahvinta mahdollista valvonnan tarvetta tilanteissa, joissa tiedossa on esimerkiksi kaappaamisenuhka tai väkivaltainen käytös. Osa palveluntuottajista on erityisesti varustautunut tämän tyyppiseen tarpeeseen vartijapalvelun ja kameravalvonnan hankkimisella.

## 6.2 Palvelun toteuttamisen yleisiä periaatteita

Tapaamisen aikana ei hoideta vanhemman tai lapsen muun läheisen asioita ja tapaamisten ja valvonnan tarpeellisuutta ei arvioida tapaamisten aikana. **Tapaamisen keskiössä on lapsi ja hänen tarpeensa**, ja työntekijät ovat mahdollisimman neutraaleita suhteessa vanhempiin ja lapsen tilanteeseen. Tuetun ja valvotun tapaamisen kesto ja tapaamispaikka on sovittu etukäteen alkuhaastattelun jälkeen ja tapaamisten kesto on määriteltävä tilanteen mukaan. Tapaamisten kesto on yleensä 2-3 tuntia kerrallaan. Tapaamisten keston vaikuttaa lapsen ikä ja vointi sekä vanhemman ominaisuudet ja mahdollisuudet. Tapaamispalvelua toteutetaan arkisin, iltaisin ja viikonloppuisin tarpeen mukaan.

**Tapaamistilaan liittyy useita huomioitavia seikkoja.** Tapaamistilassa tulee olla lasten ikätasoon soveltuvia leluja, kirjoja, askarteluvälineitä ja pelejä ja muita toimintamahdollisuuksia tapaamisajan mielekästä viettämistä ajatellen. Tilojen on hyvä olla kodinomaisia ja toiminnan kannalta asianmukaisia. Niiden tulee tuntua turvalliselta ja mukavalta. Ulkovaatteille ja kengille tulee olla asianmukainen säilytyspaikka. Tilojen tulee olla riittävän kokoiset, jotta tapaamisia voidaan järjestää myös useamman lapsen



ja vanhemman välillä välttämättä ahtauden tuntua. Yhteinen tekeminen lapsen ja vanhemman välillä tulee mahdollistua luontevasti niin leikin, lapsen hoidon kuin esimerkiksi tapaamisaikaan ajoittuvien ruokailutarpeiden osalta.

Tilassa tulee siis olla keittiö joka mahdollistaa ruuan säilytyksen, lämmityksen ja nauttimisen sekä siihen liittyvät välineet kuten jääkaappi, mikroaaltouuni sekä soveltuvat välineet eri-ikäiset lapset ja heidän ruokailuun liittyvät tarpeensa huomioiden. Pienten lasten osalta tarpeellisia voivat olla esimerkiksi syöttötuoli ja hoitopöytä ja vanhempien lasten osalta erilaiset seurapelit ja kotoiset oleskelutilat, tv ja kahvittelemahdollisuudet voivat toimia luontevina yhdessäolon mahdollistajina.

**Ympäristön mukavuudella on tärkeä osa toimia arvostavina puitteina kun lapsi ja vanhempi rakentavat keskinäistä suhdettaan.** Tapaamispaikan sijainnin on hyvä olla helposti saavutettava myös julkisilla kulkuvälineillä ja esteetön jolloin jonkun asianosaisten liikuntarajoite, pysyvä tai väliaikainen, ei esimerkiksi ole esteenä tapaamiselle.

**Valvotut tapaamiset järjestään aina rajatussa, erikseen tapaamiseen tarkoitettussa ja siihen tarkoitukseen hyväksytyssä tilassa,** meidän tapauksessamme tilana toimii Perhekeskus Marakatti joka sijaitsee Mannerheimin Lastensuojeluliiton Varsinais-Suomen piirin aluetoimiston yhteydessä Sepänkatu 3 osoitteessa Turussa. Tila, perhekeskus Marakatti toimii myös avoimena perhekahvilana, erilaisten ryhmien, kerhojen ja toimintojen toteuttamistilana. Koemme että tapaamistilamme, jossa on muutakin toimintaa, toimii tapaamisissa tilana erinomaisesti siksi, että paikka on myös tunnettu lapsiperheiden keskuudessa monenlaisista tapahtumista ja toiminnoista, eikä se siten ole asiakkaalle leimaavaa saapua tapaamiseen kyseiseen tilaan.

