



Diak

Jenny Liukkonen
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan
ammattikorkeakoulututkinto
Sosionomi (AMK)
Opinnäytetyö, 2019

ASIAKKAAN OSALLISUUS MONIAMMATIL- SESSA YHTEISTYÖSSÄ KAUNIAISTEN LAPSI- PERHEPALVELUISSA

TIIVISTELMÄ

Jenny Liukkonen

Asiakkaan osallisuus moniammatillisessa yhteistyössä Kauniaisten lapsiperhepalveluissa

36 sivua, 2 liitettä

Syksy 2019

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomi (AMK)

Opinnäytetyö on tehty yhteistyössä Kauniaisten lapsiperhepalveluiden kanssa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten asiakkaiden osallisuus toteutuu moniammatillisessa yhteistyössä Kauniaisten lapsiperhepalveluissa asiakkaiden eli lasten vanhempien kokemana. Tavoitteena on ollut tuottaa tietoa, jota Kauniaisten lapsiperhepalvelut voivat hyödyntää lapsiperhepalveluiden ja työikäntöjen kehittämiseen. Asiakkaiden mahdollisuus osallistua palveluiden kehittämiseen lisää asiakasosallisuutta ja mahdollisuuksia kertoa mielipiteensä ja vaikuttaa. Tutkimuskysymykset opinnäytetyössä olivat: miten vanhemmat kokevat olevansa osallisia moniammatillisessa yhteistyössä ja miten vanhemmat haluaisivat asiakasosallisuuden toteutuvan.

Opinnäytetyö on toteutettu kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Menetelmänä on käytetty teemahaastattelua ja verkostokarttaa. Verkostokartalla karotettiin eri palvelut, joita perhe on käyttänyt ja minkälaista moniammatillista yhteistyötä palveluilla oli ollut. Teemahaastattelun kysymykset liittyivät asiakasosallisuuteen ja sisälsivät teemat: oma kokemus itsemääräämisoikeudesta ja kohteista, lasten osallisuus, tietoisuus omista asioista, auttavat tekijät, palveluiden suunnittelu ja kehittäminen. Lopuksi oli vapaa sana sekä mahdollisuus esittää toiveita lapsiperhepalveluille.

Haastattelukutsut lähetettiin 36 asiakasperheelle, jotka ovat saaneet palvelua Kauniaisten lapsiperhepalveluilta aikavälillä maaliskuusta 2017 maaliskuuhun 2019 ja saaneet palvelua usealta eri toimijalta. Haastatteluihin osallistui neljä asiakasperhettä, joiden haastatteluista opinnäytetyön aineisto koostuu. Aineiston analysoinnissa on käytetty teemoittelua.

Opinnäytetyön tuloksena tuli selville, että haastatteluihin osallistuneet vanhemmat kokivat asiakasosallisuuden toteutuvan hyvin ja heidän toivomallaan tavalla. Tuloksista nousi kohtaamisen tärkeys ja kumppanuus. Moniammatillinen yhteistyö toimii ja vanhemmillä on kokemus, että he saavat hyvin tietoa ja ovat olleet vaikuttamassa niihin palveluihin, joita he ovat saaneet.

Avainsanat: osallisuus, moniammatillinen yhteistyö, asiakaslähtöisyys, lapsiperheiden perhepalvelut

ABSTRACT

Jenny Liukkonen

The customer's participation in multiprofessional collaboration at Kauniainen Childcare Service

36 p., and 2 appendices

Fall 2019

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree Programme in Social Services

Bachelor of Social Services

This research project is a collaboration with Kauniainen Childcare Services. The aim of the project was to establish how customer participation actualises in multiprofessional collaboration in Kauniainen Childcare Services, focused on the experience of the parents. The aim was to create knowledge that Kauniainen Childcare Services can use when improving the childcare services and work practices. The opportunity for customers to participate in the process of improvement of the service increases their feeling of involvement and gives an opportunity to share experiences and to have an impact. The key questions in this project were: how do parents experience their involvement in multiprofessional collaboration, and how would parents hope to be involved?

This project used a qualitative research method. The precise method used was themed interview and network mapping. Network mapping determined the services that the family had used and the types of multiprofessional collaboration that existed within these services. The interview questions consisted of themes around customer involvement and included: the experience of selfdetermination and treatment, the involvement of children, the awareness of information considering the self, the helping factors, the planning of the services and their improvement. Interviewees has an opportunity to leave free comments and an opportunity to present their feedback and wishes to the childcare services.

The interview invitations were sent to 36 customer families who had used the services of Kauniainen Childcare Services between March 2017 and March 2019 and received services from several different members of the organisation. Four families participated in the interviews that create knowledge base for this project. The method of analysis used was focused on themes.

The result of this research project concluded that parent involvement in their childcare services happens as parents expect and wish. The results highlighted the importance of encounters and companionship. Multiprofessional collaboration works successfully and parents' experience is that that they received enough information and have had an opportunity to influence and impact on the services that they have received.

Keywords: participation, multiprofessional collaboration, customer-oriented approach, childcare services

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 OSALLISUUS	6
2.1 Asiakasosallisuus.....	6
2.2 Asiakasosallisuuden ulottuvuudet	7
2.3 Asiakaslähtöisyys.....	9
2.4 Dialogisuus	9
3 MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ	12
3.1 Moniammatillisuus.....	12
3.2 Moniammatillisen yhteistyön tutkimus	14
4 LAPSIPERHEIDEN HYVINVOINTIA TUKEVAT PALVELUT	16
4.1 Lapsiperheiden palvelut	16
4.2 Kauniaisten lapsiperhepalvelut	17
5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	20
6 OPINNÄYTETYÖN MENETELMÄT	21
6.1 Teemahaastattelu	21
6.2 Aineiston keruu	22
6.3 Aineiston analyysi	23
7 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET	24
7.1 Moniammatillinen yhteistyö vanhempien kokemana	24
7.2 Vanhempien kokemukset vaikuttamismahdollisuuksista	26
7.3 Lasten osallisuus.....	27
7.4 Vanhempien tietoisuus heitä koskevissa asioissa.....	28
7.5 Palveluiden kehittäminen	29
7.6 Haastatteluista nousseita ajatuksia ja toiveita lapsiperhepalveluille....	30
8 JOHTOPÄÄTÖKSET	32
8.1 Johtopäätökset.....	32
8.2 Eettisyys ja luotettavuus.....	34

9 POHDINTA	35
LÄHTEET	37
LIITE 1.Haastattelurunko	41
LIITE 2. Saatekirje	43

1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksessa korostuvat palveluiden integraatio, jolloin perus- ja erikoispalvelut muodostavat ehjän palvelukokonaisuuden. Tavoitteena on, että ihmisen palvelutarpeet voidaan huomioida kokonaisuutena ja valinnanvapaus lisääntyy. Uudistuksessa vaaditaan ammattiryhmät ylittävää ja yhdessä jaettua osaamista, joka lähtee asiakkaan tarpeista. Uusien toimintatapojen ja rakenteiden myötä asiantuntijuutta tarkastellaan moniammatillisen yhteistyön näkökulmasta. Yhteisesti jaettu osaaminen vaatii irtautumista ammattiryhmien välisistä rajoista ja yksinoikeuksista. Asiakkaan rooli palveluiden keskiössä korostuu. (Lammintakanen, Rissanen, Peronmaa-Hanska, Joensuu & Ruottu 2016, 6–8.)

Moniammatillisen yhteistyön tärkeys ja haasteellisuus näkyy lapsiperhepalveluissa. Yhteistyöllä eri palveluiden välillä voidaan vähentää päällekkäistä työtä ja saada asiakkaalle parempaa palvelua. Asiakasnäkökulman tutkiminen antaa lisää tietoa kehittämistarpeista sekä onnistuneista palveluprosesseista. Moniammatillista työtä on kehitetty Kauniaisten kaupungissa lapsiperhepalveluiden perheyön ryhmässä. Kauniaisten lapsiperhepalvelut toivoivat, että kehitystyötä jatkettaisiin tutkimalla asiakas näkökulmaa. Opinnäytetyöni jatkaa tätä kehitystyötä selvittämällä, miten vanhemmat ovat kokeneet olevansa osallisia moniammatillisessa yhteistyössä ja miten he ovat kokeneet osallisuutensa palveluissa ja palveluprosesseissa.

Opinnäytetyössäni haastattelin Kauniaisten lapsiperhepalveluiden asiakkaita eli lasten vanhempia, jotka ovat saaneet palvelua moniammatillisesti lapsiperhepalveluilta. Tarkoituksena on ollut tutkia asiakaskokemusta liittyen osallisuuteen ja moniammatilliseen yhteistyöhön ja tuoda esille vanhempien kokemukset osallisuudesta moniammatillisessa yhteistyössä ja miten he ovat kokeneet olevansa osallisia palveluissa ja palveluprosesseissa. Tutkimuskysymyksiä olivat: miten vanhemmat kokevat olevansa osallisia moniammatillisessa yhteistyössä ja miten vanhemmat halusivat asiakasosallisuuden toteutuvan. Tavoitteena on ollut tuottaa tietoa, jota Kauniaisten kaupunki voi hyödyntää lapsiperhepalveluiden

kehittämiseen. Asiakkaiden oli mahdollisuus osallistua haastatteluun ja siten osallistua Kauniaisten lapsiperhepalveluiden kehittämiseen yhä asiakaslähtöisempään suuntaan. Osallistuminen lisää asiakasosallisuutta ja asiakkaiden mahdollisuutta kertoa mielipiteensä ja vaikuttaa.

2 OSALLISUUS

Osallisuus on ihmisen oma kokemus suhteestaan ympäröiviin ihmisiin, yhteisöihin ja yhteiskuntaan. Osallisuuden ajatellaan olevan syrjäytymisen vastavoima, ihminen on osallinen omassa elämässään, osallinen suhteessa ympäröiviin yhteisöihin ja osallinen yhteiskunnassa. (Pieviläinen & Saukkonen 2015, 8.)

2.1 Asiakasosallisuus

Asiakastyötä tehdessä puhutaan asiakasosallisuudesta. Asiakasosallisuuteen kuuluu asiakkaan kuuleminen ja kohtaaminen sekä asiakkaan mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa palvelujen suunnitteluun ja arviointiin. Asiakkaalla on myös mahdollisuus vaikuttaa palveluiden kehittämiseen. (Pieviläinen, Pyykkönen & Saukkonen 2014, 5.)

Osallisuus eroaa osallistumisesta siinä, että osallisuudessa asiakas on osallistunut päätöksen tekoon ja ollut vaikuttamassa palveluprosessissa. Asiakasosallisuus sisältää mahdollisuuden vaikuttaa omiin palveluihin. Laajemmin tarkasteltuna asiakasosallisuus mahdollistaa osallistumisen palveluiden kehittämiseen. Asiakasosallisuuteen ja osallistumiseen vaikuttavat myös asiakkaan oma kokemuksellisuus eli tunteet ja kokemus. Kokemuksellista osallisuutta voidaan edistää asiakastyössä edistämällä osallistumista ja osallistamalla asiakasta. (Leemann & Hämäläinen 2016, 586–589.)

