

Opinnäytetyö AMK

Sosionomi

2019

Sanna Nyfors & Teresa Saarinen

# YHDELLÄ SILMÄYKSELLÄ

– Työvälineen kehittäminen Raision  
perhepalveluille

Sanna Nyfors ja Teresa Saarinen

## YHDELLÄ SILMÄYKSELLÄ

- työvälineen kehittäminen Raision perhepalveluille

Toiminnallinen opinnäytetyö oli kehittämistehtävä, jossa kehitettiin työväline Raision perhepalveluille. Työvälineen tavoitteena oli tukea perhetyöntekijöitä ja perhevalmentajia asiakaskäyntien suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Kehittämistehtävän taustalla oli perhetyön laadun yhdenmukaistaminen, asiakaslähtöisyys ja lapsen etu. Perhetyön tarve on kasvanut viime vuosina, koska lastensuojelun palvelujen painopistettä on siirretty ennaltaehkäiseviin perhepalveluihin.

Lähdeaineistoina kehittämistehtävässä käytettiin perhetyön ja ennaltaehkäisevän lastensuojelutyön teorioita. Kehittämistyönmenetelminä käytettiin dialogista keskustelua, kehittämistyön prosessikaaviota ja opinnäytetyön päiväkirjaa. Kehittämistehtävässä oli mukana vaihteleva kokoonpano perhevalmentajia Raision perhepalveluista.

Työvälineen kehittämistehtävä alkoi yhdessä toimeksiantajan kanssa helmikuussa 2019, jonka jälkeen prosessi eteni suunnitteluvaiheen kautta kohti työstövaihetta ja edelleen kohti tarkastelu- ja viimeistelyvaihetta. Lokakuussa 2019 kehittämistyön tuotoksena valmistui työväline, johon oli koottuna kaikki toimeksiantajan käyttämät perhetyön työmenetelmät sekä asiakkaan tilanteen selvittämiseksi tarvittavat asiat. Kehitetty työväline vastasi toimeksiantajan odotuksia sen selkeydestä ja käytännöllisyydestä. Tavoite kehittämistehtävälle täyttyi ja valmis työväline luovutettiin määräajassa toimeksiantajan käyttöön.

### ASIASANAT:

ehkäisevä lastensuojelu, kehittämistehtävä, perhetyö, sosiaalihuolto, työväline

Sanna Nyfors ja Teresa Saarinen

## AT A GLANCE

- developing a working tool for Raisio family services

The action-based thesis was a development task, in which a working tool was being developed for Raisio family services. The target of the tool was to support familyworkers and family coaches when planning, implementing and judging the customer visits. The background of the development task was to unify the quality of the family work, customer orientation and child's benefit. The need for family work has increased lately due to the fact that the emphasis of child protection services has been moved towards preventive family services.

The theories of family work and preventive child protection work were used as source material in the development task. Dialogue conversation, process flowchart and thesis diary were used as development working methods. There was a varying group of family coaches from Raisio family services involved in the development task.

The working tool's development task was started together with the Raisio family services in February 2019 and after that the process moved forward through planning phase, action phase and finally towards judging and finetuning phases. As a result of the development task in October 2019 a working tool was completed. The tool consisted all the family work practices used by the Raisio family services and things that were needed to find out about the customer's situation. The developed working tool was meeting the Raisio family service's expectations regarding the clarity and practicality of it. The target of the development task was fulfilled, and ready working tool was handed over to Raisio family services until the set deadline.

### KEYWORDS:

preventive child protection, development task, family work, social welfare, working tool

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITTEET</b>	<b>8</b>
2.1 Toimintaympäristönä Raision perhepalvelut	8
2.2 Tausta ja tavoite kehittämistyölle	9
2.3 Onnistuneella kehittämistyöllä kohti parempaa perhetyön laatua	11
<b>3 EHKÄISEVÄ LASTENSUOJELU</b>	<b>13</b>
3.1 Lapsiperheiden palvelut kunnissa	13
3.2 Sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen tavoitteet ja tarkoitus	14
<b>4 PERHETYÖ PERHEITÄ TUKEMASSA</b>	<b>15</b>
4.1 Perhetyön monimuotoiset ulottuvuudet ja sen toimintaa ohjaava lainsäädäntö	15
4.2 Perhetyö perheiden hyvinvoinnin tukena	16
4.3 Perhetyön keskeiset periaatteet	17
4.4 Moniammatillinen yhteistyö perhetyössä	18
4.5 Perhetyön menetelmiä ja työvälineitä	20
<b>5 TYÖVÄLINEEN KEHITTÄMINEN RAISION PERHEPALVELUIHIN</b>	<b>22</b>
5.1 Työvälineen kehittämisen lähtökohdat	22
5.2 Kehittämisen- ja tiedonhankintamenetelmät prosessin aikana	22
5.3 Perhepalveluihin tehtävän kehittämistyön prosessikuvaus	23
<b>6 KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET</b>	<b>28</b>
6.1 Tuotoksen yleiskuvaus	28
6.2 Työväline vanhemman tai perheen kanssa työskentelyyn	29
6.3 Työväline lasten tai nuorten kanssa tehtävään työskentelyyn	30
6.4 Työväline työmenetelmiin	31
<b>7 KEHITTÄMISPROSESSIN ARVIOINTI</b>	<b>33</b>
7.1 Työlle asetettujen tavoitteiden saavuttaminen	33
7.2 Oma pohdinta ja kehittämis ehdotus	34
7.3 Ammatillinen itsearviointi, kompetenssit ja ammatillinen kasvu	35
<b>LÄHTEET</b>	<b>38</b>

## LIITTEET

- Liite 1. Palaverimuistio 28.2.2019.
- Liite 2. Työvälineen otsikoiden ideointia – 1. ehdotus.
- Liite 3. Työvälineen otsikoiden ideointia – 2. ehdotus.
- Liite 4. Palaverimuistio 20.3.2019.
- Liite 5. Palaverimuistio 21.5.2019.
- Liite 6. Palaverimuistio 23.9.2019.
- Liite 7. Muistio puhelinkeskustelusta 10.10.2019.
- Liite 8. Palaverimuistio 22.10.2019.

## KUVAT

- Kuva 1. Raision kaupungin perhepalvelujen organisaatiokaavio 2019. (Raision kaupunki 2019.) 9
- Kuva 2. Kehittämistehtävän prosessikaavio. 27
- Kuva 3. Yhdellä silmäyksellä -työvälineen etusivu. 29
- Kuva 4. Työvälineen alaotsikko aiheesta "Hyvinvointi ja terveys". 30
- Kuva 5. Työvälineen alaotsikko aiheesta "Palvelut". 31
- Kuva 6. Työvälineen alaotsikko aiheesta "Arjen hallintamenetelmät". 32

# 1 JOHDANTO

Uudistuneen sosiaalihuoltolain myötä ennaltaehkäisevien perhepalvelujen osuutta ja saatavuutta on vahvistettu merkittävästi. Tämä on tarkoittanut painopisteen siirtymistä lapsi- ja perhekohtaisesta lastensuojelutyöstä kohti sosiaalihuoltolain mukaisia perhepalveluja. Kuntatasolla painopisteiden muutokset ovat tarkoittaneet perhepalvelujen uudelleen organisointia monellakin tapaa, joka puolestaan on haastanut sosiaalialan ammattilaisia. Timonen-Kallion (2009, 8,10) mukaan sosiaalialan ammattilaisilta edellytetään entistä enemmän tehokkaaksi osoittautuneiden työmenetelmien käyttöä työssä. Oikeanlaisten menetelmien avulla voidaan vaikuttaa asiakkaan arjen olosuhteisiin, jolloin voidaan saada muutosta ja kehitystä tavoiteltuun suuntaan.

Kehittämistehtävämme toimeksiantaja oli Raision kaupungin perhepalvelut. Viime vuosina lasten, nuorten ja perheiden palveluissa on tehty useita erilaisia valtakunnallisia selvityksiä ja näiden pohjalta kehittämistyötä. Tehtävänäimme oli kehittää Raision perhepalveluihin perhevalmentajille ja -työntekijöille työn tueksi väline, johon oli koottuna perhetyössä käytettäviä työmenetelmiä ja asiakkaan elämäntilanteen selvittelyyn tarvittavia asioita. Perhepalvelujen tilaamalla kehittämistyöllä oli tarve lapsi- ja perhepalvelujen kentällä, jotta perhetyötä saatiin yhdenmukaistettua. Kananoja ja Ruuskanen toteavat, että perhetyö on laajentunut ja monipuolistunut viimeisten vuosien aikana. Perhetyön asiakkaiksi tulee perheitä, joilla on moninaisia tarpeita ja elämäntilanteista johtuvia haasteita. He korostavat ammattilaisten sensitiivisyyttä perheiden erilaisia tuen tarpeita kohtaan, jotta perhetyön tuki olisi monipuolista. Tavoitteena on kehittää perhetyötä erilaisten asiakkaiden tarpeiden mukaisiksi varmistaen perhetyön tarjonnan yhdenvertaisuuden ja yhteiset laatukriteerit. (Kananoja & Ruuskanen 2019, 34.) Raision perhepalveluihin kehitetyn työvälineen on tarkoitus tukea työntekijöitä suunnitelmallisen sekä asiakaslähtöisen perhetyön toteuttamisessa ja sitä kautta nostaa perhetyön laatua ja vaikuttavuutta.

Kehittämistehtävämme käynnistyi helmikuussa 2019. Kehittämistyöryhmässä toimi lisäksemme perhepalvelujen vastaava perhevalmentaja ja vaihteleva kokoonpano muita perhepalveluiden työntekijöitä. Lähdeaineistona kehittämistehtävässä käytimme perhetyön ja ennaltaehkäisevän lastensuojelutyön teoriaa. Perhetyötä koskevat teokset olivat kirjoitettu lastensuojelulain näkökulmasta, joita sovelsimme työssämme sosiaalihuoltolain mukaisten teosten vähäisyyden vuoksi. Kehittämistyönmenetelminä käytimme työn kaikissa vaiheissa dialogista keskustelua. Kehittämistyön prosessikaavio ja opinnäytetyön

päiväkirja muodostuivat tärkeiksi menetelmiksi dialogin lisäksi. Lisäksi oma roolimme ja kokemuksemme lapsiperheiden parissa työskentelystä innoitti meitä kehittämään työvälinettä perhetyöhön. Kehittämistehtävämme eteni suunnitellusti ja esittelimme valmiin työvälineen Raision perhepalveluille lokakuussa 2019.

Tämän kehittämistehtävämme raportin ensimmäisessä osiossa olemme kuvanneet kehittämistehtävämme lähtökohdia, toimintaympäristöä, tavoitteita sekä olemme perustelleet kehitettävän työvälineen tarpeellisuutta asiakkaan aseman ja perhetyön laadun parantamiseksi. Osioissa kolme ja neljä avaamme työmme teoriataustaa, ehkäiseviä lastensuojelupalveluja ohjaavaa lainsäädäntöä ja ehkäisevän työn periaatteita sekä perhetyön merkittävää asemaa lapsiperheiden hyvinvoinnin edistämässä ja ongelmien ehkäisyssä. Teoriaosuudesta siirrymme kuvaamaan kehittämistehtävän prosessin etenevän eri vaiheita. Eri työvaiheiden aikana käydyistä tapaamisista toimeksiantajan kanssa on muistiot työn liitteinä. Työmme tulososiossa kuvailemme syntyneitä työvälinettä, jonka muutamista eri osioista on raportissa kuvia. Raporttimme lopussa arvioimme kehittämisprosessimme tavoitteiden saavuttamista ja pohdimme oppimisprosessiamme. Työmme päättyy sosionomin kompetenssien kautta pohdintaan omasta ammatillisesta kasvustamme.

## 2 KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITTEET

### 2.1 Toimintaympäristönä Raision perhepalvelut

Raision kaupungin perhepalvelut ovat yksi tulosalue Raision sosiaali- ja terveyskeskuksen organisaatiossa. Raisiossa järjestetään sosiaali- ja terveyspalveluja keskitetysti yhdessä naapurikunta Ruskon kanssa. Palveluja tuotetaan lisäksi myös yhteistyössä muiden kuntien kanssa ja ostopalveluina. Palvelujen tavoitteena on edistää ja ylläpitää asukkaiden terveyttä ja hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä tarjoamalla palveluja oikea-aikaisesti. (Raision kaupunki 2019.)

Raision kaupungin hyvinvointisuunnitelman mukaan toiminnan perusajatuksena on edistää kuntalaisten terveyttä ja hyvinvointia ennaltaehkäiseviä palveluja vahvistamalla. Yhdessä tavoitteeksi suunnitelmaan on kirjattu, että lapset ja nuoret voivat hyvin. Keinoja, joilla tähän pyritään ovat vanhemmuuden tukeminen, oikea-aikainen tuki, varhaiskasvatuksen rajauksista luopuminen, moniammatillinen yhteistyö koulun kanssa ja Lapset puheeksi -työmenetelmän käyttö. (Raision kaupungin hyvinvointisuunnitelma 2017–2021.)

Raision kaupungin perhepalveluiden organisaatio koostuu kolmesta tulosityksiköstä, joista vastaavat palvelualueen johtaja, vastaava sosiaalityöntekijä ja vastaava perhevalmentaja. Perhepalveluiden tulosityksiköt tuottavat alueen lapsiperheille perheneuvolan, perheiden sosiaalityön ja lastensuojelun palveluja sekä perhetyötä. Perhepalvelujen organisaatiokaavio on kuvattuna seuraavalla sivulla (Kuva 1).





Kuva 1. Raision kaupungin perhepalvelujen organisaatiokaavio 2019. (Raision kaupunki 2019.)

Kehittämistehtävämme aikana perhepalvelujen perhetyön tiimissä työskenteli vastaava perhevalmentaja, joka toimi perhepalveluiden esimiehenä, viisi perhevalmentajaa, neljä perhetyöntekijää ja yksi psykiatrisen sairaanhoitaja. Lisäksi perhetyön tiimi toimi tiiviissä yhteistyössä muiden lapsiperheiden sosiaalipalvelujen kanssa. Kehittämistehtävämme koordinoi vastaava perhevalmentaja ja työryhmä, jonka kokoonpano vaihteli.

## 2.2 Tausta ja tavoite kehittämistyölle

Tavoitteellisuus on kehittämistyön tärkeä osa. Lähtökohtana työlle on usein nykytilanteen toimimattomuus tai visio jostakin uudesta. (Toikko & Rantanen 2009, 16.) Kehittämistyön taustalla on monesti ajankohtainen ongelma, johon työllä haetaan ratkaisua. Sulavuoren ajatukset ovat samansuuntaisia ja hän kirjoittaa tarpeen kehittämistyölle nousevan yleensä siitä, että työntekijät ovat tyytymättömiä nykyiseen tilanteeseen ja heillä on tarve muuttaa ja kehittää asioita. Työyhteisössä tapahtuva kehittämistoiminta vaatii työntekijöiden kehittämishalua ja huomion kiinnittämistä kehittämistyöllä tavoiteltaviin tu-

loksiin ja ihmisläheisyyteen. (Sulavuori 2007, 16.) Raison perhepalveluihin tehtävä kehittämissyö lähti toiminnan kehittämisen tarpeesta. Raison perhetyöntekijöillä ja -valmentajilla oli asiakastyössään käytössä runsaasti erilaisia työmenetelmiä ja osaamista. Vastaava perhevalmentaja kertoi meille, että osa näistä menetelmistä ja osaamisesta jäi unohduksiin ja asiakastyössä hyödyntämättä, koska ne olivat hajanaisesti perhetyöntekijöiden ja perhevalmentajien käytettävissä. Kehittämistehtävämme tavoitteena oli luoda uusi työväline perhepalvelujen työntekijöiden käyttöön yhteistyössä heidän kanssaan.