Tapaamistilaan liittyy vaatimuksia tapaamispalvelun erityiseen luonteeseen nähden. Tapaamistilan wc:n tulee olla ulkopuolelta avattava ja tilassa tulee olla lukollinen säilytyspaikka teräesineille (veitset) ja vaarallisille aineille (pesuaineet). Tapaamistilassa tulee olla varauuskäynti, hätäpoistumistie tai turvaovi jonka kautta on vapaa kulku toiseen tilaan tai ulos. Tilan tulee olla helposti valvottavissa siten, että työntekijöiden on mahdollista luontevasti olla koko tapaamisen ajan näkö- ja kuuloetäisyydellä asiakkaisiin.

Perheoikeudellisen yksikön edustaja tarkisti tapaamistilojen vaatimustason tarkastuskäynnillä heinäkuussa 2017, ennen toiminnan aloittamista. Tarkastuskäynnillä käytiin

läpi yksityiskohtaisesti tilat, poistumistiet, asianmukainen välineistö ja tarpeisto, turvallisuussuunnitelma ja palvelunkuvaus. Tulimme palveluntuottajana hyväksytyksi kyseisen palvelun osalta.

Palvelukuvausta käsiteltiin tarkastuskäynnillä lähinnä asiakaskunnan valvottavien tarpeiden osalta, jotta oikeanlaiset asiakkuudet ohjautuvat oikeille palveluntuottajille. Meidän tilamme eivät esimerkiksi mahdollista vahvinta mahdollista valvonnan tarvetta tilanteissa, joissa tiedossa on esimerkiksi kaappaamisenuhka tai väkivaltainen käytös. Osa palveluntuottajista on erityisesti varustautunut tämän tyyppiseen tarpeeseen vartijapalvelun ja kameravalvonnan hankkimisella.

**Turvallisuussuunnitelmassa otetaan kantaa kuitenkin myös vaara- ja uhkatilanteiden aikaiseen toimintaan, avun hälyttämiseen ja parityöskentelyn välttämättömyyteen.** Työntekijöille järjestetään tarvittava tuki mahdollisten vaara- ja tai uhkatilanteiden jälkikäsittelyyn ja työnohjaus säännöllisesti normaalin työnkehittämisen tukena ja jaksamisen ylläpitäjänä.

Sosiaalihuoltolain mukaisissa valvotuissa tapaamisissa tapaamisista palveluntuottaja toimittaa perheoikeudelliseen yksikköön pyydettyä asiakkaan tai tilaajan toimesta pyydetyn kaltaisen selvityksen tapaamisesta. Selvityksen on oltava tapaamisen kulkua kuvaileva. Selvitys tulee antaa myös silloin jos tapaaminen joudutaan keskeyttämään, sitä ei ole voitu ollenkaan aloittaa tai se on jäänyt muuten toteutumatta. Selvitykseen kirjataan ne tiedossa olevat syyt jotka vaikuttivat tapaamisen peruuntumiseen, keskeyttämiseen tai siihen, ettei tapaamista aloitettu. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 27 §, 3).

Muuhun palvelutoimintaan nähden siis tähän kyseiseen palvelutuotteeseen liittyy huomattavasti enemmän etukäteisjärjestelyä, peruuntumisia ja uusien tapaamisajankohtien kartoittamista sekä yhteydenpitoa tilaavaan tahoon palvelua käyttävien asiakkaiden lisäksi. Siitä johtuen palvelutuotteeseen liittyvään asiakkaaksi tulon prosessiin on kiinnitetty erityistä huomiota.

### 6.3 Asiakkaaksi tulon prosessi

**Asiakkuus alkaa meidän näkökulmastamme yhteydenotosta palveluntuottajaan.**

Yhteydenoton tekee joko tapaava asiakas, jolla on käräjäoikeuden päätös tapaamisesta tai lastenvalvojan vahvistama sopimus tapaamisistaan, lapsen huoltaja tai perheoikeu-

dellisen yksikön työntekijä. **Asiakas haastatellaan puhelimitse pääpiirteissään** hänen tapaamisentarpeeseensa liittyen kokonaiskuvan saamiseksi. Keskustelussa kartoitetaan asiakkaan tilanne, tapaamisen valvonnan syy, päätöksessä tai sopimuksessa määritelty tapaamisten rytmi esimerkiksi kaksi kertaa kuukaudessa 2 tuntia kerrallaan ja sovitaan tutustumiskäynnin ja alkuhaastattelun ajankohta. Kehittämishankkeen aikana luotiin alkuhaastattelulomake (liite 1) ja alustavan puhelimesta tapahtuvan ennakkotietojen keruuseen runko.