Kallinen ym. (2018, 14–16) tutkivat lasten, nuorten ja perheiden osallisuutta monitoimijaisen yhteistyön mahdollisuuksina ja haasteina ehkäisevän lastensuojelun kontekstissa. Tutkimuksen aineistona on käytetty asiakkaiden yksilö-, pari- ja ryhmähaastatteluja, päiväkotilaisten ryhmähaastatteluja, ammattilaisten yksilö-/fokusryhmähaastatteluja, vanhemmille sekä nuorille esitettyjä kyselyitä. Tutkimuksissa etsittiin vastauksia kysymyksiin liittyen lasten, nuorten ja perheiden osallisuuden edellytyksiin sekä millaisia mahdollisuuksia ja haasteita osallisuuteen liittyy monitoimijaisessa yhteistyössä.

Osallisuus edellyttää perheiden näkökulmasta koko perheen hyvinvoinnin ja arjen tukemista kaikkien jäsenten yksilölliset tarpeet huomioiden. Kuulluksi tuleminen kokemus voi mahdollistua toimivalla arjen tuella. Osallisuuden mahdollisuus edellyttää vaikuttamismahdollisuuksia koskevan tiedon kulkua ja tavoittamista eri elämäntilanteissa oleville ihmisille ja perheille. Nuorten tavoittaminen voi mahdollistua helpommin sosiaalisen median kautta ja maahanmuuttajataustaisen kuulluksi tuleminen edellyttää yhteistä ymmärrystä ja kieltä. (Kallinen ym. 2018, 18.)

Vanhempien vastauksissa osallisuutta edistävä tekijä palvelutilanteissa oli kiireetön ja laadukas vuorovaikutus. Vanhemmat toivoivat avointa yhteistä keskustelua, yhdessä ratkaisujen etsimistä ja kokonaistilanteen huomioimista. Aineistosta osallisuuden edellytykseksi nostettiin tieto ja tiedonsaanti, osallistumisen väylät, kannustaminen ja perhelähtöisyys. Tulosten pohjalta tutkijat päättelevät, että lisäämällä nuorten ja perheiden arjen osallisuutta voidaan mahdollistaa parempi asiakasosallisuus. Kohtaaminen on pysähtymistä, kuuntelemista ja tunnetta kuulluksi tulemisesta, joka vaatii ammattilaiselta kannustusta ja läsnäoloa. (Kallinen ym. 2018, 182–2.)

2.2 Asiakasosallisuuden ulottuvuudet

Leemann ja Hämälänen (2016, 586–592) ovat jaotelleet asiakasosallisuutta palvelujärjestelmän vaatimukset huomioiden viiteen osallisuuden ulottuvuuteen. Ulottuvuudet muodostuvat tieto-, suunnittelu-, päätös-, toiminta- ja arviointiosallisuudesta.

Tieto-osallisuus tarkoittaa, että asiakkaalla on oikeus saada tietoa eri palveluista ja miten palveluihin pääseminen edellyttää. Asiakkaalla on mahdollisuus saada tietoa omasta palveluprosessistaan esteettömästi. Palveluilta tämä vaatii asiakkaan kohtaamista, kuulemista, asiakkaan yksilöllistä huomioista ja kunnioittamista. Tieto-osallisuuden vaatimukset kohdistuvat palveluohjaukseen, internet-sivujen helppokäyttöisyyteen sekä puhelupalveluihin. Tieto-osallisuus on edellytys asiakkaan pääsystä niihin prosesseihin, joissa hänen asioistaan päätetään.

Suunnitteluosallisuus tarkoittaa, että asiakkaalla on tietoa palvelutarjonnasta ja omasta palveluprosessistaan. Suunnitteluosallisuudessa asiakkaalle annetaan tietoa valmisteilla olevista hankkeista ja mahdollisuuden osallistua suunnitteluprosesseihin. Asiakkaan asiantuntemusta hyödynnetään ja palveluissa on mahdollisuus tuettuun osallistumiseen. Ammattilaisten vuorovaikutusosaaminen mahdollistaa osallistumisen ja osallisuuden kokemuksen.

Päätösosallisuudessa asiakkaalla on päätösvaltaa, kun tuotetaan palveluita. Päätösosallisuudessa asiakas päättää palveluista joko itselleen tai laajempaa käsitteenä väestölle. Palveluiden on huomioitava asiakkaan osallisuus ja osallistumisen tuottama kokemus ja tieto palveluita kehitettäessä. Se vaatii sekä vallan että vastuun jakamista viranomaisten ja asiakkaiden välillä uudella tavalla.

Toimintaosallisuus on ihmisen mahdollisuutta toimia omassa elinympäristössään ja osallisuuden kokemus tulee toimimisesta yhdessä muiden ihmisten kanssa. Toimintaosallisuudessa asiakaspalaute etenee päättäjille ja viranomaisille.

Arviointiosallisuus vaatii palveluilta herkkyyttä ja organisaatiolta mahdollisuutta muuttaa palveluiden sujuvuutta palautteen pohjalta. Yksilön kokemusta on vaikea arvioida, koska kokemus osallisuudesta tai osattomuudesta on yksilöllistä ja kokemusperäistä. Kokemus asiakasosallisuudesta kehittyy asiakkaassa palvelujen tuen seurauksena edistämällä osallistumista ja osallistamalla asiakasta.

Sosiaalihuoltolaki korostaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakasta koskevat asiat tulee kirjata asianmukaisesti ja asiakkaalla on oikeus saada häntä koskevat asiakirjat selkeässä muodossa, jotta hän voi tuntea olevansa aidosti osallinen häntä koskevassa päätöksenteossa. Sosiaalihuoltolaki velvoittaa, että asiakkaan kanssa tulee toimia yhdessä siten, että asiakkaan toiveet ja tarpeet tulevat kirjatuiksi asiakirjoihin ja niiden tulee ohjata asiakasprosessia mahdollisuuksien mukaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 29.)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (L 2000/812) määrittää, että sosiaalihuoltoa toteutettaessa asiakkaan toiveet ja mielipiteet on otettava huomioon ensisijaisesti ja hänen itsemääräämisoikeuttaan on kunnioitettava. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen ja asiakkaan edun tulee olla ensisijainen.

2.3 Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyys on osa sosiaali- ja terveydenhuollon periaatteita. Asiakaslähtöisyyteen liitetään arvoja kuten ihmisarvo, kunnioitus ja aktiivisuus, itsemääräämisoikeus ja yhdenvertaisuus, vaikuttaminen ja aitous, yksilöllisyys ja neuvotteleva yhteistyö sekä toiveikkuus ja suuntautuminen tulevaisuuteen. Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan, että asiakas on palveluiden keskiössä, asiakas on aktiivinen toimija ja mukana palveluprosessissa. Asiakkaan kanssa työskennellään yhteistyössä neuvotellen. Asiakas kohdataan yksilöllisesti ja ihmisarvoisesti. Asiakaslähtöisyyteen kuuluu, että asiakas on ollut vaikuttamassa palveluiden toteuttamiseen ja tietää miten palveluprosessit etenevät. (Kokko 2018, 123–124.)

Asiakaslähtöisyyden määritelmiin sosiaalitieteissä kuuluvat asiakkaan osallistaminen, osallisuuden ja valtaistamisen käsitteet. Asiakaslähtöisyyden lisäksi voidaan puhua myös jaetusta asiantuntijuudesta, palveluohjauksesta, dialogisuudesta sekä kumppanuudesta, jotka toteutuvat asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa. Asiakkaalle käytännöt viranomaistyössä näyttäytyvät usein asiakaslähtöisyyden sijaan asiantuntijakeskeisenä ja tapa, jolla asiantuntijat määrittelevät asiakkaan työstään käsin, edustaa asiantuntijavaltaa. (Kokko 2018, 124–125.)

2.4 Dialogisuus

Dialogi on yhteisen ajattelemisen prosessi, jossa yhdessä ja moniäänisesti luodaan uutta ymmärrystä keskusteltavaan aiheeseen. Dialogissa kuunnellaan, kunnioitetaan ja puhutaan suoraan sekä annetaan kaikille tasavertaisesti mahdollisuus puheenvuoroon ja uusien teemojen esille tuomiseen. Dialogissa

vuorovaikutus paranee ja uusien ideoiden syntyminen mahdollistuu. (Strandman & Palo 2017, 140–141.)

Mönkkönen (2018, 107–118) kuvaa dialogisuutta pyrkimyksenä rakentaa yhteistä ymmärrystä. Dialogisuus on myös taitoa edesauttaa vuorovaikutusten kulkua. Dialogisuus ei ole pelkkää puhetta ja kuuntelua vaan dialogisuus voi mahdollistaa molempien osapuolten uuden oppimisen ja mahdollisesti myös muuttaa mielipidettä. Mönkkönen kuvaa dialogisuutta pyrkimyksenä rakentaa yhteistä ymmärrystä. Dialogisuus on myös taitoa edesauttaa vuorovaikutusten kulkua.

Asiakaskeskustelua voidaan analysoida sen perusteella, kumpi keskustelua vie eteenpäin, kumpi päättää mistä keskustelussa puhutaan sekä miten aktiivisesti tai passiivisesti asiakas osallistuu keskusteluun. Vuorovaikutuksessa on mahdollista onnistua herkästi tunnustellen toisen rytmiä ja antaa tilaa toisen ajatuksille. Dialogiseen vuorovaikutukseen on mahdollista päästä, vaikka työntekijä veisi keskustelua eteenpäin. (Mönkkönen 2018, 107–118.)

Ilman luottamuksellista suhdetta ei yleensä synny mahdollisuutta dialogiselle kohtaamiselle. Avoimen ja rehellisyydenkin nimessä vaikeiden asioiden puheeksi ottaminen voi saada aikaan kiivasta keskustelua ja kinaa siitä, kuka on oikeassa. Vaikka työntekijä haluisi luoda avoimen vuorovaikutuksen ei se tarkoita sitä, että asiakas lähtisi siihen mukaan. Puheeksi ottamisessa on yleensä tarkoitus puuttua asiakkaan ongelmiin ottamalla puheeksi hänen hyvinvointiaan uhkaava asia kuten päihteiden käyttö. Puheeksi ottamisessa on usein tärkeää ajoitus, vaikka sitä voidaan muutenkin harjoitella. Omaa kantaa ei kannata tuoda esille liian nopeasti vaan pyrkiä saamaan asiakas itse määrittämään huolensa omin käsittein. Odotamalla asiakkaan osallistumista, voi helpommin avautua tilaisuuksia punoa omia ajatuksia asiakkaan ajatuksiin. Tilanteen liiallinen dominointi voi aiheuttaa turhaa vastakkaisasettelua, jolloin dialogiselle kohtaamiselle ei synny tilaa. (Mönkkönen 2018, 107–118.)

Hyvä vuorovaikutus tarvitsee aikaa ja luottamusta, koska asiakastyöhön sisältyy oikeutus ottaa kantaa asioihin. Sosiaali- ja terveysalalla joudutaan usein tekemään interventioita asiakkaan elämäntilanteeseen tai pyritään vaikuttamaan

jollain tavalla asiakkaan elämään. Sen vuoksi on tärkeää pohtia, miten saadaan puuttumiselle oikeutus. Täydellisen yhteisymmärryksen syntyminen on harvoin mahdollista, koska ihmiset tulkitsevat asioita oman henkilöhistorian, kokemusten ja tilanteiden luomien mahdollisuuksien kautta. Moniammatillisessa yhteistyössä sekä asiakastyössä on syytä puhua riittävästä yhteisymmärryksen syntymisestä. Dialogisessa suhteessa on keskusteluyhteis ja tasavertaisen suhteen luominen tärkeämpää, kun pyrkimys ongelmien analysointiin tai pelkkä asiakkaan ymmärtäminen. (Mönkkönen 2018, 107–118.)