Kehittämissyö määritellään yleensä konkreettisena toimintana, jonka tavoite on ennalta määritelty. Sen kohteet, laajuudet, toteutustavat ja lähtökohdat vaihtelevat suuresti. Kehittämissyö voidaan esimerkiksi määritellä yksikkökohtaiseksi työksi, jolla tavoitellaan uudistuksia sekä toimintatavoissa että rakenteissa. Uusien ideoiden keksiminen, niiden käyttöönoton laajentaminen sekä käytäntöön vakiinnuttaminen ovat onnistuneen kehittämisyön perustoimenpiteitä. (Toikko & Rantanen 2009, 14–16.) Kehitetyn työvälineen tehtävänä on varmistaa hyvien työkäytäntöjen käyttöönotto perhetyön asiakaskäynneillä, jotta lapsiperheille voidaan tarjota asiakaslähtöistä, yhdenvertaista ja laadukasta perhetyötä. Sen on tarkoitus toimia perustyökaluna arjessa, pitäen työntekijän muistissa käytettävissä olevat työmenetelmät ja teemat puheenaiheineen. Heikkilän ym. (2008, 21) mukaan kehittämissellä tavoitellaan muutosta parempaan suuntaan ja sen voi nähdä sekä prosessina että sen tuloksena.

Toimeksiantajan toiveena oli saada työntekijöiden käyttöön työväline, josta työmenetelmät ja teemat puheenaiheineen voisi ”yhdellä silmäyksellä” nähdä. Sulavuori (2007, 16) lainaa useita kirjoittajia puhuessaan työntekijöiden kuulemisesta ja asiakkaiden tarpeista kehittämissyössä. Kehittämissyön ideana on auttaa työntekijöitä saavuttamaan riittävät tiedot ja taidot, joita he tarvitsevat sillä hetkellä työssään ja mahdollisesti tulevaisuudessa. Kun asiakkaiden tarpeisiin halutaan vastata hyvin, se vaatii, että työntekijöitä kuullaan ja heiltä tullutta tietoa hyödynnetään kehittämissyössä. Muutokset saavat alkunsa niistä työntekijöistä, jotka alkavat toimia uudella tavalla. Tähän tarvitaan myös kehittämissyönteistä työympäristöä ja sen antamia mahdollisuuksia.

Kehittämissyömme lähtökohtana pidimme työntekijöiden osallistumista ja samalla heidän sitouttamistaan työvälineen kehittämissprosessiin alusta alkaen. Näin varmistimme työntekijöiden tarpeiden, osallistumisoikeuden ja edun toteutumisen mahdollisimman hyvin huomioiden. Työntekijöiden osallistuminen lisää myös heidän mielenkiintoaan ja sitoutumistaan kehittämissyöhön (Toikko & Rantanen 2009, 89). Onnistuneen yhteistyön ja yhteisen päämäärän saavuttamisen kannalta merkittävää oli keskusteleva, kuunteleva ja

vastavuoroinen dialogi siten, että kaikille muodostui yhteinen käsitys siitä, minkälaista työvälinettä olimme yhdessä kehittämässä. Mönkkösen (2007, 118) mukaan yhteisen päämäärän saavuttaminen edellyttää yhteistyösuhteessa olevilta osapuolilta yhteisen ymmärryksen lisäksi selkeää työnjakoa ja sopimusta siitä, miten päämäärän saavuttamiseksi kannattaa edetä. Toikko ja Rantanen (2009, 89–91) vahvistavat Mönkkösen näkemystä. Heidän mukaansa onnistunut kehittämistyö edellyttää osapuolten aktiivista yhteistyötä ja vuorovaikutusta. Kehittämistyön osallistumisen pohjana on dialogisuus, jonka keinoin voidaan tarkastella kehittämisen perusteita, toimintatapoja ja määriteltyjä tavoitteita. Pidimme yhteistä käsitystä myös perustana onnistuneelle lopputulokselle, sillä silloin se on käyttäjiensä näköinen ammattilaisten käytännön työtä mutta samalla perhetyön laatua sekä asiakkaan asemaa tukeva työväline.

### 2.3 Onnistuneella kehittämistyöllä kohti parempaa perhetyön laatua

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisemat lastensuojelun laatusuosituksien (2014) on ensikädessä suunnattu kuntien lastensuojelupalvelujen toteuttamisen, kehittämisen, arvioinnin ja johtamisen tueksi. Laatusuosituksen keskiössä on lapsi ja siinä on esitetty laatusuosituksen läpäisevät eettiset periaatteet; asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet, lapsen etu, vuorovaikutus, vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri ja ammattihenkilöstön työn laatu. Kehittämistyötä tehdessä on huomioitava ratkaisujen eettisyys ja arvioitava, mikä merkitys periaatteilla on työtehtävissä ja koko työyhteisössä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 3.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen katsauksessa määritellään sosiaalihuollon hyvän laadun tarkoittavan sitä, että asiakas saa tarpeidensa mukaisia palveluja oikea-aikaisesti ja oikeassa paikassa. Laadusta tekee parhaan mahdollisen se, kun se on ajankohtaiseen tietoon pohjautuvaa palvelua, joka tukee asiakkaan hyvinvointia ja minimoi riskitekijöitä. Tärkeitä elementtejä sosiaalialan laadussa ovat tasa-arvoinen palvelujen saatavuus ja saavutettavuus, oikeudenmukaisuus, valinnanvapaus, korkeatasoinen ammatillinen osaaminen, vaikuttavuus ja asiakaskeskeisyys. (Pekurinen ym. 2008, 20.)

Kehittämistehtävämme laatu- ja näkökulma kiinnittyy perhetyön ammattilaisten ammatilliseen osaamiseen ja sen myötä ennaltaehkäisevän perhetyön vaikuttavuuteen. Perhetyön ammattilaisiin kohdistuvat osaamisvaatimukset ovat laajoja, sillä perhevalmentajilta odotetaan lapsen kasvun ja kehityksen ymmärtämystä, taitoa ohjata ja tukea vanhempia

kasvatustehtävässään sekä lasten, nuorten ja perheiden kanssa työskentelyyn tarvittavaa menetelmäosaamista. Perhetyön ammattilaisten korkeatasoinen osaaminen on myös vaikuttavaa, koska sillä pystytään ehkäisemään perheiden ongelmien kasaantumista, syrjäytymistä sekä lastensuojelun korjaavien palvelujen tarvetta. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2019. a.)

Kaikessa lastensuojelutyössä on ensisijaisesti huomioitava lapsen etu ja sitä arvioitaessa on otettava huomioon, että erilaiset ratkaisut turvaavat lapselle lastensuojelulaissa määritetyt asiat. Ammattihenkilöstön työn laatu pitää sisällään vastuun tiedostamista lasten kasvatuksessa ja velvollisuutta vanhemmuuden tukemisessa. Vastuu ulottuu myös laajemmin työntekijän työhön ja siten koskettaa asiakkaan lisäksi omaa organisaatiota ja yhteiskuntaa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 11–16.)

Kehittämistehtävämme lähtökohdista ja tavoitteista siirrymme eteenpäin raporttimme seuraaviin osioihin, joissa avaamme ehkäiseviä lastensuojelupalveluja ohjaavaa lainsäädäntöä, perhetyön periaatteita sekä sen asemaa lapsiperheiden hyvinvoinnin edistämässä ja ongelmien ehkäisyssä.

## 3 EHKÄISEVÄ LASTENSUOJELU

### 3.1 Lapsiperheiden palvelut kunnissa

Kuntien ehkäisevän lastensuojelun palvelut muodostuvat sosiaali- ja terveystalvuuista, opetus-, liikunta- ja erilaisten kulttuurialojen palveluuista, joita täydentävät yksityinen sektori, yhdistykset, järjestöt ja seurakunnat. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2019 b.) Ehkäisevällä lastensuojelulla tarkoitetaan kaikkia niitä toimia, joita kunta järjestää lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi silloin, kun lapsella, nuorella tai perheellä ei ole lastensuojelun asiakkuutta. Ehkäisevään lastensuojeluun sisältyvät perheiden tarvitsema tuki tai erityinen tuki, joita annetaan sosiaalihuoltolain mukaisina palveluina muun muassa äitiys- ja lastenneuvolassa, varhaiskasvatuksessa, opetuksessa, nuorisotyössä ja sosiaali- ja terveydenhuollossa. (Lastensuojelulaki 2007/417, 3 a §.) Sosiaalihuollossa annettava erityinen tuki tarkoittaa tukea, jota annetaan henkilölle, jolla on psyykkisten ongelmien, puutteellisen kielitaidon tai traumaattisten kokemusten vuoksi vaikeuksia saada tai hakea tarvitsemiaan palveluja (Pölkki 2016, 264).

Raision perhepalvelujen vastaavalta perhevalmentajalta saamamme tiedon mukaan ennaltaehkäiseviä perhetyön palveluja Raisiossa ovat muun muassa perhetyö, varhaiskasvatuksen perhetyö, vauvaperhetyö, lapsiperheiden kotipalvelu ja lisäksi perhettä voidaan auttaa tukemalla lasta koulunkäynnissä eri tavoin. Ennaltaehkäisevien palvelujen lisäksi Raisiossa tehdään palvelutarpeen arviointeja, lastensuojelutarpeen selvityksiä, lastensuojelulain mukaista tehostettua perhetyötä, kotipalvelun tyyppistä lastensuojelutyötä, vauvaperhetyötä, tehostettua perhetyötä, kotiuttavaa perhetyötä ja intensiivistä perhetyötä. Ennaltaehkäisevien palvelujen kenttä on Raisiossa kehittynyt ja laajentunut viime vuosina.

Vuonna 2014 voimaan tullut sosiaalihuoltolaki vahvisti ja yhdenmukaisti lasten ja lapsiperheiden asemaa muun muassa palveluiden saatavuuden näkökulmasta. Lasten ja perheiden on mahdollisuus saada nyt enenevässä määrin tarvitsemiaan palveluja sosiaalihuoltolain mukaisina palveluina. Aiemmin monet näistä palveluuista vaativat lastensuojeluasiakkuutta. Nykyisen lainsäädännön myötä sosiaalihuoltolain mukaisina palveluina voi saada sosiaalityötä, sosiaaliohjausta, perhetyötä, kotipalvelua, kasvatus- ja per-

heneuvontaa sekä valvottuja tapaamisia. Sosiaalihuoltolain uudistuksen keskeisenä tavoitteena on ollut se, että lapset ja perheet voivat saada edellä mainittuja palveluja mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. (Heinonen 2016, 247.)

### 3.2 Sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen tavoitteet ja tarkoitus

Ehkäisevän lastensuojelun keskeisenä tavoitteena on lapsiväestön kasvun, kehityksen ja hyvinvoinnin turvaaminen, vanhemmuuden tukeminen sekä ongelmien tunnistaminen ja ehkäiseminen varhaisessa vaiheessa. Varhaisen tuen tavoitteena on tunnistaa lapsia ja perheitä kuormittavia riskitekijöitä ja tuen tarvetta, ja sillä tavoin pyrkiä ehkäisemään kielteisten riskitekijöiden kehittymistä ja ongelmien syventymistä perheessä. (Pölkki 2016, 262–263.)

Araneva korostaa, että sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen tarkoituksena on lapsen ja perheen kokonaisvaltainen tukeminen sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin. Aikuisille suunnatut sosiaalipalvelut sekä kasvatusta- ja perheneuvonta muodostavat merkittävän aseman lapsen ja perheen tuen tarpeen ennaltaehkäisyssä sekä vanhemmuuden ja kasvatustarpeiden tukemisessa. Lapsen ja perheen sosiaalipalvelujen ja tuen tarvetta arvioidaan niiden edellyttämässä laajuudessa. Palvelutarpeen arvioinnin pohjalta tehdyn päätöksen perusteella lapselle ja perheelle järjestetään yksilölliset ja heitä parhaiten tukevat sosiaalipalvelut. (Araneva 2016, 123–124.)

Pölkin näkemyksen mukaan asiakkaan asemaa sosiaalipalveluissa vahvistaa voimassa oleva sosiaalihuoltolaki, jonka tavoitteena on edistää asiakaslähtöisyyttä, luottamuksellista asiakassuhdetta sekä asiakkaan oikeuksia hyvään kohteluun ja asianmukaisiin palveluihin. Tällä tavoin pyritään edistämään yksityisen henkilön tai perheen sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. Sosiaalihuollon asiakkailla on oikeus niihin palveluihin, joilla turvataan lapsen terveys ja kehitys sekä välttämätön toimeentulo ja huolenpito. (Pölkki 2016, 264–265.) Araneva (2016,121) toteaa, että uudistetun sosiaalihuoltolain keskeisenä tavoitteena on ollut myös asiakasmäärien vähentäminen lastensuojelun korjaavista palveluista kohti sosiaalihuoltolain mukaisia ennaltaehkäiseviä palveluja.

## 4 PERHETYÖ PERHEITÄ TUKEMASSA

### 4.1 Perhetyön monimuotoiset ulottuvuudet ja sen toimintaa ohjaava lainsäädäntö

Sosiaalityön perustana ovat kaikki perus- ja ihmisoikeudet, joiden ymmärtämystä ja velvoitteiden mukaisesti toimimista perhetyössä pidetään työskentelyn lähtökohtana. Perusoikeuksilla viitataan perustuslakiin (731/1999), joka turvaa yhteiskunnassa yleisesti hyväksytyjä arvoja sekä yksittäisen henkilön oikeuksia hänen iästään riippumatta. Perustuslaki ottaa vahvasti kantaa lapsen oikeuksiin tulla kuulluksi itseään koskevissa asioissa ikätasonsa mukaisesti sekä velvoittaa kohtelemaan lapsia tasa-arvoisesti yksilöinä. Perustuslain 19 § 3. momentti asettaa julkiselle vallalle veloitteen tukea lapsen vanhempia ja muita hänen kasvatuksestaan vastaavia huoltajia lapsen kasvatustehtävissä. (Perustuslaki 731/1999, 19 §). Lapsen ja lastensuojelun näkökulmasta kansainvälinen YK:n lapsen oikeuksien sopimus on keskeisin lapsen ihmisoikeuksia ohjaavista yleissopimuksista (Araneva 2018, 19–21). Lähteisen ja Hämeen-Anttilan (2017, 55) mukaan lapsen oikeuksien sopimuksen keskeisimpiä periaatteita, johon yleissopimus ottaa kantaa, on lapsen edun ensisijaisuus. Tämä tulee aina huomioida muun muassa sosiaalihuollon viranomaispäätöksiä sekä lainsäädännöllisiä ja yhteiskuntapoliittisia ratkaisuja tehtäessä.