**Asiakkailla, sekä tapaavalla vanhemmalla, että lapsella ja esim. lähivanhemmalla on mahdollisuus tutustua tapaamispaikkaan ja työntekijöihin etukäteen** ja heidän kanssaan sovitaan tapaamisten käytäntöihin liittyvät asiat ennen tapaamisten aloittamista. Tapaamisten onnistumisen kannalta on tärkeää, että asiakkaat, heidän tilanteensa, kysymyksensä ja huolensa käsitellään ennen tapaamisten aloittamista luottamuksellisesti ja käytännön asiat selvitetään yhdessä. Alkuhaastattelu toteutetaan tilaan tutustumisen yhteydessä tai eri kerralla esimerkiksi siitä syystä, että vanhemman tullessa tutustumaan tilaan lapsen kanssa, alkuhaastattelun toteuttaminen ei välttämättä aina ole mahdollista siinä käsiteltävien asioiden ollessa sellaisia, ettei lapsen paikalla olo ole mahdollista.

**Alkuhaastattelussa pyritään mahdollisimman tarkkaan selvittämään raamit tapaamiselle.** Asiakkuuden ohjautuessa oikeuden päätöksellä tai lastenvalvojalla tehdyn sopimuksen perusteella, taustatietojen määrä saattaa vaihdella huomattavastikin. On tärkeää selvittää ja saada yhtenevä käsitys tapaamiseen liittyvien näkemysten ja käytännönjärjestelyjen osalta.

Osassa tapaamisista on tarve ratkaista lapsen paikalle tuovan vanhemman ja tapamaan tulevan vanhemman osalta tilanne, etteivät he kohtaa toisiaan. Tapaamisten eri osapuolten erillisiin tutustumiskertoihin siis kiinnitetään huomiota heidän tarpeistaan lähtöisin.

Jos valvottujen tapaamisten toteutumiseen liittyy vanhemman päihteidenkäytön kontrollointia, kuten huumeeseulojen tuloksien tarkistusta, ennen palvelun aloittamista selvitetään vanhemman kanssa, missä hänen seulansa otetaan, milloin tulokset tulevat, kenelle ja missä muodossa sekä millä aikataululla tieto välitetään lasta tuovalle vanhemmalle ja kuka se hoitaa. Jos valvottuihin tapaamisiin liittyy selkeästi arviointia vanhem-

man kyvyistä olla lapsen kanssa ja huolehtia lapsesta, se asiakokonaisuus keskustellaan selkeästi palvelua aloitettaessa osapuolten kanssa yhteisen ymmärryksen varmistamiseksi. **Asiakkaan kanssa käsitellään myös ne mahdolliset tapaamisen aloittamisen tai keskeyttämiseen mahdollisesti johtavat syyt sekä sovitaan tapa jolla informoidaan lapsen tuovaa vanhempaa ko. tilanteessa.**

Itse tapaaminen toteutetaan päätöksen tai sopimuksen ja alkuhaastatteluissa sovittujen linjojen mukaisesti, yksilöllisesti lapsen ikä, toimintakyky, kokonaistilanne ja tapaavan vanhemman tilanne huomioiden.

#### 6.4 Arviointi

Kehittämishankkeen tavoitteena oli luoda uusi palvelutuote, sosiaalihuoltolain mukaiset valvotut ja tuetut tapaamiset Mannerheimin lastensuojeluliiton Varsinais-Suomen piirin Ammatillisten perhepalvelujen tuotevalikkoon. Alkusuorituksen ja aikataulun hankkeelle raamitti Turun ja muiden Varsinais- Suomalaisen kuntien toteuttama kilpailutus, sosiaalihuollon avopalveluista, joista yhtenä palvelutuotteena ko. tuote oli. Asiaa oli toki mietitty aiemminkin, muttei siihen silloin vielä oltu tartuttu. Nyt koettiin, että monien muutosten keskellä kolmannen sektorin palveluntoteuttaja ei voi oikein koskaan olla varma asiakkuuksien säilymisestä nykymääräisinä tai totutuissa palvelutuoteryhmissä. Uusien mallien ja toimintojen toteuttaminen on viisasta palveluvalikon laajentamiseksi.

