

Opinnäytetyö (AMK)

Lastensuojelu

Sosionomi (AMK)

2020

Sofia-Noora Öster

VARSINAIS-SUOMEN LASTENSUOJELU- KUNTAYHTYMÄN PERHETYÖTÄ KEHITTÄMÄSSÄ

– omaohjaajan tekemän perhetyön
käyttäjäkokemuksen mallinnus

Sofia-Noora Öster

VARSINAIS-SUOMEN LASTENSUOJELUKUNTAYHTYMÄN PERHETYÖTÄ KEHITTÄMÄSSÄ

- omaohjaajan tekemän perhetyön käyttäjäkokemuksen mallinnus

Varsinais-Suomen lastensuojelukuntayhtymässä (VSLK) toteutettiin vuonna 2019 laajamittainen asiakastyön laadun parantamiseen tähtäävä hanke, jossa uudistettiin sijoitusten prosessikuvauksia. Prosessikuvausten uudistamisen yhteydessä myös sijoitettujen lasten perheiden prosessiosallisuutta pyrittiin lisäämään. Tässä raportissa kuvataan hankkeen yhtenä osa-alueena tehtyä omaohjaajan tekemän perhetyön käyttäjäkokemuksen mallinnusta, joka tehtiin palvelumuotoilun keinoin käyttäen erilaisia laadullisia ja toiminnallisia menetelmiä kuten teemahaastatteluja ja toiminnallista Living Lab -työskentelyä kokemustiedon keräämiseen.

Tutkimusperustainen kehittämistyö toteutettiin osallistamalla VSLK:n omaohjaajan tekemän perhetyön ympärillä olevat toimijat yhteiseen kehittämiseen. Tavoitteena oli selvittää, minkälaisena omaohjaajan tekemä perhetyö näyttäytyy asiakkaan, työntekijän ja organisaation ulkopuolisen toimijan näkökulmasta katsottuna ja koota toimijoiden kokemuksia, odotuksia, toiveita ja kehittämis ehdotuksia perhetyön toteuttamiseen liittyen. Mallinnuksella tavoiteltiin tuloksia myös siitä, minkälainen rooli omaohjaajan tekemällä perhetyöllä on kentällä olevien monien eri toimijoiden joukossa.

Kehittämistyön tarkoituksena oli selkeyttää kuntayhtymän yksiköissä tapahtuvan lastensuojelun sijaishuollon omaohjaajan tekemän perhetyön eri osa-alueita ja kokonaisuutta, jotta perhetyö saataisiin vastaamaan asiakkaiden tarpeita sekä kehittää toimijoiden välistä yhteistyötä ja lisätä ymmärrystä siitä, mitä VSLK:n omaohjaajien tekemältä perhetyöltä odotetaan.

Raportin tulososiossa kuvataan perheiltä, sosiaalityöntekijöiltä ja omaohjaajilta saadut toimijakohtaiset tulokset ja niiden pohjalta yhteenvetona syntyneet tuotokset. Tämän kehittämistyön tuotoksina syntyi omaohjaajan tekemän perhetyön jäsenyys, omaohjaajan tekemän perhetyön kokemuksellinen palvelupolku ja perheen kanssa työskentely -mallin SWOT-analyysi. Kehittämistyön tuloksena syntynyt mallinnus auttaa nostamaan omaohjaajan perhetyössä esille ne keskeiset asiat, joita kehittäessään organisaatio voi hyötyä ja toteuttaa vaikuttavampaa omaohjaajan tekemää perhetyötä. Kehittämistyön tuloksena voitiin nähdä myös kaikkien toimijoiden osaamista kasvattava yhteinen oppiminen.

ASIASANAT:

lastensuojelu, sijaishuolto, perhetyö, palvelumuotoilu, osallistava yhteiskehittäminen

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme of social services | Child protection

2020 | 70 pages, 5 pages in appendices

Sofia-Noora Öster

DEVELOPING FAMILY WORK IN CHILD WELFARE DISTRICT OF SOUTH-WESTERN FINLAND

- user experience modeling of family work done by personal counselors in fostercare

In 2019, Child Welfare District of South-Western Finland (VSLK) carried out a large-scale project aimed to improve the quality of customer work, revising the process descriptions of working with fosterkids. In the process of updating the process descriptions, efforts were also made to increase the involvement of the families of placed children. This thesis describes the modeling of user experience as part of the project, done through service design, using qualitative and functional methods such as theme interviews and functional Living Lab work to gather information of user experience.

The evidence based development work was carried out by involving the participants around the family work done by VSLK's personal counselors in co-development. The aim was to find out what does the familywork done by a personal counselor look like from the perspective of the customer, employee and participant outside organization and to gather the experiences, expectations, wishes and development suggestions of the participants in carrying out family work. By modeling it was also sought results of the role which personal counselors have in familywork among with other participants on the field.