Sosiaalihuoltolain 18 § mukaan perhetyöllä tarkoitetaan perheiden kokonaisvaltaista hyvinvoinnin tukemista muun muassa sosiaaliohjauksen keinoin tilanteissa, joissa asiakas, perhe tai asiakkaan hoidosta vastaava henkilö tarvitsee omien voimavarojen vahvistamiseksi tai vuorovaikutuksen parantamiseksi apua, tukea ja ohjausta (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 18 §). Lapsilla ja lapsiperheillä on sosiaalihuoltolain 13 § mukaan oikeus saada tarvitsemiaan sosiaalipalveluja ympärivuorokautisesti heidän tarvitsemassaan laajuudessa (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 13 §).

Perhetyötä toteuttavat hyvin erilaiset instituutiot, kuten sosiaalitoimi, opetustoimi, neuvola, perhe- ja kasvatusneuvola, lastensuojelu sekä sairaalan perhetyö. Perhetyön monimuotoisuudesta kertoo myös se, että sitä toteutetaan eri tahojen järjestäminä perhetyön palveluina. Perhetyöstä voidaan lähtökohtaisesti ajatella, että se on moniammatillista sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten välistä yhteistyötä, joka toimiessaan yhdistää eri alojen osaamisen ja tiedon perheen kokonaisvaltaisen tuen saavuttamiseksi. (Nätkin & Vuori 2007, 7.)

Lastensuojelun perhetyö on puolestaan tavoitteellista, suunnitelmallista ja määräaikaista perhetyötä, joka perustuu lastensuojelun avohuollon asiakassuunnitelmaan. Tällöin perheet ovat lastensuojelun asiakasperheitä, jotka tarvitsevat useimmiten intensiivistä ja kuntouttavaa työtettä sekä pitkäkestoista tukea ja ohjausta pärjätäkseen itsenäisesti arjessa. (Myllärniemi 2007, 9.) Lastensuojelun avohuollon tukitoimia on tarkoitus toteuttaa yhteistyössä lapsen ja hänen vanhempansa tai huoltajansa kanssa sekä muiden henkilöiden kanssa, jotka vastaavat lapsen hoidosta ja kasvatuksesta (Lastensuojelulaki 2007/417, 34 §). Asiakkaan näkökulmasta tarkasteltuna tämä tarkoittaa oikeutta saada samanaikaisesti sekä lastensuojelun että sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja, kuten esimerkiksi perhetyötä.

#### 4.2 Perhetyö perheiden hyvinvoinnin tukena

Perhetyön keskeinen tavoite liitetään useimmiten vanhemmuuden ja sen myötä koko perheen hyvinvoinnin tukemiseen. Perhetyön avulla pyritään vahvistamaan vanhemmuutta ja samalla tuetaan lapsen tasapainoista kasvua ja kehitystä. Perhetyöhön kuuluu vanhemmuuden vahvistamisen lisäksi lasten hoidon ja kasvatuksen ohjaaminen, kodin arjen kokonaisvaltainen tukeminen, perheen toimintakyvyn vahvistaminen, sosiaalisten suhteiden ylläpitäminen tai laajentaminen, perheen sisäisten vuorovaikutustaitojen vahvistaminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen. (Hämeen-Anttila 2017, 218.) Araneva korostaa, että perhetyön keskeisenä tavoitteena on myös lapsen terveyden ja kehityksen kannalta vahingollisten riskitekijöiden tunnistaminen ja niiden ennaltaehkäiseminen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Lähtökohtaisesti varhaisen tuen tarkoituksena on varmistaa, että perhe saa tarvitsemiaan palveluja ja tukea oikea-aikaisesti, ennen kuin ongelmat kasaantuvat liian suuriksi. (Araneva 2016, 61–62.)

Useimmiten perhetyötä toteutetaan perheiden kotona tehtävien asiakkaalle maksuttomien kotikäyntien yhteydessä. Kotikäyntien aikana perhetyöntekijä pyrkii vahvistamaan ja tukemaan vanhemmuutta ja perheen arkea keskustelun, ohjeiden ja neuvojen avulla. Perhetyöntekijä voi tarpeen mukaan ohjata vanhempia pohtimaan omaa vanhemmuuttaan, parisuhdettaan sekä sosiaalista verkostoaan. Lisäksi vanhempia voidaan ohjata pohtimaan lapsen tarpeita, sekä lapsen kehitystä tukevia ja vaarantavia tekijöitä. Tavoitteena on saada aikaan lapsen hoidon, kehityksen ja kasvuolosuhteiden kannalta pysyviä muutoksia perheen arkeen lisäämällä vanhempien omatoimisuutta ja kykyä huolehtia lasten tarpeista. (Araneva 2016, 62.)



### 4.3 Perhetyön keskeiset periaatteet

Perhetyön perusta rakentuu perheen ja perhetyöntekijän väliseen vuorovaikutussuhteeseen. Työskentelyn onnistumisen edellytys on avoimuus, rehellisyys ja luottamuksellisuus perhetyöntekijän ja perheen välillä, mikä puolestaan luo suotuisat puitteet hyvälle yhteistyölle. Pelisäännöt perheen ja perhetyöntekijän väliselle vuorovaikutussuhteelle asettavat sosiaali- ja terveysalan keskeiset periaatteet ja eettiset ohjeet. Perhetyön toteuttamisen kannalta kolme keskeisintä periaatetta ovat asiakaslähtöisyys, perhelähtöisyys ja lapsilähtöisyys, joista asiakaslähtöisyys on käsitteenä otettu sosiaali- ja terveyspalvelujen ohjaavaksi periaatteeksi. (Järvinen ym. 2012, 17–18, 21.) Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan muun muassa asiakkaan oikeuksia tasavertaiseen, syrjimättömään ja hyvään kohteluun siten, ettei hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään loukata. Lisäksi asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltolain mukaista palvelua. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 30 §.)

Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet korostavat asiakaslähtöisen ja eettisesti oikeudenmukaisten arvojen mukaista työskentelyä sekä palvelujen toteutusta sosiaalialalla. Asiakaslähtöisyys nähdään ammattilaisen ja asiakkaan tasavertaisena dialogisena vuorovaikutussuhteena, jolloin palveluja järjestettäessä otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon asiakkaan mielipide. Lisäksi asiakkaan palvelut pyritään järjestämään asiakkaan tarpeista lähtöisin. Asiakaslähtöisyys toteutuu perhetyössä parhaiten silloin, kun asiakas kokee aidosti osallisuutta. (Talentia 2017 a, 15.) Rönkkö ja Rytkönen (2010, 51) määrittelevät osallisuutta asiakkaiden oikeutena saada tietoa itseään koskevista suunnitelmista, ratkaisuksista, päätöksistä sekä niiden pohjalta tehdyistä toimenpiteistä ja perusteluista. Asiakkaalla on myös oikeus ilmaista mielipiteensä itseään koskevissa asioissa ja saada asioidensa käsittelyyn tarvitsemansa tuki. Asiakkaan osallisuus konkretisoituu toiminnassa mukana olemalla, mikä on yksinkertaisin tapa osallistaa asiakasta.

Perhetyö rakentuu asiakasperheen omien arvojen, elämäkokemusten ja niille antamien merkitysten sekä käytössä olevien voimavarojen pohjalta. Perhelähtöisessä lähestymistavassa korostuu perheen ja sen jäsenten asiantuntijuus omassa tilanteessaan ja arjessaan. Perhe määrittelee itse, keitä perheeseen kuuluu, minkälainen se on ja keitä on mukana perhetyöhön liittyvässä työskentelyssä. (Järvinen ym. 2012, 23–24.) Perhelähtöisessä lähestymistavassa ennaltaehkäisevän perhetyön toiminta kohdistuu useimmiten yksittäiseen perheenjäseneen, jonka kautta pyritään vaikuttamaan perheen kokonaistilanteeseen (Uusmäki 2005, 32).

Perhetyössä lapsilähtöisyys perustuu YK:n lapsen oikeuksien sopimukseen, jossa määritellään tarkoin lapsen oikeus suojeluun ja osallisuuteen. Sopimuksessa lapsuus koetaan merkittävänä elämänvaiheena, jossa lapsi halutaan nähdä myös aktiivisena ja itsenäisenä toimijana. YK:n lapsen oikeuksien sopimus nostaa lapsen edun keskeisemmäksi periaatteeksi, joka ohjaa ammattilaisten toimintaa. (Pulkkinen 2018, 5.) Aranevan mukaan lapsen etua arvioitaessa työskentelyssä on otettava huomioon lapsen kokonaisvaltainen tilanne, kehitystaso sekä lapsen omat mielipiteet ja toivomukset. Lapsen etuun liittyvässä arvioinnissa on keskeistä pohtia, minkälaiset ratkaisut ja toimenpiteet takaavat parhaiten lapselle mahdollisuuden tasapainoiseen kasvuun, kehitykseen ja hyvinvointiin. (Araneva 2018, 55.)

#### 4.4 Moniammatillinen yhteistyö perhetyössä

Moniammatillinen yhteistyö on edellytys laadukkaalle, tasapuoliselle sekä asiakkaiden tarpeisiin vastaavalle asiakastyölle. Moniammatillisella yhteistyöllä tarkoitetaan sosiaali- ja terveysalan asiantuntijoiden yhteistyötä, jonka tavoitteena on huomioida asiakkaan kokonaisvaltainen tilanne ja rakentaa sen pohjalta työskentelylle yhteinen tavoite ja käsitys tarvittavista toimenpiteistä asiakaslähtöiselle työskentelylle. (Isoherranen 2005, 14.) Raison perhepalveluissa moniammatillista työtä toteutetaan systeemistä toimintamallia hyödyntämällä. Perhetyön uudet asiakasperheet ohjautuvat mukaan tähän työskentelyyn ja asiakkaiden on aina mahdollista osallistua systeemisen moniammatillisen tiimin palaveriin, kun heidän asioitaan käsitellään.

Systeemisellä toimintamallilla tarkoitetaan työskentelymetodia, joka koostuu yhteistoinnillisesta ja kunnioittavasta työskentelystä perheen kanssa. Mallissa kutsutaan työskentelyyn mukaan koko lapsen perhe yhteistyökumppaneineen. Tavoitteena on löytää yhteistyössä ratkaisu kulloiseenkin ongelmaan. Mallissa ei oleteta, että ammattilaisilla olisi kaikki vastaukset valmiina, vaan sen sijaan arvioidaan perheen omaa ymmärrystä ja tietämystä siitä, mikä toimii tai ei toimi ja autetaan heitä tunnistamaan ja kehittämään omia kykyjään eteenpäin pääsemisessä. Mallissa laitetaan etusijalle vanhempien, lasten ja heidän läheistensä mielipiteet, jolloin se antaa perheille raamit. Näin he saavat riittävästi itsevarmuutta luottaa omiin vahvuuksiinsa sekä resilienssikykyynsä ja he pystyvät siten ottamaan isomman vastuun ongelmien ratkaisussa. (Goodman & Trowel 2012, 17.)

Systeemisen toimintamallin tärkeimpinä tavoitteina ovat hallinnollisten vaatimusten ja keskitetyn kontrollin vähentäminen. Siinä hyödynnetään erilaisia terapeuttisia, dialogisia ja narratiivisia teoriaoppeja lastensuojelusta. Jo kokeiluvaiheen aikana (vuosina 2007–2013) voitiin esitellä hyviä tuloksia: työntekijöiden pysyvyys lisääntyi ja huostaanottojen määrä laski merkittävästi. Fagerströmin mukaan mallin tärkeänä tavoitteena on työskennellä yhdessä perheen kanssa muutosta kohti siten, että tulevaisuudessa perhe pärjäisi ilman lastensuojelun palveluja (Fagerström 2016, 11). Syksyllä 2019 systeemisen mallin mukaan työskenteli Raision perhepalveluissa kolme eri tiimiä. Systeeminen malli on vaikiintumassa pysyväksi moniammatillisen työskentelyn malliksi Raisiossa.

Moniammatillisen yhteistyön merkitys perhetyössä on lisääntynyt, sillä asiakaslähtöisen työn toteuttaminen ja asiakkaan osallisuuden turvaaminen edellyttävät ammattilaisilta useimmiten asiakkaan tilanteen laaja-alaista tarkastelua (Lyhty & Nietola 2015, 142). Mönkkösen näkemyksen mukaan moniammatillisen yhteistyön merkitys korostuu erityisesti silloin, kun asiakkaalla on moninaisia ongelmia ja niistä selviytyäkseen tarvitaan eri alojen ammattilaisten apua. Moniammatillisen yhteistyön keskeisenä tavoitteena on edistää asiakkaan selviytymistä näistä ongelmallisista tilanteista. (Mönkkönen 2018, 137–138.)

Alatalo, Lappi ja Petrelius tarkastelevat moniammatillista yhteistyötä monitoimijaisen arvioinnin näkökulmasta. Tällä he viittaavat eri ammattiryhmien väliseen yhteistyöhön sekä kokonaisvaltaiseen lasten ja lapsiperheiden tuen tarpeen suunnitteluun, arviointiin sekä toteutukseen, joiden avulla pyritään vahvistamaan asiakkaan omaa toimijuutta. Perhetyössä monitoimijaisesti toteutettu arviointi kokoaa eri ammattiryhmien tiedon yhteiseen työskentelyyn, jolloin kokonaiskuva asiakkaan avun tarpeesta ja tarvitsemista palveluista tulee selkeämmin näkyväksi. Perhetyössä monitoimijaisen arvioinnin tavoitteena on rakentaa eheä ja integroitu lapsi- ja perhelähtöinen palvelukokonaisuus perheen tueksi. Kokonaisvaltaisen tuen saavuttamiseksi tarvitaan työskentelyyn osallistuvien ammattilaisten, perheen sekä läheisverkoston tiedon ja taidon jakamista sekä voimavarojen yhdistämistä. Vuorottelu suunnittelun, arvioinnin, lapsen ja perheen kanssa työskentelyn välillä koko perhetyön prosessin ajan, tekee perhetyöstä oikea-aikaista ja oikein kohdennettua palvelua, sillä tieto ja ymmärrys perheen tilanteesta lisääntyy työskentelyn edetessä. (Alatalo, Lappi & Petrelius 2017, 58.)

Perhetyön kaltaisessa työssä auttamistyön perustana on ammattilaisen ja asiakkaan kohtaaminen ja hyvä suhde, joka rakentuu hyväksymiseen, välittämiseen, luottamukseen ja jämäkkyuteen. Tällä tavoin ammattilaisen ja asiakkaan välinen vuorovaikutus rakentuu onnistuneen työskentelyn välineeksi, jolloin on tarkoitus tuottaa sellaista palvelua, jossa asiakkaan mielipiteitä kuullaan ja hänet nähdään aktiivisena toimijana omassa asiakasprosessissaan. (Hänninen & Poikela 2016, 159, 151.) Tämän kaltaisella ammattilaisen ja asiakkaan välisellä dialogisella vuorovaikutuksella tarkoitetaan yhteisen ymmärryksen rakentamista asiakkaan kokonaisvaltaisen tuen aikaansaamiseksi (Mönkkönen 2018, 109).

#### 4.5 Perhetyön menetelmiä ja työvälineitä

Perhetyön työmenetelmät ovat kokonaisvaltaisia työtapoja, joiden taustalta löytyy useimmiten pitkäjänteistä ja monenlaista tutkimus- ja kehittämistyötä. Perhetyön työvälineet puolestaan viittaavat erilaisiin välineisiin, kuten työssä käytettäviin lomakkeisiin, kortteihin tai muistilistoihin. Näiden työvälineiden tarkoitus on olla ammattilaisen apuna ja tukena työskentelyn eri vaiheissa. Erilaisten menetelmien hyödyntäminen työskentelyssä ei itsessään ole keskeistä, vaan se minkälaisiin lopputuloksiin ja tavoitteisiin niiden avulla työskentelyssä päästään. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2019 c.)