Se, että yhteiskunnallinen kehitys sosiaalipalvelujen toteuttamiseen liittyen on viimeisinä vuosikymmeninä muuttunut paljon, on johtanut siihen, että kolmannen sektorin toimijoilla on mahdollisuus ja ideologisilla järjestöillä jopa velvollisuus tarttua palvelutuotteiden kehittämistyöhön asiakasryhmiensä tarpeisiin. Muutos ja erilaisten palvelujen tarve liittyy myös asiakkaan näkemiseen toimivana ja aktiivisena yksilönä. Nähdään, ja nyt lakikin sosiaalihuoltolain uudistamisen myötä vielä vahvemmin vaatii näkemään, että ihmisen elämässä voi olla monenlaisia vaiheita ja tilanteita kuitenkin niin, ettei niiden tarvitse tarkoittaa ihmisen tarvitsevan erityisiä palveluja esim. lastensuojelun asiakkuutta, vaan palvelujen on joustettava, oltava helposti saatavilla, nähtävä ihminen haasteen takana, kohdattava asiat asiana leimaamatta ja laadukkaasti palvelua toteutetaan.

Toteutettuumme palvelutuotetta nyt puolisen vuotta on todettava, että asiakkuuksia ollut aika vähän. Tämä on toisaalta ollut hyvä, olemme voineet keskittyä jatkokehittämiseen ja pystyneet palvelemaan asiakkaita erityisen yksilöllisesti. Syynä vähäiseen

asiaksmäärään lienevät rajoitteemme haastavimpien asiakkaiden vastaanottamiseen liittyen sekä tilojemme runsas muu käyttö, jolloin tapaamisaikoja on tarjolla rajallisesti. Olemme kuitenkin saaneet hyvää palautetta tilojemme viihtyisyydestä, henkilöstömme osaamisesta sekä hyvästä asiakaspalvelusta tapaamisjärjestelyjen suhteen, erityisesti asiakkaan kohtaamisesta. Negatiivinen palaute on liittynyt tilojemme vähäiseen vapaana oloon tapaamisaikojen sopimisen tilanteissa sekä erityisesti palvelun alkumetreillä tietynlaiseen sekavuuteen liittyen, joka johtui liian vähäisten taustatietojen keruustamme.

Kehittämishankkeen aikana toteutettu palvelutuotteen palvelukuvauksen teko oli haastava ja mielenkiintoinen. Prosessin aikana huomasimme siihen liittyvän enemmän asiakokonaisuuksia kuin ensi ajattelemalla olimme huomanneet. Vieläkin tarkennuksenvaraa on muutamissa kohdissa esimerkiksi alkuhaastattelun kattavuus ja henkilöstön perehdytys yksityiskohtiin palvelutuotteen käytännön järjestelyjen osalta. Kehittämistyö siis jatkuu. Jälkikäteen ajatellen huolellisempi taustatyö ja konsultointi olisi ehkä säästänyt alun tietynlaiselta sekavuudelta.

Rekrytointi ajoittui kesäaikaan sopimuskauden alkaessa elokuun alusta samoin kuin tarkastuskäynti tilojen osalta osui heinä-elokuun vaihteeseen, mikä vaati järjestelyjä. Rekrytointi oli kuitenkin onnistunut, saimme täydennettyä henkilöstöämme uusilla osajilla. Asiaksmäärien osoittauduttua toistaiseksi ko. palvelutuotteessa melko pieniksi, oletettavaa on, että rekrytointia tulen jatkossa tekemään tiheämmin, työntekijöiden vaihtuvuuden vuoksi. Muut palvelutuotteemme eivät välttämättä työllistä tai ole tapausvalvontatyöstä ensisijaisesti kiinnostuneelle ominta työtä. Olemme kuitenkin onnistuneet löytämään muutamia erittäin hyviä ja kokeneita työntekijöitä joiden työpanoksella selviydymme tällä hetkellä.

Nyt palvelutuotteen käyntiin saamisen jälkeen palvelutuotteeseen panostaminen vaatii vähemmän kuin heti toiminnan alettua. Henkilöstötarpeen ennakoiminen on nyt helppoa kun näemme, miten asiakkuudet sijoittuvat tilaresurssiimme nähden ja paljonko ylipäättään voimme uusia asiakkuuksia tilojemme puitteissa ottaa. Henkilöstön osalta tilanne on tietysti suoraan verrannollinen asiakasmäärään, joten senkin arvioiminen helpottui. Markkinointia emme ole nyt juurikaan tuotteen osalta tehneet. Olemme palvelutuottajalistalla palvelun osalta koko Varsinais-Suomen alueella joten tilauksia ja kyselyjä tulee sen myötä väistämättä jonkin verran. Mietittäväksi jää, haluammeko panostaa

tähän palvelutuotteeseen enemmän ja hankkia esimerkiksi lisätiloja muualta, mutta nyt tällä hetkellä toimimme tällä kapasiteetilla.