The purpose of the development work was to clarify the different aspects and the whole family work done by the personal counselors in VSLK in order to bring family work into line with customer's needs and to develop collaboration between participants and increase understanding of what is expected of familywork done by personal counselors in VSLK.

The result section of this thesis describes the individual results from families, social workers and personal counselors. It also shows the resulting outputs of this development work. The outputs were the parsing of the family work done by the personal counselors, the experiential service path of the family work done by personal counselors, and the SWOT analysis about the instructions made for the family work done by personal counselors.

Modeling as a result of this development work helps to highlight the key points in the family work made by personal counselors which can help VSLK benefit from more effective family work. As a result of this development work, there was also seen common learning that increases the skills of all participants.

KEYWORDS:

child protection, foster care, family work, service design, participative co-development

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 PERHEEN ASEMA LASTENSUOJELUSSA	9
2.1 Lastensuojelu	9
2.2 Lastensuojelun systeeminen toimintamalli	12
2.3 Perhe sijaishuollossa	14
3 PERHETYÖ OSANA SIJAISHUOLLON TAVOITTEELLISTA LAITOSHOITOA	17
3.1 VSLK:n perhetukikeskus perhetyön toimintaympäristönä	17
3.2 Omaohjaaja perhetyöntekijänä perhetukikeskuksessa	20
3.3 Perheinterventioiden vaikuttavuus ja mahdollisuudet sijaishuollon laitoshoidossa	24
4 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS PALVELUMUOTOILUN KEINAIN	28
4.1 Käyttäjäkokemuksen mallinnuksen keskeiset tavoitteet ja kysymyksenasettelu	28
4.2 Palvelumuotoilu	29
4.3 Asiakas- ja käyttäjäkokemus esiin osallistavan yhteiskehittämisen kautta	30
4.4 Työn eteneminen ja yhteistyö eri toimijoiden kanssa	32
4.5 Aineistonkeruu	35
4.6 Aineiston analysointi	38
5 KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET	41
5.1 Omaohjaajan tekemän perhetyön jäsenys	41
5.2 Omaohjaajan tekemän perhetyön kokemuksellinen palvelupolku	44
5.3 Sosiaalityöntekijöiden toiveet omaohjaajan tekemälle perhetyölle	54
5.4 Perheen kanssa työskentely –mallin SWOT -analyysi	56
5.5 Tulosten levittäminen ja yhteiskehittämisen hyödyt	57
6 KEHITTÄMISTYÖN ARVIOINTI JA JOHTOPÄÄTÖKSET	60
6.1 Tulosten tarkastelu ja kehittämisideat	60
6.2 Eettisyys ja luotettavuus	63
6.3 Oppimisprosessi ja ammatillinen kasvu	64
LÄHTEET	66

LIITTEET

Liite 1. Tutkimuslupa Varsinais-Suomen lastensuojelukuntayhtymä

Liite 2. Teemahaastattelun runko.

Liite 3. Tutkimuslupa Salon kaupunki

Liite 4: Ideapilvityöskentely.

Liite 5: Perheen kanssa työskentely –mallin SWOT –analyysi

KUVIOT

Kuvio 1. Palvelumuotoilun eteneminen käyttäjäkokemuksen mallinnuksessa.	32
Kuvio 2. Yhteiskehittämisen limittäinen eteneminen.	33
Kuvio 3. Yhteiskehittämisen spiraalimalli (mukaillen Toikko & Rantanen 2009, 67).	34
Kuvio 4. Omaohjaajan tekemän perhetyön jäsenitys.	42
Kuvio 5. Omaohjaajan tekemän perhetyön kokemuksellinen palvelupolku.	52
Kuvio 7. Yhteiskehittämisen hyödyt.	59

1 JOHDANTO

Jokaisella lapsella on oikeus elää hyvää ja turvallista lapsuutta ja kasvaa olosuhteissa jotka tukevat lapsen tasapainoista kehitystä ja lapsen etuja. Lapsen oikeudet turvalliseen ja hyvään lapsuuteen on lainsäädännöllä turvattu ja säädösten nojalla lapsella on oikeus saada välttämätöntä huolenpitoa ja turvallinen kasvuympäristö. Lisäksi lapsella on oikeus ja etusija myös erityiseen suojeluun. (Saastamoinen 2018, iii.)