Perhetyössä käytetään erilaisia työmenetelmiä ja työvälineitä. Kananojan (2017, 178–180) mukaan sosiaalialalla käytettävät menetelmät voidaan ymmärtää järjestelmälliseksi ja suunnitelmalliseksi tavaksi pyrkiä ratkaisemaan ongelmia, suorittaa jokin tehtävä ja päästä sitä kautta tavoiteltuun lopputulokseen. Menetelmiä tulisi voida soveltaa ratkaisessa samankaltaisia ongelmia erilaisissa sosiaalialan toimintaympäristöissä. Sosiaalialalla on käytössä lukemattomia menetelmiä, joista toiset ovat testattuja ja vakiintuneita, kun taas toiset ovat kokemusten pohjalta muotoutuneita työkäytäntöjä. Menetelmien vaikuttavuudesta erilaisissa ongelmatilanteissa on vielä toistaiseksi vähän tietoa, mutta niitä on kehitetty viime vuosina erityisesti moniammatilliseen yhteistyöhön, lastensuojeluun, päihdehuoltoon ja eri asiakasryhmien palveluohjaukseen.

Perhetyössä on useimmiten arvioinnin ja tuen kohteena vanhemman psyykkiset ja sosiaaliset voimavarat sekä tarpeet, mutta myös kaikkien perheenjäsenten, kuten lasten kokonaisvaltainen hyvinvointi. Ammattilainen tarvitsee tietoa ja taitoa erilaisten menetelmien käytöstä, ja siitä minkälaisiin tilanteisiin menetelmiä olisi tarpeen soveltaa ja ottaa käyttöön asiakastyössä. (Seppänen ym. 2010, 208.) Perhetyön menetelmien käyttö ei

kuitenkaan yksistään takaa onnistunutta perhetyötä. Ammattilaisten työhön kuuluu myös selvittää asiakasperheiden kokonaistilanne, jotta voidaan tarjota perheelle oikeanlaista apua ja päästä tavoiteltuun lopputulokseen.

Seuraavassa raporttimme osiossa siirrymme kuvaamaan työvälineen kehittämiseen liittyviä vaiheita. Lisäksi avaamme kehittämistehtävämme lähtökohtia ja käyttämiämme tiedonhankinnan menetelmiä.

## 5 TYÖVÄLINEEN KEHITTÄMINEN RAISION PERHEPALVELUIHIN

### 5.1 Työvälineen kehittämisen lähtökohdat

Raision perhepalvelujen kehittämistehtävän tavoitteena oli luoda uusi työväline perhetyön asiakastyöhön. Perhepalveluissa oli huomattu, että osa asiakastyössä käytettävistä menetelmistä ja osaamisesta jäivät eri syistä hyödyntämättä. Tähän haluttiin muutos kehittämällä uusi työväline perustyökaluksi perhetyöhön.

Lapsiperheiden kanssa työskentely oli meille molemmille aikaisemman työkokemuksen vuoksi tuttua, joten aihe innoitti meitä kehittämään Raision perhepalvelujen työkäytännöt. Näimme aiheen tärkeänä, koska perheen saadessa laadukasta ja kokonaisvaltaista tukea oikea-aikaisesti, ehkäistään perheen ongelmien kasautumista, lapsiperheiden syrjäytymistä ja tarvetta lastensuojelun korjaaviin palveluihin. Perhetyön tarkoituksena on tehdä lapsi näkyväksi vanhemmille sekä ohjata vanhempaa hyvään vuorovaikutukseen ja toimivaan arkeen lapsen kanssa. Kehittämistehtävämme kaikissa vaiheissa yhtenä tärkeimpänä taustateoriana, ajatuksena ja vaikuttajana on ollut lapsen edun huomioiminen perhetyön työvälinettä kehitettäessä. Sosiaalihuoltolaki velvoittaa huomioimaan kaikissa ammatillaisen toimissa lapsen edun ensisijaisuutta. Sosiaalihuollon ammattilaisen on kiinnitettävä erityisesti huomiota siihen, miten erilaiset ratkaisut ja toimenpiteet turvaavat lapselle iän ja kehitystason mukaisen huolenpidon, tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin sekä turvallisen kasvuympäristön. (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301, 5 §.)

### 5.2 Kehittämisen- ja tiedonhankintamenetelmät prosessin aikana

Tiedonhankinta- ja kehittämismenetelmät sekä dokumentointi ovat keskeisiä elementtejä kehittämistyössä (Salonen 2013, 22–24). Käytimme kehittämistehtävämme aikana käytännönläheisinä tiedonhankintamenetelminä osallistavaa ja dialogista keskustelua, erilaisilla kokoonpanoilla järjestettyjä tapaamisia ja palavereja sekä sähköpostin välityksellä käytyä mielipiteiden vaihtoa ja tiedonsiirtoa. Tapaamisissa käsitellyt asiat kirjassimme muistioihin ja pidimme prosessin aikana henkilökohtaisia kehittämispäiväkirjoja. Työvälineen valmistuessa käytimme kokeilevaa toimintaa yhdessä vastaavan perhevalmentaja-

jan kanssa. Kehittämistoiminnan ja menetelmien valinnassa on tärkeintä sopivien käytännönläheisten keinojen löytäminen, joiden avulla kehittämistyössä päästään haluttuun ja tavoiteltuun lopputulokseen (Salonen ym. 2017, 55).

### 5.3 Perhepalveluihin tehtävän kehittämistyön prosessikuvaus

Kehittämistyön prosessia määriteltäessä on muistettava, että jokainen kehittämistyö on erilainen, jolloin sen prosessi on kuvattavissa myös monin eri tavoin. Konstruktivisessa mallissa on kyse monipuolisesta menetelmäosaamisesta, jonka avulla saavutetaan kehittämistoiminnan menetelmällinen ymmärtäminen ja osoitetaan sen hallinta. Siinä korostuvat lisäksi yhteisöllinen ja osallistava näkökulma ja pedagoginen työote. Konstruktivinen malli sisältää seuraavat vaiheet: aloitus, suunnittelu, esivaihe, työstö, tarkistus, viimeistely ja valmis tuotos. (Salonen 2013, 16–19.) Olemme käyttäneet konstruktivistista mallia kehittämisprosessin kuvaamisessa. Konstruktivinen malli soveltui hyvin kuvaamaan ja selkeyttämään työmme eri vaiheita ja sen avulla osoitimme, että kehittämisprosessi oli hallinnassamme suunnitellusti. Lisäksi henkilökohtaiset oppimispäiväkirjamme tukivat kehittämistehtävän aikana oppimisprosessiamme.

Kehittämistyön aloitusvaihe pitää sisällään kehittämistarpeen, alustavan kehittämistehtävän, toimintaympäristön sekä mukana olevien toimijoiden osallistumisen ja sitoutumisen työskentelyyn (Salonen 2013, 17). Kehittämisestä aloitusvaihe käynnistyi helmikuussa 2019, jolloin saimme toimeksiannon Turun ammattikorkeakoululta. Helmikuun lopulla kävimme Raision perhepalveluissa tapaamassa vastaavaa perhevalmentajaa ja yhtä perhevalmentajista (Liite 1). Olimme valmistautuneet tapaamiseen avoimilla kysymyksillä, joiden avulla pyrimme selkeyttämään itsellemme, minkälaiseen tarpeeseen työvälinettä haluttiin kehittää. Kehittämisestä varten ei nimetty pysyvää kehittämistyöryhmää, joten sen kokoonpano vaihteli kehittämistehtävämme aikana. Lisäksi keskustelimme toimeksiantajan kanssa heidän toiveistaan ja odotuksistaan kehittämistehtäväämme kohtaan. Vastaava perhevalmentaja ja perhevalmentaja toivat keskustelussa esille, että Raision perhepalveluihin tarvittaisiin selkeä visuaalinen työväline, johon olisi koottuna erilaisia asiakastyön työmenetelmiä ja asiakkaan tilanteen selvittämiseksi tarvittavia asioita. Tapaamisessa pyrimme luomaan molemminpuolista yhteisymmärrystä siitä, minkälainen työväline palvelisi parhaiten perhepalvelun työntekijöitä.

Tapaamisen aikana vastaava perhevalmentaja ja perhevalmentaja kertoivat meille Raision perhepalveluiden organisaatiosta ja sen tavasta tuottaa perhepalveluja. Tällä tavoin

meille muodostui ajatus siitä, minkälaisia asioita ja menetelmiä perhetyöntekijät ja perhevalmentajat kartoittavat ja käyttävät perhetyön asiakasprosessin aikana. Näiden alkutietojen perusteella aloimme hahmotella kehitettävää työvälinettä ja siihen nostettavia aihepiirejä. Käytimme ajatuskarttaa kehittämistyön hahmottelun apuna. Mukaan saimme perhepalveluissa käytössä olleen ”check-listan”, joka oli toiminut työntekijöillä muistilistana saatavilla olevista palveluista ja yhteistyöverkostoista. Vastaava perhevalmentaja näytti meille lisäksi ”hunajakennomalliin” tehtyä eräänlaista tarkistuslistaa, jonka hän näki voivan toimia kehitettävän työvälineen ideoinnin pohjana. Tapaamisen päätteeksi vastaava perhevalmentaja kutsui meidät perhetyöntekijöiden- ja valmentajien palaveriin kolmen viikon päähän, jossa meidän oli tarkoitus esitellä perhetyön tiimille alustavaa ideaa kehitettävästä työvälineestä. Ensimmäisen yhteisen tapaamisen jälkeen meille muodostui kokonaisvaltainen käsitys kehittämistehtävään kohdistuvista odotuksista ja tavoitteista sekä niiden saavuttamisesta.

Maaliskuussa 2019 pidimme yhteyttä vastaavaan perhevalmentajaan sähköpostitse. Tiedustelimme heidän tapaansa kartoittaa perhetyön asiakkaan tilannetta työskentelyn alkuvaiheessa, koska huomasimme asian jääneen meille palaverissa epäselväksi. Meidän oli tärkeää huomioida tämä asia työvälineen suunnittelussa, koska perhetyössä ei ollut käytössä tietynlaista menetelmää, jonka avulla alkutilannetta olisi voinut selvittää. Vastaava perhevalmentaja toivoi kehitettävän työvälineen tuovan muun muassa tähän tilanteeseen muutoksen.

Seuraavaksi alkoi työmme suunnitteluvaihe, jonka aikana valmistui kirjallinen kehittämistyömme suunnitelma. Valmistauduimme perhepalvelujen palaveriin Powerpoint -esityksellä, jonka avulla esittelimme kehitettävän työvälineen alustavaa ideaa. Olimme valinneet valmiiksi työvälineeseen nostettavia aiheita ja pääotsikoita. Meillä oli kaksi eri vaihtoehtoa esiteltävänä, joista toisessa asiakasprosessin eri työskentelyvaiheet olivat pääotsikoina (Liite 2). Ehdotuksemme toisessa vaihtoehdossa pääotsikoina olivat vanhemman kanssa työskentely, perheen kanssa työskentely ja lapsen/nuoren kanssa työskentely (Liite 3). Valintamme taustalla oli perhetyön aikaisempi tuntemus ja tavoitteenamme oli selkeällä tavalla jäsenellä työvälineen pääotsikoita suhteessa perhetyössä tehtävään asiakastyöhön.

Palaverin aikana kävimme dialogista keskustelua työntekijöiden kanssa heidän odotuksistaan ja ideoistaan kehitettävää työvälinettä kohtaan. Työntekijät toivat tapaamisessa esiin, että heidän työtään palvelee parhaiten jälkimmäinen kahdesta vaihtoehdosta, koska he pitivät sitä työnsä kannalta selkeämpänä. Lisäksi he halusivat työvälineeseen



esiin nostettavaksi omana pääotsikkonaan perhetyössä käytettävät työmenetelmät. He toivoivat työvälineen olevan muokattava, sähköisessä muodossa oleva ja myös tulostettava. Mönkkönen kuvailee yhteisöllistä ideointia aivoriihiyöskentelynä, jossa ammattilaiset työstävät yhteistä teemaa, ilmaisevat omia ajatuksiaan ja ideoitaan. Oleellista on, että ideat kirjataan ylös ja niiden pohjalta lähdetään rakentamaan jotakin uutta, kuten palvelua tai tavaraa. (Mönkkönen 2007, 44–45.) Kirjasimme palaverissa yhteistyössä ideoimiamme ajatuksia ylös (Liite 4) ja jatkoimme työvälineen kehittämistä eteenpäin.

Aloimme maaliskuussa kerätä kehittämistehtäväämme varten teoriaperustaa eri teoksia lukemalla ja muihin lähteisiin perehtymällä. Luimme myös perhetyöstä aikaisemmin tehtyjä tutkimuksia. Suunnitteluvaiheen jälkeen kehittämistehtävässämme seurasi esivaihe, joka oli Salosen (2013, 17) teosta lainaten lähinnä suunnitelman nopeaa läpikäyntiä toimeksiantajan kanssa. Esivaiheen aikana olimme yhteydessä perhepalvelujen vastaavaan perhevalmentajaan sähköpostitse ja kerroimme työmme etenemisestä. Yhteistyössä päätimme, että tapaamme työryhmän jäseniä toukokuun lopulla. Tapaamisen tavoitteena oli saada työntekijöitä osallistettua työvälineen sisällön suunnittelussa. Tapaamisessa oli toukokuussa paikalla lisäksi kaksi perhevalmentajaa ja vastaava perhevalmentaja (Liite 5). Olimme valmistautuneet tapaamiseen kokoamalla yhteen perhetyön asiakasperheiden tilanteen selvittämiseksi tarvittavia asioita ja työmenetelmiä. Tapaamisessa rakentui yhteisymmärryksessä pohja lopulliselle työvälineelle, jonka työstämistä jatkoimme suunnitelmamme mukaisesti.

Seuraavaksi siirryimme kehittämistehtävämme käytännön toteutukseen. Työstövaihe alkoi toukokuussa ja jatkui marraskuulle saakka. Salosen mukaan työstövaihe nähdään kehittämistyössä toiseksi tärkeimmäksi työvaiheeksi suunnitteluvaiheen jälkeen ja se on yleensä pisin ja vaativin kehittämistyön vaihe. Siinä toteutuvat kaikki kehittämistyön osatekijät. (Salonen 2013, 18.) Meidän työstövaiheemme alkoi työn teoriaperustan kokoamisella, jota varten etsimme ja luimme tietoa eri lähteistä. Työstövaiheen aikana saimme valmiiksi raporttimme teoriaperustan ja kehitimme ensimmäisen version työvälineestä, jonka esittelimme toimeksiantajalle syyskuun lopussa. Palaverissa (Liite 6) oli paikalla lisäksi vastaava perhevalmentaja, jonka ensivaikutelma työvälineestä oli hyvä ja perhevalmentajien työtä palveleva. Keskustelimme työvälineen visuaalisesta ilmeestä ja ehdotimme, että muutamme työvälineen värin Raison uuden visuaalisen ilmeen mukaiseksi, mitä vastaava perhevalmentaja piti hyvänä ideana. Yhdessä kokeilimme työvälineen toimivuutta ja käyttötapoja. Lopuksi vastaava perhevalmentaja ehdotti, että hän

esittelee työvälinettä omassa tiimipalaverissa, jonka jälkeen olemme yhteydessä häneen.