3 MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ

Isoherranen (2012,19) kuvaa moniammatillisen yhteistyön muodostuneen saateenvarjokäsitteeksi sosiaali- ja terveysalalle ja siitä on monenlaisia määritelmiä ja viitekehyksiä riippuen määrittelijän orientaatiosta. Tässä opinnäytetyössä käsittelem moniammatillisen yhteistyön käsitettä.

3.1 Moniammatillisuus

Moniammatillisuudella tarkoitetaan eri asiantuntijoiden yhteistyötä, jotta työhön saadaan eri näkökulmia ja osaamista. Yhteistyö perheiden kanssa vaatii usein eri toimijoiden työskentelyä perheen tarpeet huomioiden. Yhteistyössä tarkoituksena on koota eri ammattilaisten tieto yhteen ja löytää hyviä toimintamalleja asiakkaan parhaaksi. (Rautio 2014,193.) Moniammatillisen työn tarkoituksena on hyödyntää eri toimijoiden ammattitaitoa, näkemystä ja tietoa yhdessä lasten ja vanhempien auttamiseksi ja avun saamiseksi sekä välttää päällekkäistä työtä. Moniammatillisen työn tulisi toimia niin, että lapsi ja vanhemmat eivät jää väliin-putoajiksi palveluissa. (Inkilä ym. 2016, 63–65.) Perheet, jolla on monenlaisia tuen tarpeita, tarvitsevat usein apua monesta eri hyvinvointialan organisaatiosta, jonka vuoksi yhteistyö organisaatioiden välillä on välttämätöntä (Widmark, Sandahl, Piuva & Bergman 2013, 2).

Helminen (2017, 21) tuo esiin moniammatillista yhteistyötä hyödyttäviä tekijöitä. Perheen ja läheisten tulee esimerkiksi ymmärtää ja hyväksyä työlle asetetut tavoitteet, päämäärä ja toimintatavat. Perheen ja läheisten tulee olla mukana suunnittelemassa, toteuttamassa ja arvioimassa yhteisiä toimintatapoja ammattilaisten kanssa.

Pärnän (2012, 203) mukaan onnistunut moniammatillinen yhteistyö vaatii tietoisuuden prosessin etenemisestä, tavoitteellisuuden eli ymmärryksen siitä, mitä palveluilla tavoitellaan ja yhteistoiminnallisuuden eri toimijoiden kesken. Moniammatillisen yhteistyön näkeminen resurssina ja ammattilaisten halu tehdä

yhteistyötä ovat onnistuneen työn edellytyksiä. Luottamuksen syntyminen edistää prosessia. Tavoitteiden yhteinen määrittely ja konkretisointi ovat tärkeitä, koska moniammatillinen yhteistyö on tavoitteellista työtä. Tavoitteiden monitasoisuuden huomioiminen ja tavoitteiden eteenpäin vieminen yhteistyöprosessissa ovat työntekijöiden vastuulla. Moniammatillinen yhteistyö toteutuu käytännön työssä ja asiakkaiden kohtaamisessa. Yhteistyö on vastuun, resurssien ja osaamisen jakamista sekä kumppanuutta. Moniammatillinen yhteistyö antaa tilaa asiakkaan osallisuudelle ja voimavaroille.

Mönkkönen (2018, 137–138) puhuu yhteistyötaitojen merkityksestä työssä, jossa ammattilaiset ratkovat yhdessä asiakkaan asioita. Moniammatillisen yhteistyön edellytyksenä voidaan nähdä vahva ammatillinen identiteetti ja siihen liittyvä reflektio. (Mönkkönen 2018, 137.) Toimiva yhteistyö edistää asiakkaan selviytymistä ja pärjäämistä. Moniammatillinen yhteistyö voi luoda asiakkaalle turvallisuudentunnetta, kun häntä ei jätetä yksin selviytymään eri tahojen byrokratioiden ja erilaisten toimintakäytäntöjen kanssa. Asioiden tarkastelu eri näkökulmista luo mahdollisuuden nähdä asiakkaan käyttäytymiseen liittyvien huolien eri puolia. (Mönkkönen 2018, 138.)

Velvoite yhteistyöhön näkyy monessa sosiaali- ja terveydenhuollon laissa ja lapsiperheiden palveluita koskevassa laissa. Sosiaalihuoltolaki velvoittaa monialaiseen yhteistyöhön vastaavan työntekijän pyynnöstä, kun asiakkaalle tehdään palvelutarpeen arviointi sekä asiakassuunnitelma (L 1301/2014). Terveydenhuoltolaki (L 1326/2010) velvoittaa kunnan perusterveydenhuoltoa ja kuntayhtymän sairaanhoitopiiriä tuottamaan lain mukaiset terveydenhuoltopalvelut ja olemaan tarvittaessa yhteistyössä sosiaalihuollon ja päivähoidon kanssa, jos potilaan hoitaminen ja sosiaali- ja terveystalvelujen tuottaminen sitä edellyttävät. Terveydenhuoltolaki velvoittaa samalla tavalla, kuin sosiaalihuoltolaki osallistumaan palvelutarpeen arviointiin ja asiakassuunnitelman tekemiseen, jos sosiaalihuollon vastaava työntekijä sitä pyytää. Vaade monialaiseen yhteistyöhön on lastensuojelulaissa (L 2007/417) ja varhaiskasvatuslaissa (L 540/2018).

Aikaisemmissa tutkimuksissa on tullut esille, että moniammatillista työtä tehdään liian vähän. Moniammatillisen työn vähyyteen on vaikuttanut se, että tietoa toisten

ammattiryhmien toiminnasta on liian vähän. Erilaiset toimintakulttuurit, organisaatiokulttuurit, toimintatavat, koulutustaustat ja roolit tuottava haasteita moniammatillisen työn onnistumiselle. (Inkilä ym. 2016, 64–66.) Widmark ym. (2013, 3) tuovat esille tutkimuksessaan, että vanhempien kokemuksia ei ole kansainvälisestikään tuotettu tarpeeksi, jotta olisi tietoa siitä, miten vanhemmat kokevat moniammatillisen yhteistyön.

3.2 Moniammatillisen yhteistyön tutkimus

Ruotsissa tehdyssä laadullisessa tutkimuksessa (Widmark ym. 2013) tutkittiin haastatteluiden avulla vanhempien kokemuksia moniammatillisesta yhteistyöstä eri ammattilaisten välillä sosiaalipalveluiden, mielenterveyspalveluiden ja koulun välillä. Tehdyssä tutkimuksessa vanhempien lapsilla oli mielenterveysongelmia.

Tuloksista nousi esille yhteistyön laatu ja yhteistyön joustavuus. Ammattilaisten kyky osoittaa empatiaa ja sitoutumista toivat vanhemmille käsityksen siitä, että palveluiden tarjoajat ymmärsivät perheen tilanteen ja avun tarpeet. Tuloksissa kerrottiin, että vanhempien etsiessä apua, useimmat vanhemmat joutuivat alun perin pitämään yhteyttä monien ammattilaisten kanssa eri organisaatioissa. Vanhemmat kokivat yhteydenpidon monien ammattilaisten kanssa samanaikaisesti hämmentävänä ja uuvuttavana. Vanhempien kokemusten mukaan heidän omat ponnistelut auttoivat yhteistyössä. (Widmark ym. 2013, 7.)

Yhteistyön joustavuus koski vanhempien käsityksiä vuorovaikutuksesta eri organisaatioiden ammattilaisten välillä. Vanhemmat halusivat yhteistyön toimivuutta ja kommunikaatiota eri organisaation ammattilaisten välillä. Vanhemmat olivat tyytyväisiä ja helpottuneita kun yhteistyö ja yhteydet toimivat. Vanhemmat myös arvostivat, että yhteisiin tapaamisiin oltiin hyvin valmistauduttu työntekijöiden toimesta. Tapaamisten huono valmistelu ja ajoitus harmittivat vanhempia ja joissain tapauksissa vanhemmat kokivat olevansa nurkkaan ahdistettuja. (Widmark ym. 2013, 7.)

Tutkimuksessa vanhemmat kertoivat vaativansa tarvittavia tietoja pystyäkseen hoitamaan sairauksia asianmukaisella tavalla. Vanhemmat kokivat voivansa vaikuttaa palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen, kun heillä oli tarvittava tieto. Vanhemmat kokivat asianmukaisen tiedon mahdollistavan heidän mukanaolon toimenpiteisiin ja päätöksiin liittyvässä suunnittelussa. (Widmark ym. 2013, 7–8.)

Kohtaamisten lähtökohtana voidaan pitää luottamuksen lisäksi saatavuutta. Saatavuuden syvempi merkitys pitää sisällään muutakin, kun pelkästään oleminen saatavana puhelimitse, koska se sisältää myös ammattilaisten kyvyn kuunnella, olla avoin ja osoittaa empatiaa ja sitoutumista vanhempia kohtaan. Ammattilaisten kyky osoittaa empatiaa ja sitoutumista pidettiin osoituksena ymmärtää perheen tilannetta. (Widmark ym. 2013, 7–8.)

4 LAPSIPERHEIDEN HYVINVOINTIA TUKEVAT PALVELUT

Sosiaalipalvelujen tavoitteena on edistää perheiden sosiaalista hyvinvointia, toimintakykyä, turvallisuutta ja osallisuutta. Kunnilla on velvollisuus järjestää tarvittavat sosiaalipalvelut ja tiedottaa palveluiden saatavuudesta kuntalaisille. (Terveystieteiden tutkimuskeskus. Lapset, nuoret ja perheet. Peruspalvelut. Sosiaalipalvelut 2019.) Palvelujärjestelmää on kehitetty ennen ja jälkeen sosiaalihoitolain uudistuksen (L 1301/2014) ja palvelunimikkeet ovat osin erilaisia eri kunnissa.

4.1 Lapsiperheiden palvelut

Lapsiperheiden palveluihin kuuluu äitiys- ja lastenneuvola, varhaiskasvatus, esiopetus ja iltapäiväkerhotoiminta, perusopetus ja oppilashuolto, kasvatus- ja perheneuvonta, lastensuojelu, terveyspalvelut, adoptioneuvonta ja lapsen isyyden tunnistaminen ja huoltajuusasiat. Varhaiskasvatus sisältää lapsen hoidon, kasvatuksen ja opetuksen, jonka tavoitteena on tukea lapsen tasapainoista kasvua, kehitystä ja oppimista. (Sosiaali- ja terveysministeriö. Palvelut perheille i.a.)

Kasvatus- ja perheneuvonnan tarkoituksena on tukea lasten turvallista kasvua ja kehitystä, tukea vanhemmuutta kasvatustehtävässä, tukea perheenjäsenten toimintakykyä ja psykososiaalista hyvinvointia. Kasvatus- ja perheneuvontaa toteutetaan monialaisesti yhdessä sosiaalityön, psykologian, lääketieteen sekä tarvittavien muiden asiantuntijoiden kanssa. Kasvatus- ja perheneuvolan asiakkailta on oikeus omatyöntekijään ja palveluntarpeen arviointiin. (Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaalihoitolain soveltamisopas 2017, 77–79.)