Lapsen vanhemmat ovat ensisijaisesti vastuussa lapsestaan ja perustuslaissa jokaiselle perheelle turvataan kunnia, yksityiselämä ja kotirauha (Perustuslaki 731/1999; Taskinen 2010, 24). Perheiden tukeminen kasvatustehtävässä ja lapsen ja perheen kasassa pysyminen on yksi lastensuojelun tärkeimmistä tavoitteista. Tukea pyritään antamaan koko perheelle, jotta tämä mahdollistuisi. Lastensuojelun tarkoituksena ja tehtävänä on turvata lapsen kehitys ja kasvu sekä auttaa vanhempia lapsen kasvatustehtävässä tukien, ohjaten ja neuvoja antaen. (Lastensuojelulaki 417/2007 4§.) Joissain tapauksissa lapsen edun toteutumiseksi ja turvallisuuden takaamiseksi lapselle on järjestettävä pidempiaikaisempi hoito ja huolto kodin ulkopuolella lastensuojelun sijaishuoltoa tarjoavassa yksikössä (Saastamoinen, 2018, iii). Suomessa sijoitus määritellään kuitenkin aina väliaikaiseksi toimenpiteeksi, jonka perusteita tulee arvioida ja punnita säännöllisin väliajoin ja sijaishuollon järjestämisen taustalla on aina lapsen etu huomioiden myös tavoite perheen jälleenyhdistämisestä (Lastensuojelulaki 417/2007, 4 § 3).

Tämän kehittämistyön toimeksiantaja, Varsinais-Suomen lastensuojelukuntayhtymä (VSLK), toimii julkishallinnon alaisena ja tuottaa lastensuojelulain mukaisia sekä sijaishuollon, että avohuollon palveluja Varsinais-Suomen alueella oleville jäsenkunnilleen. VSLK tekee jatkuvaa kehittämistyötä tarjoamiensa palvelujen laadun parantamiseksi ja asiakaslähtöisyyden lisäämiseksi. (VSLK 2020.) Vuonna 2019 kuntaytymässä oli meneillään laajamittainen kehittämishanke, jossa uudistettiin sijoitusten prosessikuvaus. Prosessikuvausten uudistamisen yhteydessä myös sijoitettujen lasten perheiden prosessiosallisuutta pyrittiin lisäämään. Prosessikuvausten liitteeksi kehiteltiin perheen kanssa työskentelyyn ohjaava ohjeistus, joka kuvaa perheen kanssa tehtävän työskentelyn eri vaiheita ja ohjaa laitoksessa toteutettavaa omaohjaajan tekemää perhetyötä tavoitteellisempaan ja vaikuttavampaan suuntaan. Tämä kehittämistyö on osa tätä laajempaa kehittämishanketta ja se suunniteltiin ja tehtiin vastaamaan VSLK:n kehittämistarpeita. Tämän kehittämistyön aihe nousi VSLK:n palvelujen laadun kehittämisen

tarpeista ja siitä kumpuavasta kysymyksestä; ”Miten perhetyö kytkeytyy omaohjaajan työskentelyyn perhetukikeskuksessa?”

Työ toteutettiin osallistamalla VSLK:n omaohjaajan tekemän perhetyön ympärillä olevat toimijat yhteiseen kehittämistyöhön. Kehittämistyön tarkoituksena oli selkeyttää omaohjaajan tekemän perhetyön kokonaiskuvaa ja sen sisältöä nostamalla perhetyö toimijoiden yhteiseksi pohdinnan-, ideoinnin- ja puheenaiheeksi. Kehittämistyön suunnittelua ohjasi henkilökohtainen kokemukseni siitä, miten eri toimijoiden näkemykset palvelusta ja sen sisällöstä voivat erota toisistaan huomattavasti ja miten näkemyserojen selkeyttäminen ja yhteisen viitekehyksen luominen palvelulle voisi lisätä sen vaikuttavuutta.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) lastensuojelun asiakkuuksien tilastojen kokonaisuutta tarkastellessa voidaan huomata, että sijaishuollon toimintamuotojen kehittämiseksi on tarvetta. Avohuollon asiakkuudet ovat laskeneet rajusti sosiaalihuoltolain muutoksen myötä, kun taas sijaishuollon toimenpiteet ovat kääntyneet vastaavasti jälleen nousuun ja kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten lukumäärä on korkeampi kuin koskaan ennen. (THL 2019, 8,11.) THL: n tutkimusprofessori Tarja Heinon mukaan tilastoista voi päätellä, että vaikeassa tilanteessa olevien lasten ja perheiden tukeminen ei ole onnistunut ja tulevaisuudessa tulisivat keskittyä kohdentamaan tukea oikein ja tunnistamaan sijoitusten takana olevia ilmiöitä paremmin (YLE 2019). Petrelius ja Eriksson ajattelevat lastensuojelun lisääntyneen tarpeen kertovan osittain toimintaympäristön muutoksista, mutta toteavat, että tarvetta voi ylläpitää ja tuottaa myös lastensuojelun omat toimintatavat, jossa ei enää tunnu riittävän aikaa kohtaavalle työlle ja asiakas saattaa jäädä vaille tarvitsemiaan palveluja, vaikka olisivatkin palvelun piirissä. (Petrelius & Eriksson 2018, 4).