Tarkastuskäynti jonka toteutti Turun Perheoikeudellisen yksikön lastenvalvoja, oli hyvä kokemus. Tilaisuudessa keskusteltiin vielä asiakaskunnan erityistarpeista ja meidän tapaamistilamme rajoitteista ja mahdollisuuksista. Tällaisenaan tila soveltuu tietynlaisille asiakkaille, ei kaikkein haastavimmassa tilanteessa oleville, ulkopuolisen vartijan tai hälytysjärjestelmän puuttuessa. Yhteistyökumppani uuden asiakaskunnan kanssa toimiessamme perheoikeudellinen yksikkö on ollut erityisen ansiokas. Olemme saaneet ohjeita ja neuvoja meille uusissa tilanteissa asiakkaan palvelun parhaalla mahdollisella tavalla toteuttaaksemme.

Perehdytysmateriaalin uusiminen toteutettiin aikatauluun liittyen nopeahkosti. Se on asia jonka tarkennustyöstöön paneutuminen kannattaa tehdä heti seuraavaksi. Tähän palvelutuotteeseen, toki muihinkin, liittyy paljon erilaisia jo ihan lainsäädännöstä tulevia ohjeita, sääntöjä ja suosituksia. Lisäksi jokaiseen asiakkuuteen liittyy huomioitavia erityisseikkoja. On ensisijaisen tärkeää, että henkilöstöllä joka palvelua toteuttaa, on tarkka ajantasainen tieto toteuttamansa palvelun raameista ja asiakkaan roolista juuri tässä palvelutuotteessa ja suhteessa lapseen.

Tulosten siirrettävyys muuhun, ainakin omaan toimintaamme on hyvä. Kehittämishankkeen aikana luotu esimerkiksi asiakkaaksi tulon prosessi on nyt monipuolisemmin mietitty kuin muissa palvelutuotteissamme on aiemmin ollut ja sen runkoa ja ajatuksia voidaan hyödyntää muiden asiakkuuksien aloitusneuvotteluissa. Kokemus kilpailutuksesta on tuonut osaamista tarjouksien tekoon ja hinnoitteluun liittyvään kokonaisarviointiin. Jatkokehittämisen pääkohteena on nyt työntekijöiden perehdytysmateriaali sekä käytössämme olevan asiakastietojärjestelmän pienet viilaukset tiedonkulun varmistamiseksi tapaamisvalvojen ja palveluvälityksemme välillä. Näillä pyritään vastaamaan työntekijöiden esiintuomaan tarpeeseen sisäisen tiedonkulun kirjaamisen parantamisesta ja työnjakokysymyksistä esimerkiksi raportoinnin osalta.

Palvelutuote saatiin kuitenkin hankkeen aikana valmiiksi ja sitä, kuten muitakin tuotteitamme jatko kehitetään ja seurataan alan kehitystä tarkasti huomioiden tulevat muutokset, ollaksemme valmiina jatkamaan työtämme lasten, nuorten ja perheiden palvelujen kehittämisessä ja niiden tarjoamisessa käyttäjä- ja tilaaja-asiakkaille.

## POHDINTAA

Kehittämishankkeeni on edennyt arkisen työn ja kiireen lomassa tavallaan pikkuhiljaa jos ajatellaan kirjallista tuotosta, tätä opinnäytetyötä. Nopeasti toisaalta taas eteni itse kehittämishanke, sosiaalihuoltolain mukaisten valvottujen ja tuettujen tapaamiset palvelutuotteen kehittäminen osaksi olemassa olevaa palvelutoimintaamme. Asiaan liittyi meistä riippumattomia tekijöitä kuten aikataulu ja rekrytointia edellyttäneet työntekijöiden koulutustasovaatimukset. Kaikki kuitenkin saatiin valmiiksi määräajassa ja toiminta käyntiin tilojen hyväksymisen jälkeen.