Perheiden kotipalveluilla vahvistetaan perheen omia voimavaroja. Perhettä voidaan tukea, auttaa ja opastaa kodin askareissa, vanhemmuudessa ja perheen sisäisessä vuorovaikutuksessa. (Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaalihoitolain soveltamisopas 2017, 59–60.)

Perhetyö on hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella tai muulla tarvittavalla tuella, jos perheessä tarvitaan tukea ja ohjausta voimavarojen vahvistamiseksi ja vuorovaikutuksen parantamiseksi. Työskentelyn sisältö määritellään perheen tarpeet huomioiden. Perhetyötä tarjotaan erityistä tukea tarvitsevalle lapselle tai nuorelle, jotta voidaan turvata lapsen tai nuoren kasvu ja kehitys. (Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 58–59.)

Perhetyötä voidaan tuottaa moniammatillisesti esimerkiksi sosiaalitoimen, neuvolan, päivähoidon tai koulun yhteydessä. Asiakkailta on tällöin oikeus palvelutarpeen arviointiin ja omatyöntekijään. Neuvolan perhetyötä tehdään yhteistyössä sosiaalipalveluiden perhepalveluiden kanssa. (Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 58.)

Lastensuojelun avohuollon tukitoimena perhe voi saada tehostettua perhetyötä. Lastensuojelun asiakkaille annettava perhetyö on pitkäjänteistä ja suunnitelmallista avohuollon tukitoimintaa, joka on tiiviisti osana lastensuojelun työprosessia. Työtä arvioidaan säännöllisesti asiakassuunnitelmassa. (Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 59.)

Lapsiperheiden sosiaalityö on asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan perheen tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palveluiden kokonaisuus yhdessä muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa. Sosiaalityö ohjaa ja seuraa palveluiden toteutumista ja vaikuttavuutta. Sosiaalityö on muutokseen tukevaa työtä, jossa tavoitteena on yksilöiden ja perheen kanssa lieventää elämässä tulleita vaikeuksia, vahvistaa perheen omaa toimijuutta ja osallisuutta. (Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 53–54.)

4.2 Kauniaisten lapsiperhepalvelut

Kauniaisissa perhetyön tavoitteena edistää lapsiperheiden hyvinvointia ja vahvistaa vanhemmuutta. Ennaltaehkäisevään ja varhaisen vaiheen tukeen panostetaan. Perheohjaus on tarkoitettu lasta odottaville vanhemmille ja perheille, jossa on neuvola- ja kouluikäisiä lapsia. Perheohjaus suunnitellaan yhdessä

vanhempien kanssa. Perheohjausta voidaan antaa tilanteissa, jossa vauvan odotuksessa, perheen arjessa, lasten kasvatukseen ja kehitykseen liittyvissä asioissa tarvitaan tukea ja ohjausta. Perheohjausta voidaan antaa tilanteissa, jossa perheen jaksaminen ja voimavarat tarvitsevat vahvistusta. (Kauniaisten kaupunki. Sosiaali- ja terveystalvet. Lapsiperheiden talvet i.a.)

Perhetyön ryhmä on monialainen työryhmä, joka auttaa ja tukee perheitä kuormittavissa elämäntilanteissa. Perheellä voi olla haasteita ja huolia liittyen lasten kasvatukseen, arjenhallintaan, ihmissuhteisiin tai muuhun elämäntilanteeseen. Monialaiseen perhetyöryhmään Kauniaisissa kouluterveydenhoitaja, koulupsykologi, perheohjaaja, maahanmuuttaja- ja perhetyöntekijä, avoimen perhetoiminnan vastaava lastentarhaopettaja, psykiatrinen sairaanhoitaja, suomalaisen seurakunnan lapsi- ja perhetyöntekijä, erityissosiaaliohjaaja, lastensuojelun vaativan perheyön työntekijä ja sosiaalipalvelupäällikkö. (Eerola Maija & Eklund Nina, henkilökohtainen tiedonanto 10.9.2019.)

Lapsiperheiden kotipalvelun asiakkaaksi pääsee perheohjauksen tai perhetyöryhmän asiakkuuden kautta. Palvelu on matalan kynnyksen tukimuoto. Lapsiperheiden kotipalvelu auttaa lapsiperheitä tavoitteellisesti ja määrääkaikaisesti vahvistuen perheen omia voimavaroja. Työ painottuu perheen arjentoimintojen ohjaukseen, tukeen ja neuvontaan ja voi sisältää myös lasten- ja kodinhoidollista apua. (Kauniaisten kaupunki. Sosiaali- ja terveystalvet. Lapsiperheiden talvet i.a.)

Avoin perhetoiminta on kaikille perheille avoin. Se on tarkoitettu kohtaamispaikaksi perheille. Tavoite on varhaisen vuorovaikutuksen ja vanhemmuuden tukeminen sekä vertaistuellinen toiminta. Perheet saavat ohjattua toimintaa sekä vapaata oleskeluaikaa. Avoimessa perhetoiminnassa on mahdollista keskustella luottamuksellisesti työntekijöiden kanssa lapsen kasvusta, hoidosta, kehityksestä tai perheeseen liittyvistä asioista. (Kauniaisten kaupunki. Sosiaali- ja terveystalvet. Lapsiperheiden talvet i.a.)

Talvet jakaantuvat perustalvetuihin ja erityistalvetuihin, joista tehdään palvelutarpeen arviointi. Perustalvetuihin kuuluvat äitiys- ja lastenneuvola, perhetyö, perheneuvola ja lastenkuntoutustalvet, joita ovat toimintaterapia, puheterapia,

fysioterapia ja lastenpsykologi. Peruspalveluihin kuuluvat myös psykiatrinen sairaanhoitaja ja psykologi, joilta vanhemmat voivat saada tukea omaan jaksamiseen. Erityispalveluihin kuuluvat sosiaalipalvelut ja sitä kautta tulevat erilaiset tukipalvelut. (Eerola Maija & Eklund Nina, henkilökohtainen tiedonanto 10.9.2019.)

Perhetyön ryhmä tekee yhteistyötä yli sektorirajojen sivistystoimessa, terveystoimissa ja sosiaalipalveluissa. Kauniaisissa perhetyön ryhmän työllä pyritään vähentämään päällekkäistä työtä ja selvittämään asiakkaalle tarvittavat palvelut yhdellä kertaa. Asiakkaan ottaessa yhteyttä voidaan tehdä kotikäynti esimerkiksi lapsiperheiden kotipalveluiden työntekijän ja sosiaalipalveluiden työntekijän kanssa. Kotikäynnillä on mahdollisuus tavata koko perhe. Työntekijät kartoittavat perheen tilannetta yhdessä perheen kanssa liittyen perheen mahdolliseen avun tarpeeseen. Tämä vähentää yhteydenottoja eri tahoihin, kun palvelut ovat mahdollista kerralla katsoa peruspalveluiden ja erityispalveluiden osalta. Osallisuus näyttäytyy myös siinä, että perheeltä kysytään mitä perheelle kuuluu ja mitä perhe itse kokee tarvitsevänsä. (Eerola Maija & Eklund Nina, henkilökohtainen tiedonanto 10.9.2019.)

5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää, miten asiakkaiden osallisuus toteutuu moniammatillisessa yhteistyössä Kauniaisten lapsiperhepalveluissa asiakkaiden eli lasten vanhempien kokemana. Tavoitteena on ollut tuottaa tietoa, jota Kauniaisten lapsiperhepalvelut voivat hyödyntää lapsiperhepalveluiden ja työkäytäntöjen kehittämiseen. Asiakkaiden oli mahdollisuus osallistua haastatteluun ja siten osallistua Kauniaisten lapsiperhepalveluiden kehittämiseen yhä asiakaslähtöisempään suuntaan. Osallistuminen lisää asiakasosallisuutta ja asiakkaiden mahdollisuutta kertoa mielipiteensä ja vaikuttaa.

Opinnäytetyölläni haettiin vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

1. Miten vanhemmat kokevat olevansa osallisia moniammatillisessa yhteistyössä?
2. Miten vanhemmat haluaisivat asiakasosallisuuden toteutuvan?

6 OPINNÄYTETYÖN MENETELMÄT

Asetettuihin tutkimuskysymyksiin hain vastauksia perheiden haastattelujen avulla. Toteuttamani opinnäytetyö on luonteeltaan laadullinen tutkimus, jonka aineistonkeruumenetelmänä käytin puolistrukturoitua teemahaastattelua ja verkostokarttaa. Aineiston analyysimenetelmänä käytin teemoittelua. Teemahaastattelu sopii hyvin erityisesti laadulliseen tutkimukseen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 208).

6.1 Teemahaastattelu

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus pyrkii kuvaamaan todellista elämää laajalaisesti. Tutkimuksessa tiedonhankinta on luonteeltaan kokonaisvaltaista ja koostuu todellisista tilanteista. Tutkimuksen menetelmänä käytetään usein haastatteluja ja havainnointia, jotka ovat laadullisia metodeja, koska niissä tutkittavien näkökulmat ja ääni tulevat paremmin esille. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara. 2012, 160–164.) Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu, jossa on samat teemat eli aihepiirit, mutta haastattelussa kysymysten muotoilu ja järjestys voivat vaihtua. Haastattelulle on määritelty ennalta kysymykset, mutta haastattelija voi haastattelutilanteessa vaihtaa kysymysten muotoilua. Teemahaastattelussa on tarkoitus, että haastateltavat vastaavat kysymyksiin omin sanoin. Haastattelun edetessä edeltä valittujen teemojen ympärillä, on mahdollista saada tutkittavien ääni esille. Teemahaastattelussa ihmisten tulkinnat ja merkitykset asioista ovat tärkeitä, koska merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47–48.)

Toteutin opinnäytetyön aineiston keruun teemahaastatteluiden avulla. Teemahaastattelun lisäksi käytin verkostokarttaa, jonka tarkoituksena oli kartoittaa yhdessä asiakkaan kanssa mitä eri palveluita perheellä on, miten toimijoiden välinen yhteistyö toimii, minkälaista on tiedonjakaminen ja tiedonkulku. Verkostokartan lisäksi minulla oli kysymyksiä eri teemojen alla asiakasosallisuudesta.

Verkostokartta on työväline, jota käytetään esimerkiksi systeemisen lastensuojelun toimintamallissa työvälineenä (Lahtinen ym. 2018, 117). Työvälineen avulla esimerkiksi lapsi voi piirtää ajatuksiaan ja toiveitaan hänelle tärkeistä ihmisistä sekä muodostaa hahmotelman ihmissuhteista (Laiho, Lehtola & Lindfors 2018, 130). Koin verkostokartan olevan kätevä työväline, jolla sai hyvin hahmotettua perheen palveluverkoston ja palveluiden tiedonvaihtoa perheen näkökulmasta.