Työn tarkistusvaiheessa opiskelijat ja toimeksiantaja arvioivat yhdessä syntyneitä tuotosta ja joko palauttavat sen takaisin työstövaiheeseen tai siirtävät sen eteenpäin viimeisen vaiheeseen (Salonen 2013, 18). Seuraava yhteydenotto Raision perhepalveluihin oli puhelinkeskustelu. Sen pohjalta työväline palautui tarkistusvaiheesta takaisin työstövaiheeseen, jonka aikana teimme muutoksia ja tarkennuksia työryhmän ehdotusten pohjalta sekä arvioimme yhdessä sen toimivuutta. Työvälineen muutokset koskivat sisältöön liittyviä asioita. Esimerkiksi lasten ja nuorten kanssa tehtävään työhön lisättiin yhdeksi pääotsikoksi ”palvelut” ja sen alaotsikoiksi siihen liittyviä asioita. Muista toimeksiantajan muutostoiveista on tarkemmat tiedot muistiossa (Liite 7). Muokkasimme työvälinettä heidän toiveidensa mukaisesti ja sovimme seuraavan tapaamisen parin viikon päähän.

Seuraava tapaaminen Raision perhepalveluissa ajoittui lokakuun loppupuolelle. Palaverissa käytiin työväline yhdessä läpi kohta kohdalta ja arvioitiin siinä olevia asioita. Yhteisen keskustelun pohjalta päädyimme esimerkiksi lisäämään lasten ja nuorten kanssa tehtävään työhön kaksi pääotsikkoa, jotka olivat varhaiskasvatus ja koulu. Tämä todettiin tarpeelliseksi muutokseksi, koska lapsen varhaiskasvatukseen ja koulunkäyntiin liittyviä selvitettäviä asioita oli paljon. Palaverimuistio on liitteenä työssämme (Liite 8) ja siitä on luettavissa muut palaverissa sovitut muutokset.

Viimeistelyvaiheeseen kuuluu sekä tuotoksen että kehittämistyön raportin viimeistely (Salonen 2013, 18). Olimme esitelleet työvälinettä Raision perhepalvelujen vastaavalle perhevalmentajalle kahdesti aikaisemmissa työvaiheissa. Lokakuun lopulla sovimme yhteisesti, että heillä oli mahdollisuus kahden viikon ajan pyytää vielä muokkauksia työvälineeseen, jonka jälkeen luovutimme sen heidän käyttöönsä. Kehittämistehtävämme raportin viimeistelyvaihe oli marraskuussa. Kehittämistehtävämme tuotoksena syntyi valmis työväline Raision perhepalvelujen asiakastyön tueksi.

Seuraavalla sivulla on kuvattuna kehittämistehtävämme prosessikaavio Salosen (2013) konstruktivistisista mallia mukaillen (Kuva 2). Kaaviosta on nähtävissä työmme etenemisen eri työvaiheet ja ajankohdat.

Helmikuu 2019	<b>Aloitusvaihe</b> Toimeksianto Turun ammattikorkeakoululta Yhteydenotto Raision perhepalveluihin Tapaaminen perhepalvelujen vastaavan valmentajan kanssa Kehittämistehtävän hahmottelua Ajatuskarttatyöskentelyä Dokumentointia Dialogista vuorovaikutusta toimeksiantajan kanssa Oppimispäiväkirjan kirjoittamista
Maalis- huhtikuu 2019	<b>Suunnitteluvaihe</b> Alustavan idean esittely Raision perhepalvelutiimille Työn suunnittelua Alan kirjallisuuteen perehtymistä Dokumentointia Dialogista vuorovaikutusta toimeksiantajan kanssa Oppimispäiväkirjan kirjoittamista Suunnitteluvaiheen valmiiksi saattamista
Toukokuu 2019	<b>Esivaihe</b> Työn organisointia yhdessä toimeksiantajan kanssa Dokumentointia Oppimispäiväkirjan kirjoittamista
Touko- lokakuu 2019	<b>Työstövaihe</b> Teoriaperustan kokoamista ja kirjoittamista Työvälineen työstämistä Kirjallisuuden lukemista Materiaalin tuottamista Tuotoksen valmistuminen ja esittely toimeksiantajalle Dokumentointia Dialogista vuorovaikutusta toimeksiantajan kanssa Oppimispäiväkirjan kirjoittamista
Lokakuu 2019	<b>Tarkistusvaihe</b> Tuotoksen arviointia yhdessä toimeksiantajan kanssa Tuotoksen muokkausta Dokumentointia Dialogista vuorovaikutusta Oppimispäiväkirjan kirjoittamista
Marraskuu 2019	<b>Viimeistelyvaihe</b> Raportin viimeistelyä Lopullisen tuotoksen jättö toimeksiantajalle

Kuva 2. Kehittämistehtävän prosessikaavio.

## 6 KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET

### 6.1 Tuotoksen yleiskuvaus

Perhepalveluihin tehdyn kehittämistehtävän tuotoksena syntyi toimeksiannon mukainen työväline, jossa on otsikkotasolla yhdellä silmäyksellä nähtävänä perhetyössä tarvittavia työmenetelmiä ja asiakkaan kokonaistilanteen hahmottamiseksi tarvittavia asioita. Työväline tehtiin Prezi-esittelyohjelmalla sillä idealla, että sen etusivulla on kolme pääotsikkoa, joiden ympärillä ovat aiheiden alaotsikot. Alaotsikot ovat ”klikattavissa” auki seuraavan välilehden avautumiseksi ja lisätiedon saamiseksi kustakin aiheesta. Tämä mahdollisti parhaimmalla tavalla toimeksiantajan toiveen yhdellä silmäyksellä nähtävästä työvälineestä, joka on selkeä ja helppokäyttöinen sekä muokattavissa oleva. Ilmainen Prezi-ohjelma vaikutti soveltuvan hyvin toimeksiantajan tarpeeseen erilaisine ominaisuuksineen ja mahdollisuuksineen. Työvälineen etuna on myös sen käytettävyys nettiselaimessa käyttäjätunnuksella millä tahansa älylaitteella. Lisäksi sen pystyy jakamaan ilman käyttäjätunnusta linkillä, jonka vuoksi se on helposti usean työntekijän käytettävissä.

Yhteisen kehittämisen tuloksena työvälineeseen tuotiin esiin kolme pääotsikkoa, jotka ovat vanhemman tai perheen kanssa tehtävä työ, lapsen tai nuoren kanssa tehtävä työ ja käytössä olevat perhetyön työmenetelmät. Edellä mainittuihin pääotsikoihin päädyttiin yhteistyössä perhetyöntekijöiden ja -valmentajien kanssa, sillä he kokivat, että asiakasryhmään kohdistuvat otsikoinnit viestivät selkeästi heille, minkälaisia asioita pääotsikoiden alta avautuu. Pääotsikoiden ympärillä olevat alaotsikot liittyvät pääasiassa niihin aiheisiin, joita perhepalveluissa käytetään asiakkaan tilanteen selvittämiksi. Osa alaotsikoista käsittelee erilaisia perheelle tarjottavia palveluja, työmenetelmiä ja muita tukimuotoja. Ne ovat valikoituneet työvälineeseen yhteisen kehittämistyön tuloksena perhetyön ammattilaisen työn tueksi. Tällä tavoin varmistetaan perhetyön asiakaslähtöisyys, oikea-aikainen tuki sekä asiakkaan oikeus saada laadultaan hyviä palveluja.

Toimeksiantajan toiveena oli, että työvälineen ulkoasu olisi yksinkertainen ja selkeä. Sen lopullinen muoto muistuttaa kukkaa pyöreine terälehtineen. Työvälineen väreiksi päätimme yhteistyössä valita Rasion uuden visuaalisen ilmeen mukaiset värit. Seuraavalla sivulla on nähtävänä työvälineen etusivu (Kuva 3).



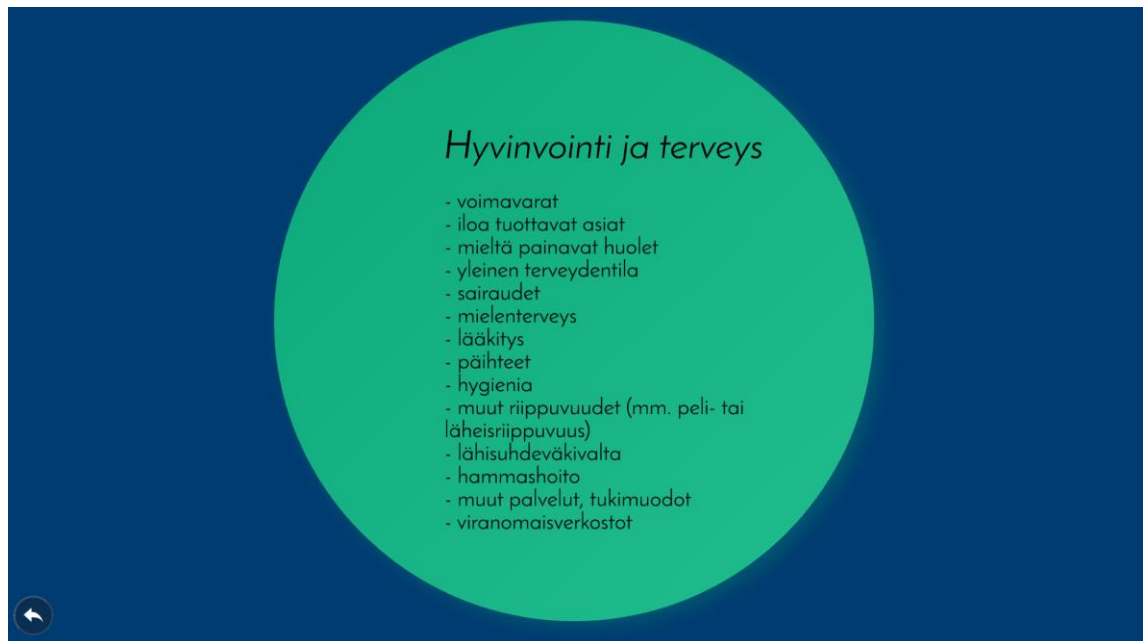
Kuva 3. Yhdellä silmäyksellä -työvälineen etusivu.

## 6.2 Työväline vanhemman tai perheen kanssa työskentelyyn

Vanhemman tai perheen kanssa tehtävän työskentelyn alaotsikoiksi työvälineeseen nousivat arjen hallinta, hyvinvointi ja terveys, taloudellinen tilanne, tukiverkostot, parisuhde, raskaus- ja vauva-ajan työskentely ja palvelut. Nämä alaotsikot lisätietoineen valikoituivat työvälineeseen, koska perhetyöntekijöiden ja -valmentajien on kartoitettava mahdollisimman kokonaisvaltaisesti perheen tilanne ja tarvittavia palveluja, joilla pyritään vahvistamaan ja tukemaan vanhemmuutta, perheen sisäistä vuorovaikutusta ja toimintakykyä sekä vahvistamaan lapsen asemaa perheessä. Lisäksi työvälineen käytön tarkoituksena on varmistaa perhepalvelujen järjestäminen asiakkaille mahdollisimman yhdenvertaisina, tasalaatuisina ja oikea-aikaisina palveluina.

Alaotsikoiden alta avautuu työvälineessä lisää kartoitettavia asioita, jotka liittyvät kyseiseen aiheeseen. Oli tärkeää ryhmitellä asioita tärkeysjärjestykseen aihepiirien sisällä, jotta työn aloitusvaiheessa saadaan kerättyä perhetyön tavoitteiden kannalta tarpeellista asiakastietoa. Esimerkiksi vanhemman tai perheen kanssa työskentelyyn liittyvässä otsikossa ”hyvinvointi ja terveys” aiheina ovat voimavarat, iloa tuottavat asiat, mieltä painavat huolet, yleinen terveydentila, sairaudet, mielenterveys, lääkitys, päihteet, hygienia,

muut riippuvuudet, lähisuhdeväkivalta, hammashoito, muut palvelut tai tukimuodot ja viranomaisverkostot. Alla olevassa kuvassa on nähtävänä vanhemman hyvinvoinnin ja terveyden selvittämiseen tarvittavat asiat (Kuva 4).

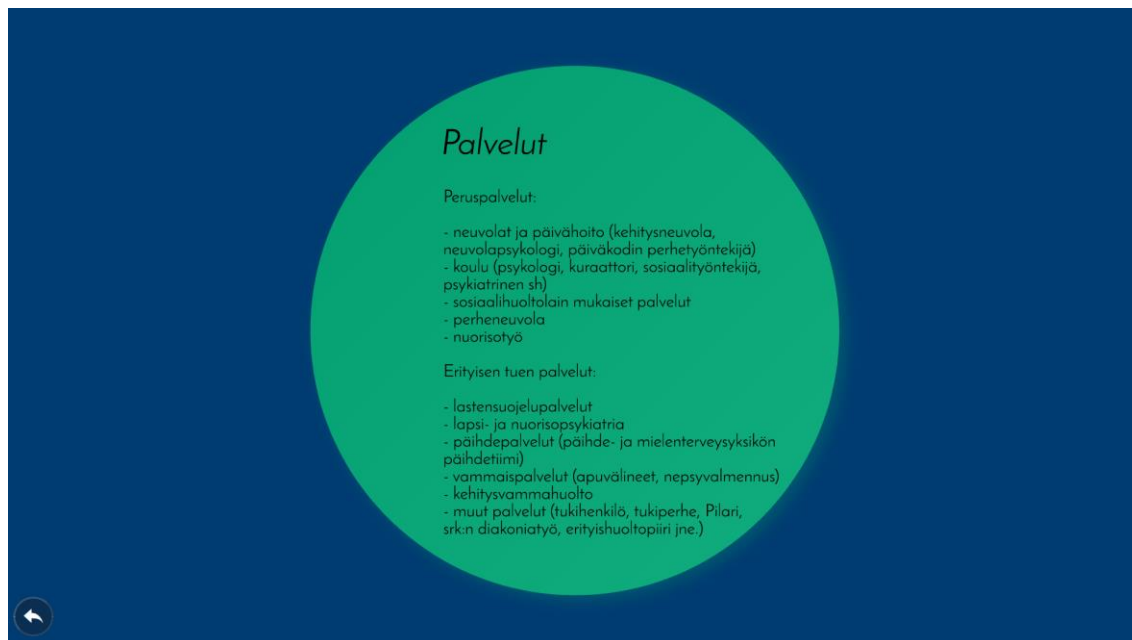


Kuva 4. Työvälineen alaotsikko aiheesta "Hyvinvointi ja terveys".