Kehittämishankkeessani siis kehitettiin palvelutuote osaksi kolmannen sektorin olemassa olevaa palvelutuotantoa. Aihe on hyvin ajankohtainen käynnissä oleviin yhteiskunnallisiin muutoksiin nähden. Kolmannen sektorin toimijoiden, myös vakiintuneiden, on jatkossa oltava nopeallakin aikataululla valmiita toteuttamaan muutoksia toimialallaan pysyäkseen mukana kilpailussa. Kilpailutusten lisääntyminen tulevaisuudessa on selviö ja siihen liittyvän erityisosaamisen hankkiminen on välttämätöntä. Olemassa olevia palveluja, prosesseja ja toimintatapoja on hyvä systemaattisesti arvioida säännöllisesti jolloin uusiin mahdollisuuksiin tarttuminen on mahdollista kun perusasiat on selkeiksi mietittyinä.

Kilpailutuksessa kohteena oli laaja seutukunta, minkä koen myös olevan erittäin ajankohtainen ja järkevä tapa ennakoida tulevia muutoksia kuntien tämän hetkisessä muutoksia kohti menevässä tilanteessa. Meidän kilpailutukseen osallistuneiden kannalta seutukunnallinen tarjouspyyntö aiheutti se, että jouduimme miettimään oman toimintamme raameja alueen laajuuden näkökulmasta, henkilöstön liikuteltavuuden näkökulmasta sekä ihan taloudellistenkin resurssien näkökulmasta. Palveluahan tulee tarjota koko alueelle tarjouksen jätettyään ja tullessaan hyväksytyksi palveluntuottajaksi.

Koen, että kolmannella sektorilla kehittämisen mahdollisuudet ovat erityisen hyvät. Organisaatiomme hierarkia on matala ja mahdollisuutemme tehdä asioita uudella tavalla ja tarttua ideoihin ovat hyvät. Verkostomainen tapa toimia, tunnettavuus ja kansalaisjärjestön statuksen mukanaan tuoma helposti lähestyttävyyys tuovat monenlaisia yhteistyömahdollisuuksia ja näkyvyyttä. Ideologinen pohjamme herättää yleensä luottamusta ja uskoa vilpittömiin vaikuttimiimme toteuttaa toimintaa ja palveluja lasten ja perheiden parhaaksi.

Jälkikäteen ajatellen huomaan, että alustavaa työtä ja selvittelyä olisi pitänyt tehdä enemmän. Olisi ollut ensiasiakkuuksia hoitaessamme eduksi jos olisi sittenkin ollut käytettävissään enemmän kokemuksellista tietoa palvelua jo toteuttavilta tahoilta. Olemme toki käyneet keskustelua muiden tapaamispalvelua toteuttavien tahojen kanssa, mutta vielä konkreettisempi perehtyminen käytänteisiin ja varsinkin ennakkotietojen koontiin ja alun haasteisiin esimerkiksi asiakkaiden tavoitettavuuden suhteen olisi ollut avuksi.

Verkostoitumisen tarve on ilmeinen. Kolmannen sektorin toimijoiden, yritysten ja jatkossa myös julkisen palveluntuotannon toteuttajien on mietittävä tarkasti profiloitumistaan, alueellisia toimintavalmiuksiaan sekä resursointiaan. Myös osaavan ja pysyvän työvoiman saamisen haasteet yhdistävät toimijoita. Erikoistuminen ja toisaalta yhteistyö on välttämätöntä.

Keskityin teoriaosuudessa yhteiskunnallisten muutosten seurauksiin ja palveluntuottajan näkökulmaan ja nimenomaan kolmannen sektorin palveluntuottajan näkökulmaan, jossa yhtäältä ollaan oman järjestön kohderyhmän, lasten, nuorten ja lapsiperheiden, asialla ja toisaalta kilpaillaan olemassaolosta ja elintilasta palveluntuotannon osalta julkisten palvelujen ja yritysten kanssa. Omasta roolistani käsin, perhepalvelupäällikkönä mietin palvelutuotteiden kehittämisen, sekä määrän, että laadun merkitystä asiakkaillemme, mutta myös ajattelen luovani työtä ja työssä kehittymisen mahdollisuuksia työntekijöilleni. Toteuttamalla laadukkaita palveluja ja elämällä ajassa, pysymällä mukana toimijana suurista yhteiskunnallisista muutoksista huolimatta, ajattelen että pysymme arvojemme mukaisesti palvelemaan lapsia ja lapsiperheitä hyvien työntekijöiden toteuttaessa laadukkaita yhdessä mietittyjä ja kehitettyjä palveluita asiakkaillemme.