6.2 Aineiston keruu

Tutkimusluvan saamisen jälkeen käytännön asioiden työstäminen tapahtui sähköpostilla ja pidimme kaksi suunnitteluneuvottelua, joissa pohdittiin vielä tarkemmin opinnäytetyön kohderyhmää, yhteydenottoa haastateltaviin ja muita käytännön järjestelyjä. Ensimmäisessä neuvottelussa oli sosiaalipalvelupäällikkö, erityissosiaaliohjaaja ja lapsiperheiden kotipalvelun työntekijä. Toisessa suunnitteluneuvottelussa oli mukana erityissosiaaliohjaajan ja lapsiperheiden kotipalvelun työntekijän lisäksi avoimen perhetoiminnan työntekijä ja neuvolan, koulun- ja opiskeluterveyshuollon sekä avohoidon perhepalveluiden osastonhoitaja. Opinnäytetyön käynnistyminen luvan saamisen jälkeen oli verkostopainotteista. Neuvottelujen jälkeen yhteydenpito ja käytännön asiat hoidin yhteyshenkilöiden kanssa, joka oli sujuvaa ja tehokasta. Opinnäytetyöni yhteyshenkilöt olivat erityissosiaaliohjaaja ja lapsiperheiden kotipalvelun työntekijä.

Haastatteluihin haettiin asiakasperheitä laittamalla asiakasrekisteristä asiakkaille kirjeet, joissa kerrottiin opinnäytetyöstä, sen tarkoituksesta, tutkimuksen luottamuksellisuudesta ja eettisyydestä (Liite 2). Osallistuminen opinnäytetyöhön oli täysin vapaaehtoista. Kirjeet lähetettiin asiakkaille, jotka olivat olleet Kauniaisten lapsiperhepalveluiden asiakkaina aikavälillä maaliskuusta 2017 maaliskuuhun 2019 ja saaneet palvelua usealta eri toimijalta kuten esimerkiksi oppilashuolloilta ja lapsiperheiden kotipalvelulta. Kirjeitä lähti 36 asiakasperheelle ensimmäisen kerran toukokuussa. Saatekirjeet lähetettiin uudestaan samalle otannalle kuu-kauden päästä ensimmäisestä lähetyksestä, koska ensimmäisestä kirjeen lähetyksestä ei tullut tarvittavaa määrää osallistujia. Muuta kun suomea äidinkielenään puhuvia asiakasperheitä olisi osallistunut haastatteluun yksi, mutta

haastattelun kääntäminen englanniksi ja tulosten analysoiminen englanniksi olisi ollut liian haastavaa vaikean aiheen vuoksi. Yhteydenottoja tuli kuudelta asiakasperheeltä, joista neljä perhettä osallistuivat haastatteluun. Yksi haastateltava ei saapunut sovittuun haastatteluun. Tein haastattelut Kauniaisten terveysasemalla, josta sain työhuoneen käyttööni. Aineiston haastattelut tehtiin teemahaastattelulla kesäkuussa, elokuussa ja lokakuun alussa. Haastattelun alussa kerroin haastateltavalle, että tarkoituksena on tehdä ensin verkostokartta ja sen jälkeen on kysymyksiä asiakasosallisuudesta (Liite 1.) Pyysin kaikilta haastateltavilta luvan nauhoittaa haastattelun. Kaikki haastateltava allekirjoittavat Diakin pohjalla tehdyn suostumuslomakkeen osallistua haastatteluun.

Haastattelut kestivät noin puolesta tunnista tuntiin. Haastattelut onnistuivat hyvin. Sain vanhemmilta paljon arvokasta tietoa heidän kokemuksistaan moniammatillisessa yhteistyössä, asiakasosallisuudesta, mikä heille on ollut tärkeää palveluprosessissa ja miten asiakkaat kokivat palveluiden kehittämisen. Materiaalia haastatteluista tuli neljä verkostokarttaa ja litteroitua haastatteluaineistoa tuli fontilla Arial, fontinkoko 12 ja riviväli 1,5 yhteensä 26 sivua.

6.3 Aineiston analyysi

Käytin aineiston analysoinnissa teemoittelua, joka on laadullisessa tutkimuksessa perusmenetelmä, kun aineistosta hahmotetaan keskeisiä aihepiirejä eli teemoja. Litteroinnin jälkeen haastattelumateriaali järjestellään teemoittain. Aineistosta lainattujen kohtien tarkoituksena on olla havainnollistavia esimerkkejä, johon analyysi pohjaa ja joista on muodostunut teemoja. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

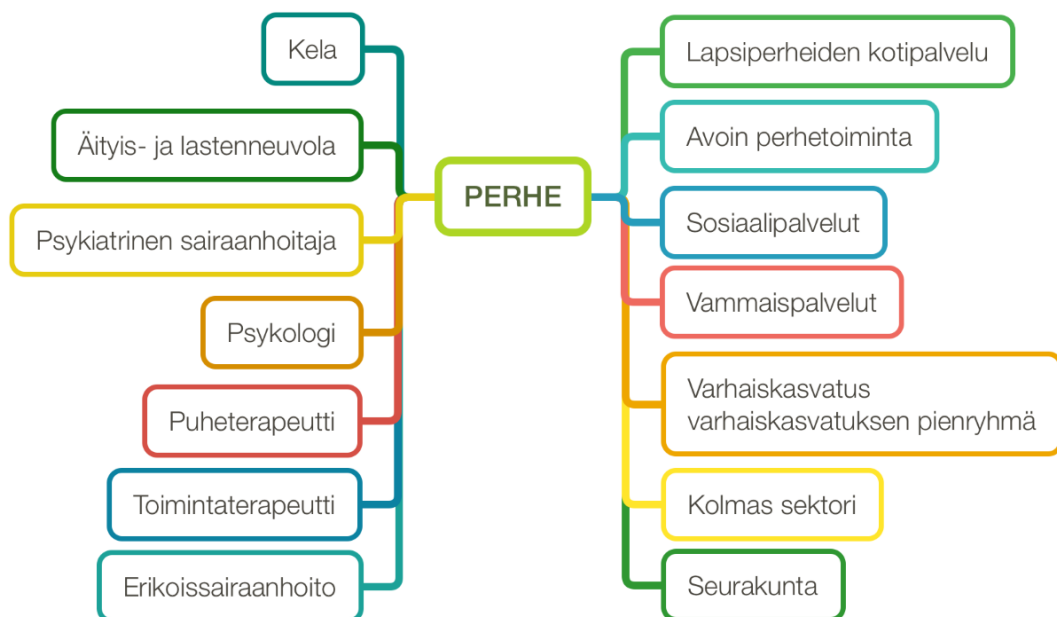
Haastattelujen jälkeen litteroin haastattelut. Luin aineistoa ja hahmottelin aineistosta teemoja haastattelurunkoon peilaten. Ryhmittelin haastattelusta tulleita vastauksia haastatteluteemojen mukaan. Haastatteluteemoja olivat esimerkiksi oma kokemus itsemääräämisoikeudesta ja kohtelusta, jonka alle lukeutui luottamus, kuulluksi tuleminen ja kannustava sekä positiivinen palaute.

7 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

Haastattelut keskittyivät selvittämään, miten vanhemmat ovat kokeneet moniammatillisen yhteistyön Kauniaisten lapsiperhepalveluissa, ovatko he kokeneet olevansa osallisia ja miten yhteistyö on toiminut eri ammattilaisten ja perheen välillä. Tulosten tarkastelussa viitataan haastatteluista otettuihin lainauksiin ja olen merkinnyt ne H1, H2 H3 ja H4.

7.1 Moniammatillinen yhteistyö vanhempien kokemana

Moniammatillista yhteistyötä oli tehty paljon. Yhteistyötä oli tehty varhaiskasvatuksessa, vammaispalveluissa, sosiaalipalveluissa, äitiys- ja lastenneuvolassa, perheneuvolassa, lapsiperheiden kotipalvelussa, avoimessa perhetoiminnassa ja erityisopetuksen kanssa. Yhteistyötä oltiin tehty psykologin, psykiatrisen sairaanhoitajan, erikoissairaanhoidon, kotikunnan lastenterapiapalveluiden ja Kelan kanssa.



KUVIO 1. Verkostokartta, jossa on koottuna kaikki haastatteluissa mainitut toimijat.

Yhteistyö oli näyttäytynyt kaikille asiakkaille tiedonvaihtona ammattilaisten kesken. Tiedonvaihtoa oltiin tehty paljon ja asiakkaat korostivat vahvasti, että tiedonvaihtoon oli kysytty heidän lupaansa. Yksi asiakas kuvasi, ettei koe, että mitään olisi tapahtunut ilman, ettei hän olisi vaikuttanut asiaan jotenkin. Yhteistyö on toiminut työntekijöiden välillä. Asiakkaat toivat esiin, että työntekijät tuntevat kaikki asiakkaat ja tuntevat toisensa. Asioiden hoitaminen onnistuu aina soittamalla tai laittamalla viestiä ja voi luottaa siihen, että asiakkaalle vastataan ja autetaan.

Yhteistyö toimii ja tieto kulkee ympäri työntekijöiden välillä. (H1)

Yhteistyö toimii saumattomasti. (H3)

Voi koska tahansa soittaa, kun soittaa ja kysyy tai laittaa meilin ja kysyy ni siihen vastataan. Joku tietää, jos se ei tiedä ni se välittää sen viestin sille, joka tietää. Eliikkä siis ihan hyvän hallinnon periaatteet toteutuvat myös täällä. (H3)

Asiakkaat ovat kokeneet saavansa hyvin ohjausta. Työntekijät ovat antaneet palvelunohjausta ja ohjanneet asiakkaita eri palveluihin. Työntekijät ovat selvittäneet erilaisia palvelumahdollisuuksia ja kertoneet erilaisista yksityisistä kursseista ja kolmannen sektorin palveluista. Työntekijät olivat tehneet työtä, jotta olivat löytäneet keinoja auttaa asiakkaita.

Koska meillä oli semmonen tarve ni ne oli innokkaasti auttamassa meitä. (H2)

Moniammatilliset neuvottelut oli koettu tärkeäksi ja hyödylliseksi. Asiakas toi esiin sen, kuinka moniammatillisiin neuvotteluihin on liittynyt paljon tunteita ja ajatuksia. Neuvotteluihin on osallistunut paljon työntekijöitä ja on käsitelty tärkeitä perhettä ja lasta koskevia asioita. Moniammatillisia neuvotteluja oli ollut erilaisia ja eri kokoonpanoilla. Yhteistyön kuvattiin toimivan Kauniaisissa hyvin ja perheen huomioon ottavasti.

Mun mielestä tosi perhelähtöistä. Ei silleen virkamieslähtöistä tai protokollalähtöistä vaan tosi perhelähtöistä. (H3)

Me ollaan aina oltu aktiivisesti mukana ja meitä ollaan osallistettu. (H3)

Neuvottelu oli tosi tärkeä. (H1)

Asiakas kertoi perheen olleen mukana prosessissa ja heidät on pidetty ajan tasalla lapsen hoidossa ja asioissa. Osallisuus ei ole jäänyt uupumaan tiedonpuutteesta. Muidenkin asiakkaiden vastauksista korostui vanhempien kokemus yhteistyöstä ja tiedonsaannista.

7.2 Vanhempien kokemukset vaikuttamismahdollisuuksista

Kaikki asiakkaat kertoivat luottavansa työntekijöihin. Asiakkaat kokivat tulevansa kuulluksi. Haastatteluissa nousi esiin, että tukea on paljon tarjolla. Asiakkaat kokivat saavansa tilaa kertoa minkälaista apua he tarvitsevat, milloin heille sopii ja tulevansa toiveissaan kuulluksi. Yksi vanhempi kertoi luottamuksen olevan todella korkea ja siitä, että luottamuksen syntyminen vaatii myös vanhemmilta avoimuutta. Hän kertoi, että sellaista epäluottamusta ei ole ikinä tullut, että joutuisi miettimään mitä voisi sanoa tai kirjoittaa työntekijöille, että siitä seuraisi perheelle haittaa tai lasta arvioitaisiin väärin. Luottamus on ollut aina korkea ja on edelleen.