Ahonen arvioi teoksessaan ”Palvelumuotoilu sotessa”, että mikäli sosiaali- ja terveysala pyrkii vastaamaan erilaisiin tarpeisiin saada palvelua, on tehtävä suuria muutoksia. Ahosen mukaan on tärkeää, että resurssit ja taloudelliset voimavarat suunnataan oikeisiin kohteisiin ja kentällä panostetaan siihen, että palvelut tuotetaan siten, että jokainen palvelun käyttäjä ja tarjoaja voi saada niistä todellista hyötyä. (Ahonen 2017, 12,14.)

Sosiaalipalveluiden yhteiskunnallinen kehityssuunta on viime vuosikymmeninä muuttunut ja painottuu nykyään entistä enemmän asiakkaan kokemuksellisen hyvinvoinnin huomiointiin (Toikko 2012, 28).Tärkeäksi on noussut asiakaslähtöisyyden, asiakkaan kokemustiedon, osallisuuden, vaikutusmahdollisuuksien sekä oikeuksien vahvistaminen sosiaalihuollon työssä (Lindh ym. 2018, 11).

Hallitus on nostanut tavoitteissaan muutama vuosi sitten esiin lastensuojelun yhteiskunnallisina kehittämistarpeina käytettävien työmuotojen sekä eri sektoreiden ja ammattiryhmien välisen yhteistyön kehittämisen. Laitoshoidon osalta työskentelyn vahvistamisella pyritään siihen, että työskentely vastaisi asiakkaan tarpeisiin ja olisi vaikuttavaa. (Juurikkala & Kaikko 2016, 37.) Lastensuojelun päivitettyssä laatusuosituksessa kehoitetaan ottamaan asiakkaana olevat lapset ja vanhemmat osalliseksi palveluja kehitettäessä, jotta työntekijöiden ja johdon on helpompi ymmärtää palvelun käyttäjien näkökulmaa. Päivitettyjen laatusuositusten lähtökohtana on, että asiakkaiden osallistumista kehittämistyöhön tuetaan ja kokemustietoa hyödynnetään osana arjen lastensuojelutyön sekä laajemman lastensuojelun kehittämistä. (STM 2019, 20.)

Toteutin tämän tutkimusperustaisen kehittämistyön palvelumuotoilun keinoin, osallistavan yhteiskehittämisen menetelmällä, käyttäen käyttäjäkokemuksen selvittämiseen soveltuvia erilaisia laadullisia ja toiminnallisia aineistonkeruumenetelmiä kuten teemahaastattelua ja Living Lab -toimintaa. Kehittämistyön tekeminen antoi mahdollisuuden kokeilla palvelumuotoiluprosessin mukaista yhteiskehittämistä lastensuojelun sijaishuollon toimintaympäristössä tilanteessa, jossa yhteiskehittämiseen on osallistettu toimijoita prosessin eri ääripäistä ja erilaisista valta-asemista.

Kehittämistyö alkoi suunnittelulla ja tiedonhauilla maaliskuussa 2019 ja tuli päätökseen tammikuussa 2020. Tämän raportin kahdessa ensimmäisessä luvussa kuvaan kehittämistyöni tietoperustaa eli lastensuojelun sijaishuoltoa ja laitoshoidtoa sekä laitoksesta tehtävää perhetyötä, sen vaikutusmahdollisuuksia lapsen ja perheen kuntoutumiseen sekä hyviksi havaittuja perheinterventioiden piirteitä niistä tehtyjen tutkimusten valossa. Lastensuojelun tietoperustan yhteydessä esittelen myös kehittämistyön toimeksiantajan. Luvussa neljä kerron kehittämistyön toteutuksesta ja esittelen ja perustelen kehittämistavaksi valitsemani palvelumuotoilun taustateoriaa ja palvelumuotoiluprosessin vaiheita etenemistä kuten myös työssä käytettyjä menetelmiä, aineistonkeruuta ja sen analysointia. Kuudes luku käsittelee kehittämistyön tuloksia ja niiden kautta syntyneitä tuoksia. Seitsemännessä eli työn viimeisessä luvussa tarkastelen tulosten kautta nousseita kehittämistarpeita ja arvioin kehittämistyön aikaista prosessia. Lopuksi kuvaan työn eettisyyttä, luotettavuutta sekä kehittämistyön aikaista oppimista ja ammatillista kasvua.