### 6.3 Työväline lasten tai nuorten kanssa tehtävään työskentelyyn

Raision perhepalveluissa perhetyöntekijät ja -valmentajat työskentelevät myös suoraan asiakasperheiden lasten ja nuorten kanssa. Lasten tai nuorten kanssa tehtävässä työssä luonnollisesti painottuivat erilaiset asiat kuin vanhempien kanssa työskentelyssä. Työvälineessä lasten ja nuorten kanssa tehtävän työn alaotsikoiksi valittiin arjen hallinta, hyvinvointi ja terveys, ihmissuhteet, palvelut, varhaiskasvatus ja koulu. Nämä alaotsikot sisältävät lisätietoja kustakin aihepiiristä samalla idealla kuin vanhempien tai perheiden kanssa tehtävässä työssä. Yhdessä toimeksiantajan kanssa valikoimme aiheet, jotka ovat perhetyössä tarpeellisia ja tärkeitä lapsen tai nuoren tilanteen selvittämiseksi. Esimerkiksi lapsia ja nuoria koskevat palvelut jaotelimme peruspalveluihin ja erityisen tuen palveluihin toimeksiantajan pyynnöstä. Peruspalveluihin kuuluvat neuvolapalvelut, päivähoito, koulu, sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut, perheneuvola ja nuorisotyö. Erityisen tuen palveluihin puolestaan sisältyvät lastensuojelupalvelut, lapsi- ja nuorisopsyki-

atria, päihdepalvelut, vammaispalvelut, kehitysvammahuolto ja muut palvelut. Alla olevassa kuvassa on esiteltyä Raisiossa käytössä olevat lasten ja nuorten palvelut (Kuva 5).



Kuva 5. Työvälineen alaotsikko aiheesta "Palvelut".

#### 6.4 Työväline työmenetelmiin

Kehittämistehtävässä ei ollut tavoitteena luoda perhepalveluihin uutta työmenetelmää, vaan koota ja jäsenellä olemassa olevia hyviä käytäntöjä ja työmenetelmiä työvälineeseen. Työmenetelmät-pääotsikon alla olevat alaotsikot päätettiin ryhmitellä niiden käyttötilanteiden perusteella. Tämä ryhmittely oli ollut perhepalveluissa käytössä jo aikaisemmin ja se oli todettu toimivaksi. Alaotsikoina työvälineessä ovat alkukartoitus, perheen voimavarat ja vanhemmuus, tunteet, perhedynamiikka ja -roolit, vuorovaikutus, arjen hallintamenetelmät, parisuhde, toiminnalliset menetelmät ja ryhmät. Kaikkien näiden edellä mainittujen alaotsikoiden alta on löydettävissä käytettävissä olevat työmenetelmät. Esimerkiksi arjen hallintamenetelmien alle on otsikoitu erilaisia seuranta- ja suunnittelulomakkeita, joiden tarkoituksena on tuoda asiakkaan tilanne näkyväksi asiakkaalle itselleen ja työntekijälle. Arjen hallintamenetelmien työmenetelminä käytetään myös erilaisia kyselyjä esimerkiksi Audit-kyselyä. Arjen hallintamenetelmiin valitut asiat ovat nähtävänä seuraavalla sivulla (Kuva 6). Perhetyöntekijöiden ja -valmentajien työn tueksi oli käy-

tössä monenlaisia menetelmiä eri asiakasryhmille, joten niiden jäsentely ja yhteen koaminen työvälineeseen oli perusteltua myös työn sujuvuuden näkökulmasta. Työmenetelmiä hyödyntämällä perhetyöstä tulee tasalaatuisempaa ja sen myötä vaikuttavampaa.



Kuva 6. Työvälineen alaotsikko aiheesta "Arjen hallintamenetelmät".

Raportin seuraavassa vaiheessa käsittelemme työmme arviointia ja asetettujen tavoitteiden saavuttamista. Lisäksi pohdimme ammatillista kasvuamme, teemme kehittämissuositusten Raision perhepalveluille ja itsearvioimme oppimistamme sosionomin osaamisvaatimusten kautta.



## 7 KEHITTÄMISPROSESSIN ARVIOINTI

### 7.1 Työlle asetettujen tavoitteiden saavuttaminen

Kehittämistehtävämme tavoitteena oli luoda Raision perhepalvelujen työntekijöiden käyttöön uusi työväline, jonka avulla varmistetaan perhetyön työmenetelmien systemaattinen käyttö ja asiakaslähtöisen perhetyön toteutuminen. Työvälineen oli tarkoitus auttaa työntekijöitä suunnitelmallisen perhetyön toteuttamisessa ja sitä kautta nostaa perhetyön laatua ja vaikuttavuutta. Tavoitteena työvälineelle oli, että perhetyöntekijät ja perhevalmentajat voivat siitä yhdellä silmäyksellä nähdä perhetyössä asiakkaan tilanteen arvioimiseen ja selvittelyyn tarvittavat erilaiset aihepiirit ja työmenetelmät. Tavoitteisiin pääseminen vaati meiltä selvitystyötä, jotta Raision perhepalvelujen työkäytännöt ja tavat tehdä asiakastyötä selkenivät meille. Tiedonhankintamenetelminä käytimme kehittämistehtävämme kaikissa työvaiheissa dialogista ja osallistavaa keskustelua toimeksiantajan kanssa.

Kehittämistehtävän tuotoksena teimme työvälineen, joka palvelee käytännön työssä Raision perhepalvelujen perhetyöntekijöitä ja perhevalmentajia. Työväline mahdollistaa jatkossa työntekijöille asiakastyön suunnitelmallisen tekemisen, ja se saavutti sille asetetut tavoitteet laadun ja vaikuttavuuden näkökulmasta tarkasteltuna. Työvälineen käytön avulla voidaan myös parantaa asiakkaiden saaman palvelun yhdenvertaisuutta, perhetyön asiakaslähtöisyyttä ja lapsen edun huomioimista. Työvälinettä hyödyntämällä perheitä pystytään auttamaan ja tukemaan kokonaisvaltaisemmin. Työväline auttaa työntekijöitä jäsentämään tarvittavia asioita, tunnistamaan asiakasperheissä erilaisia riskitekijöitä ja ehkäisemään niitä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Näin ollen perhetyön asiakkailta on mahdollisuus saada tarvitsemiaan palveluja oikea-aikaisesti.

Tavoitteisiin pääseminen edellytti meiltä aktiivista yhteydenpitoa toimeksiantajan kanssa ja hyvää organisointikykyä prosessin eri vaiheissa. Kehittämistehtävämme aikana meillä oli useita tapaamisia sekä yhteydenottoja puhelimitse ja sähköpostilla perhepalvelujen vastaavan perhevalmentajan ja työntekijöiden kanssa. Lisäksi kävimme dialogista keskustelua toimeksiantajan kanssa siitä, miten työvaiheet etenivät ja minkälaisella aikataululla pääsimme kohti valmista tuotosta. Marraskuussa 2019 kehitettävä työväline valmistui ja se täytti kehittämistyöllemme asetetut tavoitteet. Valmis tuotos on ”Yhdellä silmäyksellä” -työväline, johon olemme koonneet perhepalvelujen käytössä olevat aihepiirit ja

työmenetelmät. Loppukeskustelussamme toimeksiantaja arvioi kehittämistyön tavoitteiden saavuttamisen kiitettävälle tasolle ja työvälineen tulevan perhepalvelujen käyttöön. Meidän työskentelymme aikana emme harmiksemme ehtineet saada perhetyöntekijöiden ja perhevalmentajien kokemuksia työvälineen käyttöönnotosta.

## 7.2 Oma pohdinta ja kehittämissuositus

Kehittämissuosituksemme lähti liikkeelle toimeksiantajan tarpeesta, joka oli paras mahdollinen lähtökohta onnistuneelle kehittämistyölle. Edellytyksenä kehittämissuosituksemme onnistumiselle oli hyvä yhteistyö vastaavan perhevalmentajan kanssa ja muun työryhmän tuki. Oma roolimme kehittämissuosituksessa oli vahva ja aktiivinen. Kehittämissuosituksemme prosessin eteneminen oli hallussamme, ja vastuullamme oli viedä sitä eteenpäin sovitun aikataulun mukaan sekä tiedottaa toimeksiantajaamme sen etenemisestä. Kehittämissuosituksemme etenemistä ja yhteistyötä toimeksiantajan kanssa tuki meidän selkeä keskinäinen vastuunjako, josta sovimme kehittämissuosituksemme aloitusvaiheessa. Näin onnistuimme pitämään sovitusta asioista ja aikatauluista kiinni koko kehittämistyöprosessin ajan ja työskentelemään määrätietoisesti työvälineen valmiiksi saattamisen eteen.

Yhteistyö toimeksiantajan kanssa oli vuorovaikutteista ja rakentavaa, mikä teki kehittämissuosituksesta mielekäästä. Pidimme tärkeänä työyhteisön jäsenten osallistamisen kehittämismuosituksemme, ja tätä olisimme voineet painottaa vielä enemmän työskentelymme aikana. Huomasimme kehittämissuosituksen aikana, että perhetyön vaatavuus ja hektisyys vaikeuttivat työntekijöiden irrottautumista mukaan tapaamisiin, minkä sosiaalialan ammattilaisina ymmärsimme menevän kehittämissuosituksemme edelle. Tämän vuoksi muokkasimme toimintatapaamme siten, että saimme kerättyä tarvittavan tiedon työvälineen kehittämistä varten ja pystyimme työstämään sitä aikataulumme puitteissa. Kehittämissuosituksen loppuvaiheessa vasta ymmärsimme, että meidän olisi kannattanut pyytää vastaavalta perhevalmentajalta työvälineen kokeilumahdollisuutta asiakastyössä. Näin olisimme saaneet arvokasta tietoa työntekijöiltä työvälineen käyttökelpoisuudesta.

Kehittämissuosituksemme aikana syntyi kehittämissuositus Raison perhepalveluille. Asiakkuuden alkutilannetta kartoitettaessa strukturoitu perustietolomake olisi hyödyllinen tiedon keräämisen väline. Näin varmistettaisiin riittävä tiedonsaanti perheen tilanteeseen liittyvistä asioista. Esittelimme ideamme perustietolomakkeesta vastaavalle perhevalmentajalle loppukeskustelussa, ja hän jäi pohtimaan sen jatkokehittämissuositusmahdollisuutta. Kehittämissuosituksemme työvälineen pohjalta perustietolomake olisi kätevästi koottavissa.

### 7.3 Ammatillinen itsearviointi, kompetenssit ja ammatillinen kasvu

Kehittämistehtäväprosessin aloitusvaiheessa asetimme yhdessä työllemme yhteiset tavoitteet ja päämäärän, joiden pohjalta kävimme jatkuvaa reflektointia työn etenemisen, oman oppimisen ja ammatillisen kasvumme suhteen. Kehittämistehtävään liittyvä reflektointi ja yhteistyötaidot olivat meidän vahvuutemme prosessin aikana, ja samalla ne vahvistivat meidän omaa ammatillista kasvuamme sosionomeina. Kehittämistehtävän läpivienti edellytti meiltä sosionomeilta vaadittavaa monipuolista kompetenssiosaamista, jonka pohjalta arvioimme oppimisprosessia sekä ammatillista kasvuamme.

Sosionomin osaaminen edellyttää vahvaa ammattieettistä osaamista. Sosiaalialan yhteiset eettiset periaatteet ja ammattietiikka ohjaavat ammattilaisten työtä, joiden keskiössä ovat ihmisarvo, ihmisoikeudet ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus. Vahva ammattieettinen osaaminen on keino edistää ihmisten hyvän elämän toteutumista ja näihin eettisiin toimintatapoihin vaikuttaminen kuuluu osaksi ammattilaisen toimintaa. Ammattietikan katsotaan olevan yhteisöllinen asia, sillä eettinen päätöksenteko, keskustelu ja harkinta eivät ole yksittäisen työntekijän vastuulla. Ratkaisuntekoon ja niiden pohdintaan osallistuvat koko työyhteisö ja organisaatio. (Talentia 2017 b, 7–8.) Kehittämisprosessin aikana toimimme sosiaalialan eettisten periaatteiden mukaisesti kuuntelemalla ja ottamalla huomioon toimeksiantajan mielipiteitä. Emme onnistuneet kehittämistehtävän aikana kokoamaan koko perhetyön työyhteisöä yhteisiin tapaamisiin, mutta pidimme huolta siitä, että kaikilla työntekijöillä oli mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua lopullisen työväliseen muotoon ja sisältöön. Valmiin työväliseen luotettavuuteen vaikutti se, että siihen kootut asiat ja työmenetelmät olivat perhetyön ammattilaisten käytössä hyviksi havaittuja tai tutkimuksiin perustuvia.

Sosionomi tarvitsee työssään vahvaa asiakastyön kompetenssiosaamista, johon sisältyy taito luoda ammatillinen vuorovaikutus- ja yhteistyösuhde asiakkaaseen. Kehittämistehtävämme aikana emme luoneet vuorovaikutus- ja yhteistyösuhdetta perhetyön asiakkaisiin, vaan ammattilaisiin. Onnistuimme luomaan avoimen, rehellisen ja luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen toimeksiantajan kanssa. Ylläpidimme koko kehittämisprosessin ajan meidän ja toimeksiantajan välistä vuorovaikutussuhdetta kuuntelemalla ja kysymällä heidän mielipiteitensä, mikä vahvisti meidän asiakastyömme osaamista.

Kehittämistehtävä edellytti meiltä kehittämis- ja innovaatio-osaamista. Kehittämisprosessin aikana opimme erilaisia tutkimus- ja kehittämistyön menetelmiä ja niihin kuuluvia tyyppillisiä vaiheita. Konstrukttiivinen malli soveltui parhaiten kuvailemaan meidän kehittämistehtäväämme, jonka sisäistäminen tapahtui kehittämisprosessin edetessä eri vaiheiden kautta lopulliseen raporttiin ja tuotokseen. Pitkän kehittämisprosessin aikana meidän kehittämis- ja innovaatio-osaamisemme vahvistui, sillä prosessin eteneminen ja uuden tiedon omaksuminen vahvistivat suunnitelmallista toimintaamme, yhteistyötämme sekä jatkuvaa työmme arviointia. Salosen (2013, 72) mukaan kehittämistyössä tulee huomioida riittävä pysähtyminen, arviointi sekä tasavertainen vuorovaikutteinen keskustelu, joiden puitteissa kehittämisprosessia voidaan viedä onnistuneesti eteenpäin. Perhetyön aihepiirien moninaisuuden ja perheiden tilanteiden selvittelytyön laajuuden vuoksi yhdellä silmäyksellä toimivan teknisen työvälineen toteuttaminen oli haasteellista. Haasteena tehtävässämme oli löytää oikeanlainen työkalu kehitettävän työvälineen pohjaksi. Kykenimme innovatiiviseen ongelmaratkaisuun löytäessämme työvälineeseen soveltuvan ja toimeksiantajan toiveiden mukaisen työkalun. Tästä saimme kiitosta toimeksiantajaltamme.

Kehittämistehtävässämme kartoitimme raisiolaisille lapsiperheille tarjottavia palveluja ja kokosimme niitä työvälineeseen. Tämä syvensi meidän palvelujärjestelmäosaamisemme lapsiperheiden sosiaalihuollon- ja lastensuojelulain mukaisten palvelujen ja niitä ohjaavien lainsäädäntöjen ja säädösten osalta. Työvälineeseen koottavien palveluiden työstövaiheessa meille konkretisoitui, kuinka mittavasta osaamisalueesta on kyse puhuttaessa palvelujärjestelmäosaamisesta. Sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen oli mielestämme haastava kokonaisuus hahmotettavaksi, jonka hallitseminen edellyttää sosiaalialan ammattilaisilta jatkuvaa palvelujärjestelmäosaamisen ylläpitämistä palvelujen kehittyessä ja muuttuessa. Ymmärsimme palveluosaamiseen liittyvät haasteet, ja toivomme tämän osaamisen vielä syventyvän, kun siirrymme työelämään. Kehittämistehtävän myötä vahvistimme moniammatillisen yhteistyötaitojen osaamisemme ja taitoamme soveltaa palveluja yhteen tarvelähtöisesti. Erilaisten perhetyönmenetelmien soveltaminen ja niiden hyödyntäminen asiakastyössä konkretisoitui meille prosessin aikana ja antoi uusia välineitä tulevaisuuden työhön.