Kuunteli minua ja oli ystävällinen ja auttoivat minua. (H1)

On kyllä luottamus (H2)

Me voidaan loppujen lopuksi ite niin vähän vaikuttaa siihen, miten ne siellä virkakoneistossa etenee ne asiat niin se, että me tiedetään ainakin yksittäisten virkamiesten kanssa toimiessa, että meitä on kuunneltu, se on tosi tosi hyvä. (H3)

Haastatteluissa kerrottiin, että Kauniaisissa saa paljon apua. Työntekijät tuntevat asiakkaansa, ovat kiinnostuneita heidän asioistaan ja haluavat tietää, miten perheillä menee. Haastatteluissa nousi esiin, kuinka tärkeä vanhemmille on työntekijöiden aito kiinnostus perheen voinnista.

Yksin ei täällä jää, se on mun kokemus. (H2)

Mulla on se kokemus, että halutaan että ihmiset jaksaa. (H2)
 Nyt kun alkaa näitä kirjaa ni tää on kyllä tosi kattava miten paljon me ollaan saatu tukitoimia. (H3)

Asiakkaat kertoivat saavansa positiivista ja kannustavaa palautetta. Perheen onnistumiset on huomioitu hyvin työskentelyssä. Asiakas kuvasi, että vanhemmat ovat osa lapsen turvallista ja hyvää kasvua ja he ovat saaneet vanhempina paljon kannustusta. Asiakas kertoi, että erityisesti lasta on keuhuttu paljon ja lapsen kehitystä sekä keskitytty positiivisiin asioihin. Asiakas kertoi hänelle olevan tärkein ja motivoivin asia saada kannustusta siitä, että lapsi voi hyvin. Kannustusta on saatu suoraan hienosti hoidetuista tilanteista ja siitä, että lapsi on kehittynyt lomien aikana ja oppinut uusia taitoja eli jatkuva lapsen kehityksen positiivinen huomioiminen ja se, että myös vanhemmat saavat siitä tunnustusta. Toinenkin asiakas kuvasi kannustuksen ja palautteen tulevan lasten onnistumisten kautta.

Se on tosi tärkeätä, sitä ei voi korostaa liikaa mikä merkitys sillä on, että sä saat positiivista palautetta. (H3)

7.3 Lasten osallisuus

Lapset otetaan hyvin huomioon haastattelujen mukaan. Ei ole ollut tilanteita, että olisi koettu, että lapsia ei otettaisi huomioon asiakkaiden mukaan. Asiakas koki tärkeäksi neuvolassa olleen saman kokeneen hoitajan ja lapsen huomioimisen aikatauluissa ja koki työskentelyn edenneen lapsen ehdoilla. Lapsilta on kysytty mielipiteitä, kysely harrastuksista ja haluttu tutustua lapsiin. Lapset on otettu huomioon suunnittelussa ja palavereissa ikätason mukaisesti. Lapsille annetaan positiivista ja kannustavaa palautetta.

Kaikessahan siinä mitä puhuttiin, niin kaikessa otettiin huomioon, millainen hän on ja mitä tarpeita hänellä on. Otettiin huomioon hänen voimavaransa. (H3)

Lapset ovat asiakkaita joka paikassa. (H2)

Sosiaalipalvelut on tavannut lapsia ja kysynyt lapsilta mielipiteitä harastuksista. (H1)

7.4 Vanhempien tietoisuus heitä koskevissa asioissa

Haastatteluista tuli esiin, että vanhemmat ovat kokeneet heillä olevan sananvaltaan siihen, miten on toimittu, miten toimitaan, milloin ja millä tavalla. Työtä on tehty perhekeskeisesti perheen tarpeista ja toiveista lähtien. Asiakas kuvasi, että on ollut aina itse mukana vaikuttamassa niihin palveluihin, joita on saanut. Haastatteluista nousi vahvasti esille, että palveluiden oikea-aikaisuudessa on onnistuttu. Perheiltä on kysytty toiveita ja mielipiteitä asiakirjoihin.

Päiväkodissa niitä erityisesti kirjaillaan. Siellä ne on erityisesti kunnostautunut ja kyselee aktiivisesti mitäs nyt teidän mielestä pitäisi tehdä. (H4)

Sosiaaliohjaajan kanssa on ollut palaveri, on tehty palvelutarpeen arviointi ja olen saanut esittää toiveita. (H1)

Yhdessä me ollaan näitä päätetty ja pohdittu, esimerkiksi toi päiväkotisiirto tehtiin yhteistuumin. (H4)

Perhekeskeisyys siinä, kaikki on tehnyt työtä sen pohjalta mitkä ne meidän tarpeet on. (H3)

Asiakkaat kokivat, että voivat antaa palautetta. Yksi asiakas kertoi, että joskus työntekijä oli soittanut tapaamisen jälkeen ja siinä oli ollut hyvä mahdollisuus antaa palautetta. Haastatteluissa nousi esiin, että palaute oli otettu hyvin vastaan. Asiakas koki, että palautteeseen suhtauduttiin hyvin, palautteeseen ei vastattu selittelyllä vaan se otettiin vastaan ja kerrottiin, että heillä on oikeus heitä koskevassa asiassa antaa palautetta, saada siihen vastine ja korjaus. Yhden asiakkaan kokemus oli, että hän olisi halunnut enemmän aikaa työntekijältä, mutta hänen toivettaan ei ole voitu ottaa huomioon. Asiakas koki, että hän ei ole saanut vastausta työntekijältä aikatoiveeseen.

Se on helppoa päiväkodin kanssa, koska voi antaa palautetta suoraan siinä päiväkodin pihalla. Sitten se menee koko ryhmän läpi, ei tarvii sanoa kun yhdelle, jos on semmonen palaute tai tarve. (H4)

Se oli se mitä olisin halunnut, enemmän aikaa. (H1)

Toinen asiakas kertoi, että on aina kokenut saavansa asiansa hoidettua ja työntekijät ovat joustaneet tapaamisessa, jos joku asia on ollut kesken, niin on saanut tarvittavan lisäajan tapaamiseen, jotta asia on saatu selvitettyä.

Asiakirjoja oli saatu muun muassa lapsiperheiden kotipalvelusta, sosiaalipalveluilta, varhaiskasvatuksesta, vammaispalveluilta, erikoissairaanhoidolta ja lasten terapiapalveluilta. Moni asiakkaista oli käyttänyt Kanta-palvelua (Kanta i.a), josta on luettu kirjauksia ja asiakirjoja. Haastatteluissa mainittiin, että Kanta-palvelussa on kirjattu puheluitakin.

Yksi asiakas kertoi, että on saanut kaikki tarvittavat asiakirjat aina ajallaan ja useina kappaleena. Hän kertoi, että aina on tarjottu mahdollisuus tapaamisiin ja muutoksiin asiakirjoissa, jos on kokenut sille tarvetta. Hänen mielestään se on tosi hienoa, että on ollut mahdollisuus vaikuttaa asiakirjojen sisältöihin tarvittaessa.

7.5 Palveluiden kehittäminen

Mahdollisuudesta palveluiden kehittämiseen tuli erilaisia vastauksia. Yksi asiakas koki palveluiden kehittämisen tarpeettomaksi. Toinen asiakas sanoi, että on kokenut saavansa jo niin paljon verorahoille vastinetta, että on ollut vain tyytyväinen asiakas eikä palveluiden kehittäminen ole tullut mieleen. Kolmas toi esiin, että kaikki on järjestyksessä. Yksi asiakas koki voivansa vaikuttaa palveluiden kehittämiseen varsinkin varhaiskasvatuksessa. Haastatteluissa mainittiin, että avoimessa perhetoiminnassa on ollut mahdollista järjestää aika paljon ohjelmaa sen perusteella mitä äidit toivovat.

Siellä avoimessa perhetoiminnassa saa kasvatusvinkkejä, se on tosi kiva, siis niiltä työntekijöitä. Huomaa että heillä on koulutus ja ne osaavat neuvoa. (H2)

Päiväkodissa heidän toiminnassaan, kysyvät viime vanhempainillassa parannusehdotuksia, ei sen pidempää aikaa. (H4)

7.6 Haastatteluista nousseita ajatuksia ja toiveita lapsiperhepalveluille

Yhdessä haastattelussa asiakas pohti, että asiakassuunnitelmassa pitäisi olla kohta isien osallisuudesta. Miten isä voisi auttaa perhettä ja olla enemmän osallinen perheen asioissa.

Koulun ja perheen yhteistyöstä keskusteltaessa heräsi ajatuksia oppilashuollon tuesta lapselle koulussa samalla perheen jäämisestä taka-alalle. Yhteistyö toimii pienillä lapsilla todella hyvin, mutta koulussa on omat palvelunsa, jotka ovat irrallaan näistä. Asiakas koki kuraattorin ja psykologin työskentelevän koulussa oppilaiden kanssa, mutta vanhemmat ei ole siinä mukana. Asiakas pohti, että yhteistyötä voisi olla, jos olisi isompi ongelma. Asiakas mainitsi koulusta saavan apua, jos on koulussa ongelmia, mutta jos kotona tarvittaisiin jotain, niin oppilashuollosta ei ole siihen apua.

Ennaltaehkäisy ja varhaisen vaiheen tuen tarpeellisuuden näkemisessä työntekijällä voi olla iso merkitys haastatteluiden tulosten mukaan. Asiakas toi esiin, kuinka työntekijä oli pyytänyt lupaa ottaa yhteyttä toiseen työntekijään, joka voisi soittaa asiakkaalle. Asiakas oli suostunut siihen ja saanut hyvän kokemuksen ja tarpeellisen avun, jota ei itse olisi osannut pyytää. Hän kertoi, että ei itse olisi todennäköisesti soittanut, jos olisi vain saanut numeron.

Joku näki mua itseäni selvemmin, että tarviin apua. (H2)

Yksi asiakas esitti toiveen palveluiden hyvän tason ylläpitämisestä jatkossakin. Asiakas kehui palveluiden toimivan hyvin ja toivoo korkean tason jatkuvan Kainiaisissa. Asiakas toi esiin palveluiden ylläpitämisen haasteellisuuden ja

kalleuden, mutta korosti sen merkitystä asiakkaille ja erityisesti oikea-aikaisuuden tarpeellisuutta lapsen kasvulle, kehitykselle ja tarpeille. Toinen asiakas toi esiin myös palveluiden olevan hyvin tuotettu ja toimivat. Hän pohti pienen organisaation voivan olla toimivampi, jos se on hallittava, koska pienen kunnan palveluiden tuottaminen ja saaminen ei ole niin byrokraattista.

Haastatteluissa puolet vastaajista nosti esiin kuntakohtaisia eroja vammaispalveluiden toimivuudessa ja tuottamisessa. Kauniaisissa on palveluiden oikea-aikaisuudessa onnistuttu ja asiakkaat eivät ole joutuneet odottamaan, että asiat etenisivät. Kauniaisissa on ollut mahdollista saada lapsen tarvitsemat erilaiset terapiat ja pienryhmäpaikat oikea-aikaisesti ja vanhemmat ovat kokeneet, että sillä on ollut heille iso merkitys, että asuvat Kauniaisissa.