2 PERHEEN ASEMA LASTENSUOJELUSSA

2.1 Lastensuojelu

Lastensuojelu on vahvasti lakien ja säädösten määrittämää toimintaa, joka perustuu kolmeen perustehtävään; lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseen vaikuttamalla lapsen kasvuoloihin, ongelmia ehkäisevien ja kasvatusta tukevien palvelujen kehittämiseen ja lapsi- ja perhekohtaisten palvelujen turvaamiseen avohuollon toimenpiteistä aina huostaanottoon asti (Bardy 2013, 71). Lastensuojelulain mukaisesti lapsella on oikeus hyvään hoitoon, kasvatukseen, huolenpitoon ja valvontaan. Mikäli siinä nähdään puutteita, lastensuojelulain 25§ mukaisilla ammattihenkilöillä ja viranomaisilla on velvollisuus huolehtia lapsen oikeuksien toteutumisesta ja lapsen edusta sekä tehdä lapsesta lastensuojeluilmoitus turvatakseen hänen hyvinvointinsa ja saadaksesen perheelle tarvittavaa tukea kasvatustehtävän toteuttamiseen. (Lastensuojelulaki 417/2007.)

Lastensuojeluilmoitus aloittaa selvitysvaiheen, jossa arvioidaan perheen lapsi- ja perhekohtaisten lastensuojelupalveluiden tarvetta. Lastensuojelulain 3§ luokittelee lapsi- ja perhekohtaiseksi lastensuojeluksi asiakassuunnitelman tekemisen, avohuollon tukitoimenpiteiden järjestämisen sekä sijaishuollon ja siihen kuuluvan jälkihuollon. (Lastensuojelulaki 417/2007.) Näitä palveluja tarvitaan mikäli ennaltaehkäisevät perhepalvelut ja sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut eivät ole riittäviä tai jos perhe ei ole valmis sitoutumaan annettuun apuun ja palvelusta kieltäytyminen on lapsen edun vastaista. (Araneva 2016, 111–113.)

Lastensuojelulain 4§ ja 5§ mukaisesti tarvetta arvioitaessa on ensisijaisesti huomioitava lapsen etu ja se, miten eri toimenpiteet vaikuttavat lapsen kasvuun, kehitykseen ja hyvinvointiin sekä kiinnitettävä huomiota lapsen mielipiteisiin ja toivomuksiin. Selvitys lastensuojelun tarpeesta on tehtävä siinä mittakaavassa, kun se nähdään tarpeelliseksi. Lastensuojeluasian vireille tultua selvitetään ensin kiireellisen avun tarve. Mikäli lapsen kasvuolot tai puutteet hänen huolenpidossaan uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen kehitystä tai terveyttä tai lapsi on vaaraksi itselleen omalla käyttäytymisellään, lapselle järjestetään kiireellisesti sijaishuoltona hänen tarvitsemansa hoito ja huolto. Kiireellinen sijoitus kestää korkeintaan 30pv ja sijoituksen aikana arvioidaan lapsen kotiin palaamisen mahdollisuuksia ja tarvittavia tukitoimia siihen liittyen. Mikäli tilanteessa ei nähdä tarvetta

kiireellisille toimille, ryhdytään selvittämään lastensuojelun tarvetta. (Lastensuojelulaki 417/2007; THL 2019a.)

Lastensuojelun asiakkuuden alkamisesta säädetään lastensuojelulain 5. luvussa. Lastensuojelun asiakkuus alkaa, kun palvelutarpeen selvityksessä todetaan, että lapsen kasvuolot tai terveys on vaarantunut tai, kun hän itse vaarantaa käyttäytymisellään omaa terveyttään tai kehitystään tai mikäli muuten havaitaan tarvetta lastensuojelulain mukaisille tukitoimenpiteille, esimerkiksi kiireellisille tukitoimille lapsen kehityksen ja terveyden turvaamiseksi. (Lastensuojelulaki 417/2007; THL 2019b.) Selvityksen aikana perheen tilannetta arvioidaan yhteistyössä lapsen, vanhempien ja lapsen muiden läheisten kanssa. Asiakkuus päättyy, jos selvityksen perusteella lastensuojelulle ei nähdä olevan tarvetta. Mikäli tarve kuitenkin todetaan, asiakkuus jatkuu ja lapselle nimetään oma sosiaalityöntekijä joka laatii hänelle asiakassuunnitelman. Asiakassuunnitelmalla tarkoitetaan asiakkuuden alkaessa laadittua ja säännöllisin väliajoin päivitettävää virallista asiakirjaa, jossa määritellään esimerkiksi asiakkuuteen johtaneet syyt, ja tavoitteet jotka asiakkuuden aikana pyritään saavuttamaan. (Taskinen 2010, 56 – 63.)