En ole teoriaosuudessa paljoakaan pohtinut sosiaalihuoltolain mukaisten valvottujen ja tuettujen tapaamisten tarpeen taustaa asiakkaan näkökulmasta. Tuntui, että siihen vaikuttavat syyt ja niiden analysointi olisi kokonaan toisen kehittämistyön kokoinen asia. Tyydyin ajattelemaan siten, että tähän palvelutuotteeseen ohjautuvat asiakkaat ovat sen palvelun tarpeessa mitä moninaisimmista syistä. Meidän roolinamme siinä on ymmärtää syitä ja toteuttaa palvelu heille arvostavasti, laadukkaasti ja siten että lapsen etu toteutuu parhaalla mahdollisella tavalla tilanne huomioiden. Ennaltaehkäisevää työtä perheiden ja parisuhteiden toimivuuden eteen toteutamme muissa palvelutuotteissamme, esimerkiksi kotipalvelu- ja perhetyössä. Ohjausta tarvittavien palvelujen piiriin esimerkiksi kasvatus- ja perheneuvonnan pariin tai erovanhemmuuden tuen pariin, toteutamme osana perustyötämme aina.



Haasteita minulla on ollut tähän kehittämishankkeeseen liittyen kirjoittamistyön loppuun saattamisessa ja siihen liittyvissä muutoseikoissa. Huomaan, ettei se ole vahvinta aluettani. Arjen työ ja vaihtuvat tilanteet vievät ajan. Olen toiminnassa parhaimmillani, toteuttamassa ja mahdollistamassa asioita. Kun hanke on valmis, sen raportoiminen ei ole enää itselläni ollut niin tärkeää, huomaan. Ihmiskontaktit, niin asiakkaiden kuin työntekijöideni kanssa ovat vahvuuksiani. Tuntuu, että osaan tukea, kannustaa ja toimia heidän parhaakseen ja sen näenkin esimiestyön tärkeimpänä tehtävänä, luoda muille mahdollisuuksia tehdä työnsä mahdollisimman hyvin ja saada siihen tarvittavaa tukea, ohjausta ja kannustusta. Kehitettävää minulla on oman itseni johtamiseen liittyen juuri asioiden loppuun viemisessä. Olen nopea aloittamaan asioita, kehittämistyötä ja minulla on paljon ideoita, mutta napakkuus keskittyä yhteen kerrallaan ja viedä se loppuun, on asia jota pyrin kehittämään itsessäni.

Huomaan ajattelevani jälleen, kuten usein ennenkin, kuinka hienoa työtä saan tehdä ja kuinka hienossa perinteikkäässä järjestössä, upeiden ammattilaisten kanssa. Kehittämishankkeen teon aikana olen saanut tukea, kannustusta ja apua työyhteisössäni ja esimieheltäni, vaikka varsinaisen kehittämishankkeen olen pääasiassa toteuttanut itsenäisesti. Koen, että kehittämiseen kannustava ilmapiiri on työyhteisössämme vahva. Organisaatiomme on hierarkialtaan melko keveä ja asioista voidaan päättää nopeasti ja viedä eteenpäin parhaaksi katsomiamme asioita. Meidän yhteisössämme työntekijöitä kuullaan ja heihin luotetaan. Yhteistä työn kehittämistä tuntuu tapahtuvan kuin huomaamatta monissa kanssakäymisissä nimetyn kehittämistyön ulkopuolellakin.

Monenlaisia ideoita risteili mielessäni opintojani aloittaessani ja monenlaisia ideoita kehittämishankkeen aiheeksikin olisi ollut tarjolla. Ajankohtaisuuden ja asiaan paneutumisen tarpeen, joka oli joka tapauksessa olemassa, päädyin tähän uuden palvelutuotteen kehittämiseen ja liittämiseen palveluvalikkoomme. Tuntuu, että opintojen ja tähän kehittämishankkeen aikana olen kuitenkin alkanut kehittänyt montaa muutakin asiaa, palaverikäytäntöjämme, perehdytystä sekä rekrytointiamme. Näiden konkretiasista lähtevien, työomme osasten selkiyttäminen vie myös eteenpäin pyrkimystämme alati kehittää Varsinais-Suomen piirin ammatillisia palveluja liitomme arvojen mukaisesti avuksi ja tueksi lapsille, nuorille ja perheille sekä tukee työntekijöidemme jaksamista, työn organisointia ja heidän oman työnsä kehittämistä.

## LÄHTEET

HE 164/2014 vp: Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi:viitattu28.5.2018

[https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he\\_164+2014.pdf](https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he_164+2014.pdf)

Hämeen-Anttila, L. 2017. Lasten ja perheiden sosiaalipalvelut. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma. Hämmäläinen, J.