Se on kyllä perheelle vaikeessa tilanteessa ihan korvaamatonta, että se toimii niin kun se toimii. (H3)

Pitäkää hyvä palveluasenne eikä rakenneta isoja organisaatioita päälle mitä ei tarvita. (H4)

Kyllä se hyödyttää sinänsä, että asuu tällä puolella rajaa. (H4)

Aika tehokas tää pikkukunnan palveluverkko loppujen lopuksi on. kannattaakin pitää yksinkertaisena todennäköisesti. Ei luoda semmoista jättiläis- organisaatiota sinne päälle. Lähellä ihmistä olevana yksikkönä se toimii paremmin. (H4)

Se on kyl ihan korvaamatonta täällä, ku miettiin sitä, että millasta on mones muussa kaupungissa ni se on ollu aika lottovoitto meille, että me sattumoisin muutettiin tänne. (H3)

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kauniaisissa on tutkittu ja kehitetty moniammatillista yhteistyötä perhetyön ryhmässä kyselyllä ja toiminnallisilla työpajoilla keväällä 2017. Kehittämistyöpajojen aiheet käsittelivät kyselyistä nousseita suurimpia yhteistyön haasteita. (Eerola 2017, 49.) Tämän opinnäytetyön tarkoitus on ollut jatkaa tätä kehittämistyötä Kauniaisissa ja selvittää vanhempien kokemuksia, miten he ovat kokeneet olevansa osallisia moniammatillisessa yhteistyössä ja miten vanhemmat haluaisivat asiakasosallisuuden toteutuvan.

8.1 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tuloksena tuli selville, että haastatteluihin osallistuneet vanhemmat kokivat asiakasosallisuuden toteutuvan hyvin ja heidän toivomallaan tavalla. Työtä tehdään perhelähtöisesti perheen tarpeet ja toiveet huomioiden. Vanhemmat ovat mukana vaikuttamassa palveluiden suunnitteluun. Palveluiden toteuttaminen oikea-aikaisesti on tärkeää ja ennaltaehkäisevää perheen hyvinvoinnin kannalta. Asiakkaat kokivat Kauniaisten palveluiden olevan lähellä ihmistä ja toive oli siitä, että hyvä palvelutaso pidetään jatkossakin. Kallinen. ym. (2018, 18–22) toivat esille omassa tutkimuksessaan osallisuuden edellytykseksi kannustamisen ja perhelähtöisyyden. He toteavat tutkimuksessaan, että arjen osallisuutta lisäämällä voidaan mahdollistaa parempi asiakasosallisuus.

Tuloksista nousi kohtaamisen tärkeys ja kumppanuus. Tärkeäksi koettiin luottamus työntekijöihin ja kuulluksi tuleminen. Vanhemmat kokevat, että Kauniaisissa ei jää yksin, tukea ja apua on tarjolla. Työntekijät ovat kiinnostuneita asiakkaita kohtaan ja asiakkaat kokevat tulevansa kuulluksi. Kuten Widmarkin ym. (2013, 7–8) nostivat tuloksissaan kohtaamisen, joka pitää sisällään luottamuksen lisäksi ammattilaisen kykyä kuunnella, olla avoin ja läsnä sekä kyvyn osoittaa empatiaa.

Vanhemmat kokivat, että moniammatillisessa yhteistyössä tiedonvaihtoon ja yhteistyöhön on heidän lupansa ja suostumuksesta. Vanhemmilla on kokemus, että

he saavat hyvin tietoa ja ovat olleet vaikuttamassa niihin palveluihin, joita he ovat saaneet. Widmarkin ym. (2013, 7–8) tutkimuksessa vanhemmat olivat nostaneet tiedonsaannin tärkeäksi mahdollistajaksi, jotta he voivat vaikuttaa palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Vanhemmat toivat esiin, että työtä tehdään perhekeskeisesti perheen tarpeet ja toiveet huomioiden. Asiakkaat kertovat saavansa positiivista ja kannustavaa palautetta ja lasten onnistumisia ja voimavaroja huomioitiin hyvin. Tuloksissa korostui positiivisen ja kannustavan palautteen saaminen. Lasten saama kannustus ja kehityksen huomioiminen sekä vanhempien saama kannustus. Kokon (2018, 123–125) mukaan asiakaslähtöisyyden peruslähtökohtia ovat yhteistyö asiakkaan kanssa ja voimavaralähtöinen työskentely. Asiakas on aktiivinen toimija ja mukana palveluprosessissa.

Haastatteluissa nousi esille dialogisen suhteen tärkeys, luottamuksen ja kuulluksi tulemisen tärkeys. Ammatillaisen kyky nähdä avun tarve ja toimia asiakkaan auttamiseksi. Tuloksista nousi esille, kuinka asiakas kertoi ammatillaisen nähneen avun tarpeen itseään selvemmin ja työntekijän toiminnalla oli asiakkaalle iso merkitys. Varhaisen vaiheen tuessa ja ennaltaehkäisyssä ammatillaisen toiminnalla on iso merkitys. Oikea-aikaisesti tuotetut palvelut voivat toimivat myös ennaltaehkäisevänä, jotta isompia haasteita ei syntyisi. Kuten Mönkkönen (2018, 107–118) puhuu moniammatillisessa yhteistyössä ja asiakastyössä riittävän yhteisymmärryksen syntymisestä. Hänen mukaansa dialogissa hyvän keskusteluyhteyden syntyminen ja tasavertaisen suhteen luominen on tärkeämpää, kun pelkkä asiakkaan ymmärtäminen tai pyrkimys ongelmien analysointiin.

Johtopäätösten perusteella voi todeta, että Kauniaisissa tähän mennessä tehty kehittämistyö on ollut toimivaa. Kehityskohteeksi opinnäytetyöstä nousi koulun oppilashuollon yhteistyö perheen tukemisessa ja jaksamisessa. Miten yhteistyötä voitaisiin tehdä tarvittaessa muiden toimijoiden ja perheen kanssa, jotta vanhempien osallisuus koulukuraattorien ja psykologien yhteistyössä parantuisi.

8.2 Eettisyys ja luotettavuus

Luottamuksellisuus tarkoittaa, että tutkijan on kerrottava rehellisesti tutkimuksen tarkoituksesta haastateltaville, säilytettävä saamiaan tietoja luottamuksellisesti ja suojeltava haastateltavien henkilöllisyyttä tutkimusraporttia kirjoitettaessa. Tutkimusraportissa ei saa olla tunnistetietoja haastateltavista. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 17.)

Opinnäytetyön saatekirjeessä kerrottiin opinnäytetyön tarkoituksesta ja siitä, että opinnäytetyöhön osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Haastattelujen materiaalia käytettiin vain tähän opinnäytetyöhön. Kysyin lupaa haastateltavilta äänittää haastattelut. Äänitykset tein puhelimeilläni, puhelimen äänitys toiminnolla. Puhelimessani on pääsykoodi. Litteroin haastattelut tietokoneelleni haastattelujen jälkeen. Tietokoneessani on myös salasana. Paperiset materiaalit säilytin kotona lukollisessa kaapissa.

Opinnäytetyössäni henkilöiden nimet ja muut tunnistamista mahdollistavat tiedot muutettiin. Minulla on salassapito- ja vaitiolovelvollisuus opinnäytetyön tekijänä sekä eettisistä syistä koskien hyviä tutkimuskäytäntöjä. Materiaali eli haastattelujen äänitykset ja litteroinnit, poistettiin työn valmistauduttua puhelimestani sekä tietokoneelta. Paperiset materiaalit laitoin tietosuojattuun paperisilppuriin työn valmistuttua. Tutkimustuloksissa poistin haastateltavien nimet ja mahdolliset tunnistetiedot. Haastateltaville lupasin lähettää sähköpostilla linkin valmistuneeseen työhön.

Validiteetti tarkoittaa, että tutkimuksessa on tutkittu sitä mitä on luvattu ja reliabiliteetti, että tutkimustulokset ovat toistettavissa (Tuomi & Sarajärvi 2002, 160). Opinnäytetyössä on tutkittu asiakkaan osallisuutta ja kokemuksia osallisuudesta moniammatillisessa yhteistyössä, niin kuin oli suunnitelmassa. Olen noudattanut suunnitelmaa, johon hain tutkimusluvan Kauniaisten kaupungilta. Tutkimustulokset ovat neljän asiakasperheen kokemuksia.

9 POHDINTA

Opinnäytetyö on ollut ammatillisesti antoisa ja opettava prosessi. Vuosi on vierähtänyt siitä, kun esitin ideapaperin joulukuussa 2018. Haastattelujen saaminen osoittautui haasteellisemmaksi, kun osasin itse odottaa. Suunnitelman mukaan olisin tehnyt haastattelut kesäkuun aikana. Lopulta aineiston keruu tapahtui ajalla kesäkuusta lokakuun alkuun. Vanhempien haastattelut antoivat minulle paljon ja saivat työhöni sen merkityksellisyyden, jota teoriassa ei voi saada. Vanhempien kokemukset konkretisoivat teoriaosuuden ja antoivat minulle paljon tärkeitä työkaluja perhetyön tekemiseen työelämässä. Vanhemmat opettivat minulle tärkeimpänä kohtaamisen tärkeyden. Vanhemmille työntekijöiden aito kiinnostus perheen kuulumisia kohtaan ja kuulluksi tuleminen olivat tärkeitä asioita, joka on konkreettinen esimerkki kohtaamisen tärkeydestä. Aina ei työntekijällä tarvitse olla valmiita vastauksia asioiden eteenpäin viemiseen vaan astuminen yhteiseen dialogiin ja yhdessä pohtiminen voi tuottaa parempaa tulosta. Asiakkaan kanssa yhdessä palveluiden suunnittelu ja toteuttaminen mahdollistaa perheen paremman motivoitumisen ja sitoutumisen tavoitteisiin. Voimavaralähtöisen työskenteilyn merkitys näkyy tässä selkeästi. Opinnäytetyön tekeminen vahvisti luottamustani kykyyni luoda ammatillinen vuorovaikutussuhde.

Opinnäytetyöhön osallistuvat ajattelivat positiivisesti Kauniaisten palveluista ja olivat tyytyväisiä Kauniaisissa saamaansa palveluun. Jäikö tutkimuksesta puuttumaan ne haastateltavat, jotka eivät ole mielestään saaneet niin hyvää palvelua? Haastatteluaineisto olisi kenties voinut olla erilainen, jos haastatteluihin olisi osallistunut myös tyytymättömiä asiakkaita. Aineisto on pieni ja osallistuminen opinnäytetyöhön oli vapaaehtoista, joka rajoittaa tutkimuksen tulosta. Tutkimustulos voisi olla eri haastateltavilla erilainen.

Opinnäytetyön tekeminen vahvisti käsitystäni osallisuuden merkityksestä asiakastyössä ja sen edistäminen on tärkeää niin yksilötasolla kuin yhteiskunnallisesti. Osallisuus on asiakkaan osallistamista ja asiakkaan oikeutta saada itseään koskeva tieto ja mahdollisuus ilmasta omia mielipiteitä ja vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ja päätöksiin.