Ensisijainen vastuu lapsesta on aina lapsen vanhemmilla ja lievimmän toimenpiteen periaatteen mukaisesti lastensuojelussa on ensisijaisesti käytettävä aina lastensuojelulain 36§ mukaisia avohuollon tukitoimia, joiden tarkoituksena on edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatuskäytännön ja -mahdollisuuksia (Lastensuojelulaki 417/2007; Taskinen 2010, 69). Avohuollon tukitoimien tulee perustua lapsen ja perheen tarpeisiin ja niiden tulee olla lapsen edun mukaisia ja riittävän huolenpidon toteuttamiseksi tilanteeseen sopivia ja mahdollisia. Tukitoimia toteutetaan yhteistyössä lapsen, hänen vanhempiensa tai muiden lasta hoitavien henkilöiden kanssa ja ne perustuvat aina vapaaehtoisuuteen ja vanhempien ja yli 12-vuotiaan lapsen suostumukseen. Avohuollon tukitoimien aikana perheen oma rooli aktiivisena toimijana ja osallistujana korostuu. (THL 2019c; Rätty 2015, 313.)

Kuten lastensuojelulain 4§ säädetään, perheiden tukeminen kasvatustehtävässä ja lapsen ja perheen kasassa pysyminen on yksi lastensuojelun tärkeimmistä tavoitteista, johon pyritään vastaamaan järjestämällä asiantuntevia ja laadukkaita sosiaalipalveluja ennaltaehkäisevästi, oikea-aikaisesti ja perheen yksilöllisyys huomioiden. (Lastensuojelulaki 417/2007; Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017, 72.) Lapsella ja perheellä on oikeus tukeen ja perhetilanteen selvittämiseen, kuntoutumista hoitaviin tukipalveluihin, perhekuntoutukseen ja muihin lasta tukeviin toimenpiteisiin. Avohuollon tukitoimina perheille

voidaan järjestää esim. lastensuojelun avohuollon perhetyötä, tukihenkilö- tai tukiperhe-toimintaa tai järjestää lyhytaikainen sijoitus lapselle tai koko perheelle riippuen perheen tilanteesta ja tarpeista. (THL 2019c.) Palveluilla pyritään tukemaan perhettä mm. omien voimavarojen hyödyntämisessä ja keskinäisissä vuorovaikutussuhteissa sekä konkreettisesti tarjoamaan perhetyötä ja apua kotiin esimerkiksi lapsen kasvatukseen.

Lastensuojelun rooli palvelujärjestelmässä ja perheen elämässä on kaksijakoinen sen keinuessa palvelun ja kontrollin välimaastossa. Lastensuojelu on osaltaan palvelua, jolla tuetaan ja autetaan ihmisiä rakentamaan vanhemmuutta ja toisaalta taas kontrollointia ja arviointia, jolla puututaan yksityiselämään ja yksityisinä pidettyihin perhesuhteisiin. Yhteiskunnallisena instituutiona lastensuojelu voidaan nähdä perhe - ja sukupolvisuhteita sääntelevänä toimintana, jota määrittää ihmisoikeussopimukset ja lainsäädäntö. (Pösö 2007, 65, 67.)

Lastensuojelun oikeudelliset standardit perustuvat Euroopan ihmisoikeustuomioistuimen vuosien varrella tekemiin päätöksiin sekä Euroopan sosiaaioikeuskomitean vuoden 2000 periaatepäätöksiin lasten oikeuksista. Periaatteena on, että lastensuojelu tähtää lapsen tasapainoiseen kehittämiseen mm. persoonallisuuden sekä fyysisten ja psyykkisten ominaisuuksien osalta. (Mikkola 2004, 73.)

Lastensuojelun lähtökohtana on YK:n lapsenoikeuksien sopimus ja periaate, jonka mukaan kaikissa lasta koskevissa toimenpiteissä lapsen edun ajattelu ja sen turvaaminen on ensisijaista ja kumoaa perhe-elämän sekä yksityiselämän suojan. (Taskinen 2010, 25.) Sinkkonen toteaa ettei perheen yksityisyyteen tulisi puuttua kuitenkaan liian herkästi perheiden ollessa hyvin erilaisia tunneilmastoiltaan ja kielenkäytöltään. Sen sijaan lapsi ja lapsen hyvinvointi on se mihin tulisi kiinnittää huomiota. (Sinkkonen 2018, 123.)

Lastensuojelussa lapsen etu on nimetty ensisijaiseksi ja ratkaisut tehdään lapsen hyvinvointia ja kehitystä silmällä pitäen ja niitä jatkuvasti arvioiden (Taskinen 2010, 25). Arviointi on toisinaan haastavaa sen perustuessa ammatillisuuden lisäksi myös työntekijöiden omiin moraalikäsitteisiin ja niiden pohjalta syntyneisiin käsityksiin lapsen ja perheen tarpeista sekä hyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä (Peltonen 2013, 79). Viranomaisten välisessä yhteistyössä lapsen etua arvioitaessa voi käsitykset lapsen ja perheen tilanteesta vaihdella suuresti. Työskennellessä pyritäänkin nykyään siihen, että lapsi ja perhe osallistetaan omien asioidensa suunnitteluun ja päätöksentekoon yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. (Räty, 2004, 98.)