Koimme kehittämistyön lähtötilanteen haasteelliseksi oman roolimme löytämisen vuoksi. Työyhteisöosaamista vaadittiin työskennellessämme työryhmän kanssa, jonka jäsenenä emme itse olleet. Kehittämisprosessin aikana työyhteisöosaamisemme syventyi. Joh-

dimme ja veimme prosessia työelämälähtöisesti eteenpäin ja toimimme yhteistyökykyisesti perhetyön tiimissä. Arvioimme, että omissa johtamistaidoissamme on vielä kehitettävää. Tässä prosessissa meillä ei ollut mahdollisuutta kehittää esimiestaitojamme syvällisemmin kuten esimerkiksi strategisen johtamisen, talousjohtamisen tai henkilöstöjohtamisen osalta, jotka ovat keskeisiä osaamisalueita esimiestyössä. Kehittämisprosessimme aikana kriittisen ja osallistavan yhteiskuntaosaamisen kompetenssialue jäi vähimmälle huomiolle. Kehittämämme työväline edisti asiakkaan osallistumista ja osallisuutta omassa prosessissaan asiakkaan hyvinvointia tukien.

Pidämme kehittämistehtävämme onnistuneena, koska pystyimme osoittamaan, että osaamme yhdistää teoreettisen ammattitiedon käytännön työhön. Oman oppimisprosessimme kannalta keskeisintä oli kehittämistehtävän eteenpäin vieminen siihen kuuluvien eri vaiheiden kautta. Kehittämistyömenetelmien osaaminen ja niiden soveltaminen käytännön kehittämistyöhön vahvistuivat työvaiheiden aikana. Kehittämistehtävästä tuli meille merkityksellinen matka myös omaan itseemme. Opimme paljon itsestämme ja omien tietojemme sekä taitojemme hallinnasta sekä tärkeimpänä opimme myös toisiltamme. Yhteistyötaitomme kehittyivät ja kehittämistehtävän aikana saavutettu ammatillinen osaamisemme sekä perhetyön asiantuntemuksemme lisääntyivät. Kehittämistehtävä oli meille hyvin antoisa, mutta myös työntäyteinen. Koemme nyt kykenevämmemme entistä kriittisemmin pohtimaan erilaisia ratkaisuja ja siltä pohjalta myös jatkossa kehittämään ammattitaitoamme.

## LÄHTEET

Alatalo, M., Lappi, K. & Petrelius, P. 2017. Lapsikeskeinen suojele ja perheen toimijuuden tukeminen lastensuojelun perhetyössä ja perhekuntoutuksessa: kohti monitoimijaista, yhteistä perhetyötä. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 12.5.2019. [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134616/URN\\_ISBN\\_978-952-302-859-3.pdf](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134616/URN_ISBN_978-952-302-859-3.pdf)

Araneva, M. 2016. Lapsen suojele: Toteuttaminen ja päätöksen teko: käsikirja lapsen asioista päättävälle. Helsinki: Talentum Pro.

Araneva, M. 2018. Lastensuojelun perhehoito. Helsinki: Alma Talent.

Fagerström, K. 2016. Ihmissuhteita rakentava ja ylläpitävä lastensuojelu. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131498/URN\\_ISBN\\_978-952-302-778-7.pdf](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131498/URN_ISBN_978-952-302-778-7.pdf)

Goodman, S. & Trowler I. 2012. A Systems Methodology for Child and Family Social Work. Teoksessa S. Goodman & I.Trowler (toim.) Social Work Reclaimed. Lontoo: Jessica Kingsley Publishers, 14–25.

Heikkilä, A., Jokinen, P. & Nurmela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen. Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Heinonen, H. 2016. Lastensuojelu ja lapsen etu. Teoksessa M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto – Lindén, P. Salovaara & M. Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 243–260.

Hämeen-Anttila, L. 2017. Lasten ja perheiden sosiaalipalvelut. Teoksessa A. Kananoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4., uud. laitos. Helsinki: Tietosanoma, 216–246.

Hänninen, K & Poikela, R. 2016. Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lindén, P. Salovaara & M. Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 148–164.

Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Porvoo; Helsinki: WSOY.

Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2012. Perheen parhaaksi: Perhetyön arkea. 2., uud. p. Helsinki: Edita.

Kananoja, A. 2017. Asiakastyön yleiset lähtökohdat sosiaalialalla. Teoksessa A. Kananoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4., uud. laitos. Helsinki: tietosanoma, 173–192.

Kananoja, A. & Ruuskanen, K. 2019. Selvityshenkilön ehdotukset lastensuojelun toimintaedellytysten ja laadun parantamiseksi. Helsinki: Sosiaali ja terveysministeriö. Viitattu 29.5.2019. [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161379/Selvityshenkilön\\_edellytykset\\_lastensuojelun.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161379/Selvityshenkilön_edellytykset_lastensuojelun.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Lyhty, T. & Nietola, V. 2015. Dialoginen ammatillisuus asiakastyössä. Teoksessa P. Näkki & T. Sayed (toim.) Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita, 142–159.

Lähteinen, M. & Hämeen-Anttila, L. 2017. Sosiaalihuollon lainsäädäntö. Teoksessa A. Kananoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4., uud. laitos. Helsinki: Tietosanoma, 48–93.

Myllärniemi, A. 2007. Lastensuojelun avohuollon perhetyö ammattikäytäntönä – jäsenyyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa. Soccan ja Heikki Waris – instituutin julkaisusarja 2007. Viitattu 24.5.2019. [http://www.socca.fi/files/108/Lastensuojelun\\_perhetyo\\_ammattikayntona.pdf](http://www.socca.fi/files/108/Lastensuojelun_perhetyo_ammattikayntona.pdf)

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus: Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima Oy.

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä: Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus.

Nätkin, R. & Vuori, J. 2007. Perhetyön tieto ja kritiikki. Teoksessa J. Vuori & R. Nätkin (toim.) Perhetyön tieto. Tampere: Vastapaino, 7–38.

Pekurinen, M., Räikkönen, O. & Leinonen T. 2008. Tilannekatsaus sosiaali- ja terveydenhuollon laatuun 2008. Helsinki: Stakes. Viitattu 12.5.2019. <http://www.stakes.fi/verkojulkaisut/raportit/R38-2008-VERKKO.pdf>

Perustuslaki 11.6.1999/731. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>.

Pulkkinen, L. (toim.) 2018. Kohti yhteistä lapsikäsitystä. Työpaperi 12/2018. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 15.10.2019 [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136124/URN\\_ISBN\\_978-952-343-086-0.pdf](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136124/URN_ISBN_978-952-343-086-0.pdf)

Pölkki, P. 2016. Ehkäisevä lastensuojelu ja varhainen tuki lapsiperheille. Teoksessa: M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lindén, P. Salovaara & M. Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 261–278.

Raision kaupunki 2019. Sosiaali- ja terveyskeskus. Viitattu 10.5.2019. <https://www.raisio.fi/fi/kaupunki-ja-paatoksenteke/organisaatio/toimialat/sosiaali-ja-terveyskeskus>

Raision kaupunki 2017. Hyvinvointisuunnitelma. Viitattu 24.5.2019. <http://julkaisut.raisio.fi/cgi/DREQUEST.PHP?page=meetingitem&id=2018290602-19>

Rönkkö, L & Rytönen, T. 2010. Monisäikeinen perhetyö. Helsinki: WSOYpro.

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Tampere: Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 24.4.2019. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>

Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinon, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 4.11.2019. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>

Seppänen, P., Hansen, M., Janhunen, T., Kytöpuu, K., Salo, S., Seppänen, S., Tapio, N. & Vilén, M. 2010. Perhetyön työkalupakki täydentyy. Teoksessa: Vilén, M., Seppänen, P., Tapio, N. & Toivanen, R.(toim.) Kohtaamisia lapsiperheissä: Menetelmiä perhetyöhön. Helsinki: Kustannus-Osakeyhtiö Kotimaa / Kirjapaja, 207–258.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2014. Lastensuojelun laatusuosituksen. Viitattu 28.5.2019. [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70275/URN\\_ISBN\\_978-952-00-3488-7.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70275/URN_ISBN_978-952-00-3488-7.pdf)

Sulavuori, M. 2007. Kehittämistyöllä pallo haltuun. Helsinki: Stakes.

Talentia. 2017 a. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Viitattu 26.5.2019. <https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>

Talentia. 2017 b. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Viitattu 06.11.2019. <https://talentia.ejulkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019 a. Peruspalvelut. Viitattu 05.11.2019. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019 b. Peruspalvelut. Viitattu 28.4.2019. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019 c. Viitattu 06.05.2019. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyomenetelmat-ja-valineet>

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. 3, korj. p. Tampere: Tampereen yliopisto.

Timonen-Kallio, E. 2009. Lastensuojelun hyvät työkäytännöt? Teoksessa I.Tanskanen & E. Timonen- Kallio (Toim.) Lastensuojelun hyvät työkäytännöt. Turku: Turun ammattikorkeakoulu, 8-10.

Uusimäki, M. 2005. Perhetyö palvelujärjestelmässä. Teoksessa: M, Reijonen (toim.) Voimaa perhetyöhön: Arjen tuki ja ammatilliset verkostot. Jyväskylä: PS\_kustannus, 17-42.



## Palaverimuistio 28.2.2019

Turun ammattikorkeakoulu

Muistio

Sanna Nyfors ja Teresa Saarinen

28.2.2019

Ensimmäinen tapaaminen Raision perhepalveluissa

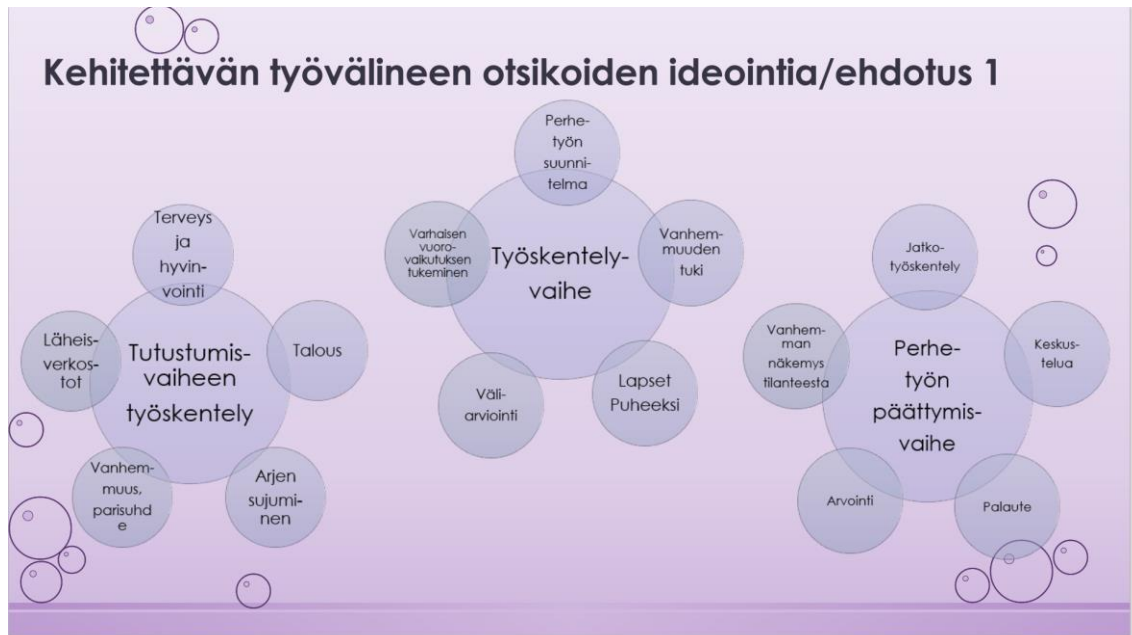
Aika 28.2.2019 klo 14.30-16

Läsnä Maiju Hämäläinen  
Sanna Roslöf  
Teresa Saarinen  
Sanna Nyfors

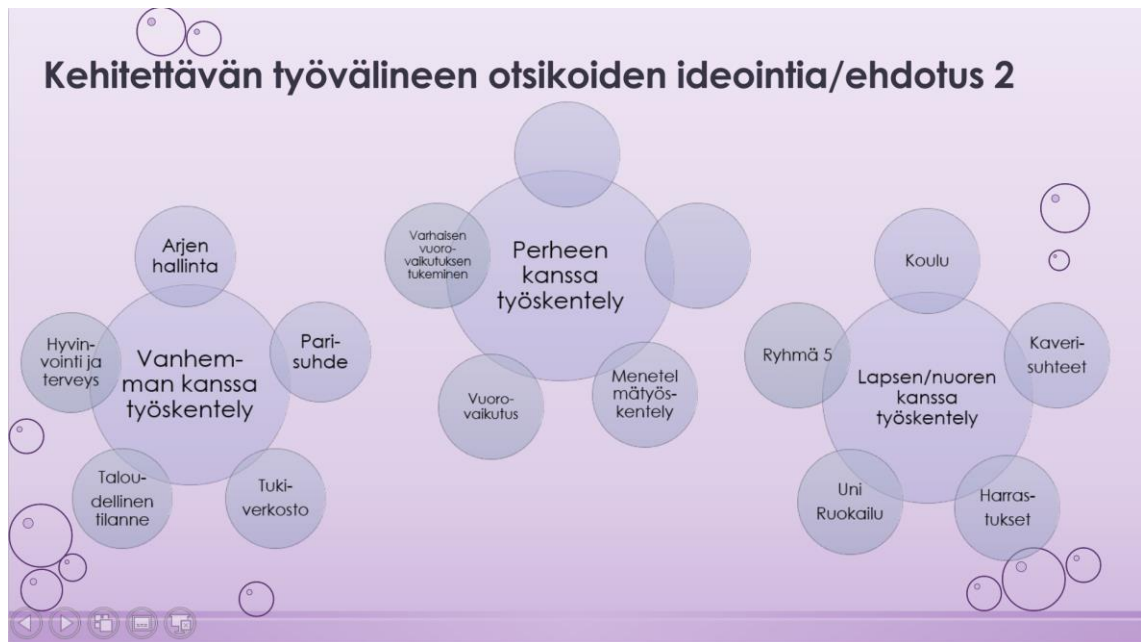
- ensimmäinen tapaaminen Raision perhepalveluissa toimeksiantajan kanssa, johon olimme valmistautuneet tekemällä kysymyksiä työmme aiheesta ja heidän organisaatiostaan
- Raision perhepalvelujen organisaatio esiteltiin meille
- mietimme yhdessä kehittämistehtävän oikeaa nimeä → se jäi hautumaan mieliimme
- puhuimme kehittämisen kohteena olevan asian nykytilasta, tavoitteista ja menetelmistä tälle työlle → vastaavanlaista työvälinettä ei perhepalveluissa ollut aikaisemmin ollut → Maiju näytti valokuvaa ”hunajakennomallipohjasta”, jonka hän oli nähnyt lastensuojelupäivillä yksityisen firman osastolla → tämä toimisi kehittämistehtävämme ideoinnin pohjana ja se olisi Maijun mukaan kätevä myös Raision perhetyössä
- päämäärä tälle työlle oli saada uusi työväline (”opas”) perhetyöntekijöiden käyttöön, josta olisi yhdellä silmäyksellä nähtävissä perheen tilanteen selvittämiseksi tarvittavat asiat ja työmenetelmät
- työväline toimisi muistutuksena työntekijöille, että mitä menetelmiä, mitä osaamista, tietyt menetelmät olivat vain joidenkin työntekijöiden takana esim. video-ohjaus
- puhuimme alustavasti aikataulutuksesta → toimeksiantajalla ei ollut kiire työvälineen valmiiksi saattamisen kanssa → työvälineen kehittäminen on ollut Maijulla työn alla, mutta kiireen vuoksi hän ei ole ehtinyt aloittaa sitä
- sovittiin, että aihe rajataan koskemaan vain perhetyötä
- yhteistyössä kanssa toimivat vastaava perhevalmentaja Maiju sekä vaihteleva kokoonpano muita perhepalvelujen työntekijöitä
- työn vastuunjaosta keskusteltiin ja sovittiin, että me vastaamme työn eteenpäin viemisestä
- vastaavanlaista työvälinettä ei ollut heillä aikaisemmin tehty, muita opinnäytetöitä oli sen sijaan tehty useita