Opinnäytetyön aihealueeseen perehtyminen on syventänyt osaamistani lapsiperheiden palveluiden tuottamisesta ja kehittämisestä. Olen perehtynyt työtä ohjaavaan lainsäädäntöön, ohjeistuksiin ja suosituksiin, jotka ohjaavat lasten ja perheiden kanssa tehtävää työtä. Opin paljon moniammatillisen yhteistyön toimivuuden tärkeydestä ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Opinnäytetyötäni tehdessäni korostuivat vuorovaikutustaidot vanhempien kohtaamisessa ja työskentelyssä moniammatillisesti Kauniaisten lapsiperhepalveluiden työntekijöiden kanssa.

Yhteistyö Kauniaisten sosiaalipalveluiden ja perhepalveluiden kanssa on sujunut hyvin. Olen saanut vastaukset sähköposteihin nopealla aikataululla ja tapaamiset ja tilanvaraukset ovat järjestynyt mutkattomasti. Työntekijät ovat antaneet tukea ja apua aina pyytäessäni. Työntekijöiden kiinnostus ja kannustus työtäni kohtaan on ollut minulle tärkeää. Yhteistyössä olen pyrkinyt itse kertomaan aikatauluista ja työn edistymisestä eri prosessin vaiheissa.

Jatkotutkimus aiheeksi voisi nostaa koulun ja kodin yhteistyön. Miten yhteistyötä voitaisiin kehittää oppilashuollossa ja miten vanhemmat toivoisivat yhteistyötä kehitettävän.

LÄHTEET

- Eerola, M. (2017). Yhteen hiileen- Moniammatillisen yhteistyön kehittäminen Kauniaisten kaupungissa lapsiperheiden palveluissa. Saatavilla 27.10.2019 <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2017121321165>
- Helminen, J. (2017). *Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa*. Helsinki: Edita.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2008). *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, S., Remes P. & Sajavaara P. (2012). *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi
- Inkilä, J., Helminen, M., Kuosmanen, T & Paavilainen, E. (2016). Moniammatillinen toimintamalli lastenkaltokohteluun puuttumisessa. *Janus* vol 24(1) 2016, 62–78. Saatavilla <https://journal.fi/janus/article/view/56016/18513>
- Isoherranen, K. (2012). Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. (Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja 2012:18). Helsinki: Helsingin yliopisto. (Väitöskirja, Helsingin yliopisto). Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-7664-0>
- Kallinen, K., Laitinen, M., Lantela, L., Leinonen, J., Nikupeteri, A., Nurmi, H. & Turunen, T. (2018). Lasten, nuorten ja perheiden osallisuus monitoimijaisen yhteistyön mahdollisuuksina ja haasteina. Teoksessa P. Petrelius & P. Eriksson (toim.), *Uudistuva lastensuojelu – kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa* (s.14–22). Saatavilla https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137112/URN_ISBN_978-952-343-208-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kanta. Saatavilla 24.11.2019 <https://www.kanta.fi/>
- Kauniaisten kaupunki. Sosiaali- ja terveystalvet. Lapsiperheiden palvelut. Saatavilla 1.9.2019 https://www.kauniainen.fi/sosiaali-ja_terveyspalvelut/lapsiperheiden_palvelut
- Kokko R-L. (2018) Asiakaslähtöisyys tavoitteena työllistymistä edistävässä monialaisessa yhteispalvelussa. *Janus* vol 26(2) 2018, 123–129. Saatavilla <https://journal.fi/janus/article/view/66411/32672>

- L 2010/1326. Terveysthuoltolaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326#L4P32>
- L 13.4.2007/417 Lastensuojelulaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#L3P14>
- L 22.9.2000/812 Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- L 30.12.2014/1301. Sosiaalihuoltolaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- L 540/2018. Varhaiskasvatustalaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180540>
- Lahtinen, P., Peltonen, R., Petrelius, P., Pynnönen, J., Raivio, M., Santanen, J. & Valli, M. (2018). Systeminen työote lastensuojelun perhehoitossa. Teoksessa P. Petrelius & P. Eriksson (toim.), *Uudistuva lastensuojelu – kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa* (s.110–120). Saatavilla https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137112/URN_ISBN_978-952-343-208-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Laiho, T., Lehtola, J. & Lindfors, R. (2018). Yhdessä eteenpäin! Perhesijoituksen alkuvaiheen systeminen malli Salossa. Teoksessa P. Petrelius & P. Eriksson (toim.), *Uudistuva lastensuojelu – kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa* (s.121–135). Saatavilla https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137112/URN_ISBN_978-952-343-208-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lammintakanen, J., Rissanen, S., Peronmaa-Hanska, E., Joensuu, M. & Ruottu, T. (2016). Johtaminen ja kehittäminen sosiaali- ja terveydenhuollossa – monialaisen ja ammattiryhmäkohtaisen toiminnan käytännöt ja rakenteet. Saatavilla 1.7.2019 http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79134/STMraportti_johtaminen%20ja%20kehitt%C3%A4minen%20sosiaali-%20ja%20terveydenhuollossa23123016.pdf. Sosiaali- ja Terveysministeriö.
- Leemann, L. & Hämäläinen, R-M. (2016). Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden

- sisällöstä. Saatavilla 1.9.2019 <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2016102725606>
- Mönkkönen, K. (2018). *Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla*. Tallinna: Gaudeamus.
- Pieviläinen, H., Pyykkönen, A. & Saukkonen, T. (2014). Asiakkaan äänellä. Menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä. Saatavilla 1.10.2019 <https://www.pksotu.fi/pksotu/wp-content/uploads/2018/02/Asiakkaan-%C3%A4%C3%A4nell%C3%A4-14052014.pdf>. Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys Ry.
- Pieviläinen, H. & Saukkonen, T. (2015). Osallisuushanke Salli 2011-2015 Loppuraportti. Saatavilla 1.8.2019 <https://docplayer.fi/10107526-Osallisuushanke-salli-2011-2015-loppuraportti.html>. Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys Ry.
- Pärnä, K. (2012). Kehittävä moniammatillinen yhteistyö prosessina. Lapsiperheiden varhaisen tukemisen mahdollisuudet. Saatavilla 1.8.2019 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-5086-7>.
- Rautio, S. (2014). Kumppanuus ja moniammatillinen yhteistyö ja neuvolan perhetyössä. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti* 2014: 51, 191–202. Saatavilla 1.5.2019 <https://journal.fi/sla/issue/view/3159>
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006). KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Saatavilla 01.09.2019 <https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2017). Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Saatavilla 1.7.2019 <https://stm.fi/julkaisu?pubid=URN:ISBN:978-952-00-3959-2>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. Palvelut perheille. Saatavilla 15.10.2019 <https://stm.fi/palvelut-perheille>
- Strandman, K. & Palo, M. (2017). Dialogi yhteiskehittämisen ytimessä. Teoksessa *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa*. Kustannusosakeyhtiö Vastapaino.

- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos (2019). Lapset, nuoret ja perheet. Peruspalvelut. Saatavilla 22.11.2019 <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut>
- Tuomi, J. & Sarajärvi A. (2002). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.
- Widmark, C., Sandahl, C., Piuva, K. & Bergman, D. (2013). Parents' experiences of collaboration between welfare professionals regarding children with anxiety or depression – an explorative study. *International Journal of Integrated Care* 13(4), 2–8. Saatavilla <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3817954/pdf/IJIC-13-2013045.pdf>

LIITE 1.Haastattelurunko

Verkostokartta

- Sosiaali- ja terveystalvet
- Perheenjäsenet, perheen kanssa toimivat tahot.
- Tekevätkö tahot yhteistyötä keskenään, esimerkiksi onko yhteisiä neuvotteluja?
- Mitkä toimijat perhe kokee tärkeäksi?

Oma kokemus itsemääräämisoikeudesta ja kohtelusta

- Millä tavalla koet tulevaksi kuulluksi?
- Miten mielipiteesi otetaan huomioon?
- Minkälainen luottamus sinulla on työntekijöihin?
- Koetko voivasi vaikuttaa palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen? (mielipiteiden huomioiminen, luottamus, kunnioitus, kiireettömyys, yhteistyökumppanuus, tasa-arvo)

-Miten lapset ovat osallisia.

Miten lapsi/lapset otetaan huomioon?

- Missä tilanteissa lapselta kysytään toiveita ja mielipiteitä?

Tietoisuus omista asioista.

- Miten koet pystyväsi vaikuttamaan perhettä koskeviin asioihin? (Vaikuttamisen mahdollisuus)
- Minkälaisia asiakirjoja/kirjauksia olet saanut/lukenut? (asiakassuunnitelma, kanta, kirjaukset)
- Onko perheen kertomat tarpeet ja toiveet kirjattu asiakassuunnitelmaan? Oletko saanut halutessasi muuttaa kirjoitettua tekstiä?

Auttavat tekijät

- Minkälaista tukea ja ohjausta koet saavasi?
- Minkälaista kannustusta koet saavasi? (ohjaus, neuvonta, kannustus)

Palveluiden suunnittelu ja kehittäminen

- Miten olet voinut antaa palautetta?

-Onko sinun ollut mahdollisuus osallistua palveluiden kehittämiseen? Jos on, millälaisia mahdollisuuksia?

Millaisia toiveita sinulla on perhepalveluille ja yhteistyötahoille? Miten yhteistyön tulisi toimia?

LIITE 2. Saatekirje

Hyvät vanhemmat,

Olette olleet lapsiperheiden palveluissa asiakkaina vuoden 2017-2019 välisenä aikana. Tämä kirje lähetetään asiakkaille, jotka ovat saaneet palvelua usealta eri toimijalta kuten esimerkiksi oppilashuolto ja lapsiperheiden kotipalvelu. Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia asiakaskokemusta liittyen osallisuuteen ja moniammatilliseen yhteistyöhön. Opinnäytetyö toteutetaan Kauniaisten perhepalveluiden ja opiskelijan yhteistyönä.

Lapsiperheiden palveluita pyritään kehittämään yhä asiakaslähtöisempään suuntaan. Nyt sinulla on mahdollisuus päästä mukaan kehittämiseen osallistumalla haastatteluun. Haastattelut toteutetaan kaupungin tiloissa ja aikaa haastatteluun menee noin tunti. Kiitokseksi osallistumisesta saat pienen kiitoslahjan.

Haastattelun materiaalia käytetään luottamuksellisesti vain tähän tutkimukseen ja tutkimukseen osallistuvien henkilöllisyys pysyy salattuna. Haastattelumateriaali hävitetään asianmukaisesti opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Opinnäytetyö tullaan julkaise-maan internetissä www.theseus.fi.

Opinnäytetyöhön on myönnetty tutkimuslupa Kauniaisten sosiaali- ja terveystoimelta.

Ilmoita minulle sähköpostilla oletko halukas osallistumaan haastatteluun 2-viikon kuluessa osoitteeseen jenny.liukkonen@student.diak.fi.

Mielipiteesi ja ajatuksesi ovat meille arvokkaita.

Ystävällisin terveisin,

Jenny Liukkonen

Sosionomiopiskelija

Diakonia ammattikorkeakoulu

Kauniaisten kaupunki

Nina Eklund Nina.eklund@kaunainen.fi

Maija Eerola Maija.eerola@kauniainen.fi