2.2 Lastensuojelun systeminen toimintamalli

Lastensuojelulle on ominaista yhteistyöluonne, jossa suhteita pyritään rakentamaan perheenjäsenten, palveluiden ja ammatillisten yksiköiden välille (Heino 2013, 105). Työtä toteutetaan nykyään enenevässä määrin moniammatillisesti ja monialaisen tiimityön kehittämistä tuetaan myös päivitetystä lastensuojelun laatusuosituksessa. Laatusuosituksessa korostuu ihmissuhdeperustainen, lapsilähtöinen ja lapsen oikeuksista huolehtiva työskentely. Suojelutehtävän kannalta toteuttamisessa nähdään tärkeänä työntekijän ja lasten sekä heidän läheistensä välinen luottamukseen perustuva yhteistyö sekä monialaisten tiimirakenteiden kehittäminen. Monialaisten tiimien myötä perheen tarvitsemaa tukea on mahdollista arvioida kokonaisvaltaisemmin ja perheelle on mahdollista koota tarjottavat palvelut selkeämmäksi ja eheämmäksi kokonaisuudeksi. (STM 2019, 9.)

Lapsi ja perhepalveluiden muutosohjelman (LaPe) myötä yhteiskunta on vuodesta 2016 tukenut ja ohjannut lastensuojelun siirtymistä systemiseen toimintamalliin. Suomen käyttöön rantautunut systeminen malli on alunperin lähtöisin Englannissa kehitetystä Hackney-mallista, jonka avulla pyrittiin ratkaisemaan lastensuojelussa kohdattuja ongelmia kuten työn byrokratisoitumista ja työskentelyn tehottomuutta. (THL 2019e.)

Systemisessä ajattelumallissa huomio kiinnittyy yksilön auttamisen sijaan suhteisiin. Sekä lapsi että vanhemmat nähdään osana perhesuhdejärjestelmää, joka pyrkii pitämään osapuolensa väliset suhteet tasapainossa. Systemin toimintaan nähdään vaikuttavan kaikki, mitä ympärillä tapahtuu ja sen keskeisenä tekijänä on vuorovaikutus. Systemiin vaikuttaa perheenjäsenten välisten suhteiden lisäksi myös perheen ulkopuoliset suhteet, joita kutsutaan yläsystemeiksi. Yläsystemeiksi voidaan lukea ne yhteisöt ja yhteydet, joihin perheenjäsenet ovat kosketuksissa kuten päiväkotit, koulu, vanhempien työpaikat ja urheiluseurat sekä yhteiskunnan laajemmat tasot. Myös palvelut, joita perhe käyttää, kiinnittyvät osaksi systemiä. Systemisessä toimintamallissa ajatuksena on, että vaikuttamalla yhteen systemin osaan eli yhteen ihmiseen, voidaan saada aikaan muutoksia myös muissa systemin osissa. (Rönkkö & Rytönen 2010, 90,91,99.)

Hackneyn mallista kehitellyssä Suomen lastensuojelutyöhön soveltuvassa toimintamallissa lapsen sosiaalityöntekijä saa tuekseen monialaisen tiimin, johon kuuluu sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien lisäksi myös perheterapeutti. Terapeutin ankkuroituessa las-

tensuojelun tiimiin, työskentely laajenee voimavarakeskeisempään suuntaan sosiaalityötä haastavan ongelmakeskeisen ajattelutavan sijaan ja perheterapeuttinen ajattelu-tapa ohjaa työskentelyä. (Petrelius & Eriksson 2018, 87,88.)

Työskentely tapahtuu systeemisessä mallissa vahvasti moniammatillisesti ja monialaisesti. Moniammatillisuudella viitataan eri ammattiryhmien väliseen yhteistyöhön, joka perustuu tiedon, osaamisen ja vallan jakamiseen ja jonka kautta pyritään saavuttamaan yhteistä näkemystä ottaen huomioon koko perheen tilanne ja eri ammattilaisten näkökulmat ja osaaminen. Monialaisuudella taas viitataan asiakaslähtöisyyteen työskenneltäessä asiakkaiden kanssa, joiden ongelmat ovat moninaisia ja jotka tarvitsevat palveluja samanaikaisesti eri sektoreilta. Työskentely on tavoitteellista yhteistyötä, joka edellyttää jaettua asiantuntijuutta ja toisten asiantuntijoiden osaamisen arvostamista. (Pitkänen ym. 2010, 54–57.)