- puhuimme siitä, että minkä tyyppisiin asiakastilanteisiin työväline tarvitaan → meille selvisi, että esimerkiksi asiakastyössä on voinut jäädä jokin osa-alue kokonaan selvittämättä työskentelyn aikana, koska asia ei ole noussut mitenkään esiin → tähän haluttiin työvälineen avulla muutos, jotta asiakas tulisi mahdollisimman kokonaisvaltaisesti autetuksi → perheillä voi olla esim. monta eri asiakkuutta, niiden selvittäminen, verkoston kartoittaminen → työväline tarvittiin perustyökaluksi arkeen
- työmenetelmät ovat valmiina ja niitä on paljon, saattavat kuitenkin jäädä hyödyntämättä, kun niitä ei muisteta esim. päihdemalli (Audit -kysely)
- sovimme, että myöhemmin tarkentuu menetelmät ja asiat, joita on tarkoitus nostaa työvälineeseen
- puhuimme työvälineen ulkomuodosta ja mietimme yhdessä, että olisiko se sähköinen vai paperinen → tähän Maiju toivoi ideoita meiltä
- mietimme yhdessä, että kuinka voisimme saada työryhmän työntekijöitä mukaan tähän kehittämistyöhön → asia jäi vähän auki → sovimme, että tulemme puhumaan alustavasta ideasta työvälineeseen kolmen viikon päästä heidän tiimipalaveriinsa
- perhetyön tiimissä oli 10 työntekijää, 5 perhevalmentajaa: sairaanhoitajat, sosionomit, 4 perhetyöntekijää, käsitellään tiimipalaverissa kaikenlaisia ajankohtaisia aiheita
- keskustelimme siitä, että onko tarpeen tehdä kysely perhetyöntekijöille vai onko jokin muu tapa parempi selvittää työvälineeseen liittyviä toiveita ja ehdotuksia → tätä Maiju jäi miettimään
- lopuksi keskustelimme yhteydenpidon tavoista jatkossa ja sovimme, että käytämme pääasiassa sähköpostiviestittelyä Maijun kanssa, tarvittaessa sovitaan tapaamisia
- toimeksiantosopimus – otetaan ensi tapaamisella

## Työvälineen otsikoiden ideointia - 1. ehdotus



## Työvälineen otsikoiden ideointia - 2. ehdotus



## Palaverimuistio 20.3.2019

Turun ammattikorkeakoulu

Muistio

Sanna Nyfors ja Teresa Saarinen

20.3.2019

### Perhepalvelujen tiimipalaveri

Aika 20.3.2019 klo 12.30-13.30

Läsnä Maiju Hämäläinen  
Perhepalvelujen tiimistä useita työntekijöitä  
Teresa Saarinen  
Sanna Nyfors

- olimme palaverissa paikalla sen aikaa, kun meidän kehittämistehtäväämme liittyvää asiaa käsiteltiin
- esittelimme perhepalvelujen tiimille Powerpointilla tehtyjä alustavia versiota työväliseen pohjaksi
- saimme hyviä ja rakentavia ideoita siitä, minkälainen väline palvelisi parhaiten heitä
- toiveena oli, ettei edetä prosessi edellä vaan asiakas edellä
- päädyttiin yhteisymmärryksessä esittelemistämme vaihtoehtoista kakkosvaihtoehtoon, jossa työväline jaetaan vanhemman ja lasten kanssa -tehtävän työn välille
- työntekijöiden toiveena oli saada myös työmenetelmät erilliseen kohtaan työvälinessä à sovimme, että huomioimme sen suunnittelussa
- toiveena oli edelleen, että työntekijä ”yhdellä silmäyksellä” hoksaa, mitä perheessä tarvitaan
- työvälisestä haluttiin sekä sähköinen että tulostettava versio

## Palaverimuistio 21.5.2019

Turun ammattikorkeakoulu

Muistio

Sanna Nyfors ja Teresa Saarinen

21.5.2019

### Kehittämistehtävän palaveri

Aika 21.5.2019 klo 12.30-13.30

Läsnä Maiju Hämäläinen  
Mikko Järvinen  
Teresa Saarinen  
Sanna Nyfors

- keskustelimme perhepalvelujen organisaatiokaaviosta ja Maiju lupasi lähettää sen meille sähköisesti
- kyselimme perhetyönprosessikaaviosta asioita liittyen aloitusvaiheen menetelmiin (mitä ne olivat, mitä tässä työvälineessä nostetaan esiin) → meille selvisi, ettei työskentelyn aloitukseen ollut mitään erillistä mallia vaan, että jokainen työntekijä toimii oman ammattitaitonsa mukaan
- keskustelimme työmenetelmistä, joita käytetään vanhemman/nuoren kanssa → poistimme listalta niitä, jotka eivät olleet käytössä ja lisäsimme mukaan myös uusia
- käytiin läpi meidän ehdotuksemme aihealueista, jotka löytyisivät työvälineen pääotsikoiden alta → saimme tästä hyvää palautetta ja yhteistuumin muokkasimme työpapereitamme
- keskustelimme siitä, että mikä sopisi työvälineen ulkoasuksi parhaiten, paperinen tai sähköinen (esim. A5 lomake kalenteriin väliin laitettavaksi) versio → tähän pyydettiin meiltä ideoita → jäimme pohtimaan asiaa
- työvälineen ei tarvitse olla tietyn mallin mukainen

## Palaverimuistio 23.9.2019

Turun ammattikorkeakoulu

Muistio

Sanna Nyfors ja Teresa Saarinen

23.9.2019

### Kehittämistehtävän palaveri

Aika	23.9.2019 klo 10-11
Paikka	Raision perhepalvelut
Läsnä	Maiju Hämäläinen Sanna Nyfors Teresa Saarinen

Palaverissa esittelimme työvälinettä, jonka jälkeen keskustelimme ja sovimme seuraavista asioista:

- Maijun ensivaikutelma: sähköinen työväline on hyvä ja palvelee heidän tarpeitaan
- meidän esityksemme muistutti väreiltään vanhemmuuden roolikarttaa, jota Maiju ei pitänyt hyvänä à Maiju piti sen sijaan ehdotuksestamme, että Raision uuden visuaalisen ilmeen mukaiset värit tulevat työvälineessä näkyviin
- saimme Raision logon ja värikoodit Maijulta sähköisesti à päätimme yhdessä, että laitamme Raision logon työvälineen etusivulle
- testasimme yhdessä Prezin eri käyttötapoja ja varmistimme, että sen voi avata yhtä aikaa monta eri ihmistä
- sovimme aikatauluista seuraavaa: teemme työvälineeseen sovitut muutokset vk:n 39 aikana, Maiju ehdotti, että hän käy sen läpi perhetyöntiimissä 2.10. ja ottaa ylös työntekijöiden kommentit à Sanna soittaa 10.10. Maijulle kuullakseen niistä
- Maiju pyysi meitä esittelemään työtä experttiryhmään tai palvelualueetapaamiseen, mutta yhteistä aikaa ei löytynyt kalenteristamme siihen
- valmiista työvälineestä oli Maijulla toiveena saada myös paperiversio – sovimme, että selvitämme kuinka se kannattaa tulostaa
- saimme muutamia korjausehdotuksia työvälineeseen, jotka otimme itsellemme ylös tehtävälisalle
- sovimme, että Maiju luo omat tunnukset Preziin, jotta hän voi avata työvälineen omalta koneeltaan

## Muistio puhelinkeskustelusta 10.10.2019

Turun ammattikorkeakoulu

Muistio

Sanna Nyfors ja Teresa Saarinen

10.10.2019

Puhelinkeskustelu kehittämistehtävään liittyen

Aika 10.10.2019 klo 14-14.30

Läsnä Maiju Hämäläinen  
Sanna Nyfors

Puhelinkeskustelu liittyi viime viikolla olleeseen perhetyön tiimipalaveriin, jossa oli arvioitu tekemäämme työvälinettä. Keskustelimme palaverin sisällöstä ja sovimme seuraavista asioista:

- Maiju kertoi, että työntekijät olivat pitäneet työvälinettä käyttökelpoisena ja innostuneet siitä
- Maiju pyysi meitä selvittämään, että miten työväline on jaettavissa siten, etteivät muut voi muokata sitä
- Maiju kertoi, että he ovat tiimissä itse lisänneet tai poistaneet joitakin asioita työvälineestä
- toiveena oli meille, että laittaisimme asiat työvälineessä ”palleroiden” sisällä tärkeysjärjestykseen à lupasin, että teemme sen
- Maiju pyysi meiltä lisäksi seuraavia muutoksia työvälineeseen:
  - mietintään meille, että minkä sanan voisi laittaa mobiililaitteen tilalle
  - lähisuhdeväkivalta siirrettävä pois kohdista hyvinvointi ja terveys
  - lasten ja nuorten kanssa tehtävään työhön lisätään palvelut -pallero, jossa palvelut jaetaan peruspalveluihin ja erityispalveluihin à meidän tehtävänä on miettiä jakoa
  - oikeinkirjoituksen tarkastaminen muutamassa kohdassa
- keskustelimme siitä, että minkälaiseen levitykseen työväline laitetaan à luovutamme työvälineen heille sellaisenaan



- Maiju kiitti Raision kaupungin visuaalisen ilmeen mukaisten värien lisäämisestä työvälineeseen
- keskustelimme toiveesta, että fonttikoko olisi Prezissä laitettavissa samaksi à lupasin, että selvitämme, onko se mahdollista tarkalleen saada samankokoiseksi
- ehdotin Maijulle, että olisi hedelmällisempää katsoa työvälinettä vielä yhdessä näiden muutosten jälkeen à Maiju piti ehdotusta hyvänä ja lupasi tehdä palaveriaikaehdotuksen meille pian

## Palaverimuistio 22.10.2019

Turun ammattikorkeakoulu

Muistio

Sanna Nyfors ja Teresa Saarinen

22.10.2019

### Palaveri Raision perhepalveluissa

Aika	22.10.2019 klo 14-15
Paikka	Raision perhepalvelut
Läsnä	Maiju Hämäläinen Sanna Roslöf Sanna Nyfors

Palaverissa käytiin läpi työväliseen sisältöä ja sovittiin seuraavista muutoksista:

- Sanna R esitti toiveen työväliseen asioiden järjestyksestä positiivisesta asioista alaspäin → sovimme, että me selvitämme, onko sitä mahdollista muuttaa joissakin kohdissa
- Sanna R ehdotti, että lasten tai nuorten kanssa tehtävään työhön lisätään kaksi palleroa, jotka ovat 1) koulu (koulupsykologi, kouluterveydenhuolto, oppilashuolto, kuraattori, sosiaalityöntekijä, kolmiportainen tuki, vanhempien ja koulun välinen yhteistyö, Wilma, myöhästelyt, unohtelut, poissaolot ja niiden selvittelyt, jatko-opinnot, tärkeät puheenaiheet, koulumenestyminen, ystävyyssuhteet, lapset puheeksi -keskustelu) sekä 2) varhaiskasvatus (päiväkoti, perhepäivähoito, ryhmäperhepäivähoito, puistotoiminta, neuvolapalvelut, kehitysneuvola, päiväkodin perhetyöntekijä, varhaiskasvatussuunnitelma, Vasu-keskustelu, poissaolot ja niiden selvittelyt, terapiat, lapset puheeksi -keskustelut, päivähoito avohuollon tukitoimena) → ehdotus oli hyvä ja se tullaan toteuttamaan
- lasten tai nuorten kanssa tehtävässä työssä palvelut -kohtaan muutostoive: peruspalveluista siirretään lastensuojelupalvelut erityispalveluihin ja peruspalveluihin lisätään sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut, lapsi- ja nuorisopsykiatria lisätään erityisiin palveluihin → muutamme tämän

- hyvinvointi ja terveys -kohtaan lisätään asiat, jotka tuottavat iloa (sekä vanhempien että lasten kanssa tehtävässä työssä), lähisuhdeväkivalta laitetaan listalla alemmas, lisätään muut riippuvuudet (läheisriippuvuus, peliriippuvuus) → muutamme nämä
- taloudellinen tilanne → lisäämme siihen taloudellisen väkivallan
- meidän tehtäväksemme jäi selvittää, että missä perhevalmennus tapahtuu ruskolaisille perheille → olemme yhteydessä Ruskon neuvolaan ja tiedon saatuaamme lisäämme sen työvälineeseen
- palvelut -kohtaan → lisäämme sopeutumisvalmennuskurssit ja tuetut lomat
- nuorten kanssa tehtävään työhön → lisäämme kesätyön haku
- perheen palveluista otamme päivähoidon ja koulun pois, koska ne siirtyvät lapsen tai nuoren kanssa tehtävän työn alle
- lasten kanssa tehtävään työhön → lisäämme ihmissuhteisiin nepsy-valmentaja
- palveluihin → korjaamme erillisille riveille vammaispalvelu ja kehitysvammaispalvelut sekä vammaispalvelun jälkeen lisätään sulkuihin (apuvälineet, nepsyvalmennus)
- työmenetelmissä → muokkaamme parisuhteesta Kriisi -kortit -kohtaa ja korvaamme sen sanalla valokuvakortit
- alkukartoitukseen → lisäämme vielä verkostokartan
- aikuissosiaalityöhön → lisäämme harkinnanvaraisen toimeentulotuen
- taloudelliseen tilanteeseen → lisäämme ja nimeämme Kelan perhe-etuudet
- alkukartoitukseen → lisäämme systeemisen toimintamallin
- raskaus- ja vauva-ajan työskentelyyn → lisäämme Perhekeskus Satelliitin
- lupasimme selvittää missä Ruskolla järjestetään perhevalmennusta
- Maijulla ei ollut toiveita jatkotyöskentelystä. Sovimme, että olemme yhteydessä, kun nämä muutokset työvälineeseen on tehty