Nieminen, P. 2014. Uudistuvan sosiaalihuoltolain arvoperiaatteet. Teoksessa Haverinen, R. Kuronen, M & Pösö, T (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere. Osuuskunta Vastapaino.

Lastensuojelulaki 417/2007. Annettu Helsingissä 13.4.2007. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>.

Lähteinen, M, Kaikko, K. 2015. Järjestöt ja yritykset sosiaalipalvelujen tuottajina. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. Marjamäki, P. Sosiaalihuollon käsikirja. Helsinki: Tietosanoma.

Kettunen, P, Möttönen, S. 2014. Sosiaalipalvelut kuntien hallinto- ja palvelurakenteiden murroksessa.. Teoksessa Haverinen, R. Kuronen, M & Pösö, T (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere. Osuuskunta Vastapaino.

Mannerheimin Lastensuojeluliiton organisaatio ja strategia (2017). Viitattu 5.1.2018. <https://www.mll.fi/tietoa-mlista/organisaatio/mlin-strategia/>.

Mannerheimin Lastensuojeluliitto ja sen historia. Viitattu 5.1.2018. [https://fi.wikipedia.org/wiki/Mannerheimin\\_Lastensuojeluliitto](https://fi.wikipedia.org/wiki/Mannerheimin_Lastensuojeluliitto)

Räsänen, K. 2007. Kehittämisoitteet: tutkimusavusteinen kehittämistyö "käytännöllisenä toimintana". Teoksessa Ramstad, E. & Alasoini, T. (toim.) Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen Suomessa. Lähestymistapoja, menetelmiä, kokemuksia, tulevaisuuden haasteita. Raportteja 53. Helsinki: Tykes, 40-66.

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Puheenvuoroja 72. Turku: Turun ammattikorkeakoulu

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Annettu Helsingissä 30.12.2014. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>.

Sosiaalityön avo- ja sijaishuollon tukipalveluiden hankinta (2580-2014) Turun kaupunki, sosiaali- ja terveyslautakunta. Viitattu 7.3.2017. <https://www.hankintailmoitukset.fi>

Toikko, T. 2012 Sosiaalipalvelujen kehityssuunnat. Tampere. University Press.

Turun kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnan hankintapäätös Sosiaalityön avo- ja sijaishuollon tukipalveluista 1.8.2017 -31.12.2019, Sosterla 16.5.2017 § 122. Viitattu 28.5.2018 <https://www.google.com/search?q=turku+hankintap%C3%A4%C3%A4t%C3%B6s+sosterla+16.5.2017&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b>

Uusitalo, I. 2012. Prosessi- ja dialogikeskeinen viitekehys organisaation kehittämisessä. Teoksessa Hautala, T.; Ojalehto, Mi. & Saarinen, J. (toim.) Työelämää kehittämässä. Ammattikorkeakoulu projektimaisen kehittämisen kumppanina. Oppimateriaaleja 67. Turku: Turun ammattikorkeakoulu, 63-77.

Vuorinen, T. (2013). *Strategiakirja: 20 työkalua*. Helsinki: Talentum.

# Asiakkaan alkuhaastattelulomake

Sosiaalihuoltolain mukaiset valvotut ja tuetut tapaamiset

Pvm: \_\_\_\_\_

Haastateltava: \_\_\_\_\_

## 1. Lapsen/lapsien koko nimi ja syntymäaika

---

---

---

---

---

Erityistä huomioitavaa:

---

---

---

---

## 2. Lapsen huoltaja, lähivanhempi

nimi: \_\_\_\_\_

yhteystiedot: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

Erityistä huomioitavaa:

---

---

---

---

3. Tapaava vanhempi

nimi: \_\_\_\_\_

yhteystiedot: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

Erityistä huomioitavaa:

---

---

---

---

4. Oikeuden päätöksen ( ) tai lastenvalvojan vahvistaman sopimuksen ( )  
keskeinen asiasisältö

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

5. Tapaamisten

- a) määritelty tiheys\_\_\_\_\_
- b) tapaamiskertojen kesto\_\_\_\_\_
- c) päätöksen voimassaolo\_\_\_\_\_
- d) muuta huomioitavaa tapaamisjärjestelyihin liittyen

---

---

---

---

---

---

---

---

6. Verkosto, perheoikeudellisen yksikön, lastenvalvojan tai muun asiakkaan verkostoon kuuluvan viranomaisen nimi ja yhteystiedot

---

---

---

---

---

---

---

---



alkuhaastattelun toteuttaneet työntekijät

---

---