Lähtökohtana systeemisessä tiimityössä on sen osapuolten välinen kunnioittava vuorovaikutus ja kaikkien perheenjäsenten yksilölliset kokemukset. Perhe ja lapsi otetaan tiimin aktiivisiksi toimijoiksi ja moniammatillisen tiimityön avulla perheen ja lapsen tilanteesta pyritään saamaan kokonaisvaltaisempi kuva ja ymmärrys, jonka kautta päästään toteuttamaan vaikuttavampaa lastensuojelutyötä. (THL 2019e.) Paasivirta puoltaa monitoimijaisen tiimityöskentelyn käyttöä lastensuojelussa ja toteaa avoimen kulttuurin luovan pohjaa yhdenvertaiselle ja tasa-arvoiselle asiakkaiden kohtaamiselle ja kohtelulle. Paasivirta pitää vahvuutena asiakkaiden osallistumista arviointiin ja päätöksentekoon. (Paasivirta 2012, 244-246.) Monitoimijainen yhteistyö vaatii kuitenkin onnistuakseen eri toimijoiden kiinnittämistä ja sitouttamista työskentelyyn ja yhteisten tavoitteiden määrittelyyn, mikä tarkoittaa käytännössä sitä, että määrittelyssä osallisina ovat ammattilaisten lisäksi myös lapsi ja perhe. Työskentelyn onnistuminen vaatii myös, että jokainen tiimissä työskentelevä kokee kuuluvansa osaksi tiimiyhteisöä. Monitoimijuuden ideologiaan liittyy siis vahvasti lapsen ja perheen näkeminen tasa-arvoisina kumppaneina ja asiantuntijoina, joiden tietoa ja osaamista tarvitaan. (Laitinen ym. 2018, 162,163,172.)

Systeemistä arviointia ja työskentelyä on käytetty menestyksekkäästi Englannissa. Suomessa mallin käyttö on kokeilu- ja sisäänajovaiheessa. Systeeminen malli on käytössä tämän kehittämistyön toimeksiantajan kanssa yhteistyötä tekevien sosiaalityöntekijöiden työskentelyssä. Systeemiseen toimintamalliin ollaan oltu Suomessa pääosin tyytyväisiä ja sen hyötynä ollaan havaittu perheterapeuttisen näkemyksen kautta nousut ymmärrys perheiden ongelmien taustoista ja niiden yhteyksistä perheen tilanteeseen. Mallin yleis-

tymisellä tavoitellaan asiakaslähtöisyyden lisäksi työntekijöiden osaamisen ja moniammatillisen yhteistyön vahvistumista sekä työhyvinvoinnin lisääntymistä. (Aaltio & Iso-kuortti 2019, 146,147.)

2.3 Perhe sijaishuollossa

Lapsi tulee sijaishuollon asiakkaaksi, kun perheen tilannetta arvioidessa todetaan, että lapsen edun toteutumiseksi ja turvallisuuden takaamiseksi lapselle on järjestettävä pidempiaikaisempi hoito ja huolto kodin ulkopuolella (Saastamoinen 2018, iii). Sijoitukseen päädyttyä yhteiskunta ottaa vastuun lapsen hoidon ja huolenpidon järjestämisestä ja siitä, että lapsen ihmisoikeudet ja perusoikeudet toteutuvat (Taskinen 2010, 24,25).

Lastensuojelun sijaishuollosta puhutaan, kun tarkoitetaan kiireellisesti sijoitetun, huostaanotetun tai väliaikaisen määräyksen nojalla esimerkiksi avohuollon tukitoimenpiteenä sijoitetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä oman kodin ulkopuolella. Sijaishuollon toteuttamista säätelee hallintolaki ja sen toteuttaminen luokitellaan julkiseksi hallintotohtäväksi, joka voidaan toteuttaa perhehoitona, laitoshoidona tai muulla lapsen tarpeen mukaisella tavalla. (Saastamoinen 2018, 1,2.)

Lapsen tullessa sijoitetuksi, perheen tilanne on usein jo pahasti kriisiytynyt. Perheen kriisiytyneen tilanteen ja lapsen suojelutarpeen taustalla on usein mm. vanhemman ja lapsen välisiä vuorovaikutushaasteita, päihteidenkäyttöä, vanhemman tai lapsen mielenterveyden ongelmia tai muita perheen sisäisiä kriisejä (Taskinen 2010, 8-9). Lapsen sijoituksen taustalla on usein hyvin vaihtelevasti erilaisia syitä ja ongelmia, jotka liittyvät perheen arkeen ja elämänhallintaan. Kuten Heino ym. (2016) toteavat, ongelmien kategorisointi on vaikeaa niiden muodostaessa usein vyyhdin, johon vaikuttaa monet eri asiat ja tekijät. Perheiden vaikeudet ovat usein kehittyneet ajan saatossa ja vyyhdin ratkaisemiseen ei riitä enää pelkästään yksilölliset interventiot vaan tarvetta on myös sukupolvisen huono-osaisuuden katkaiseville yhteiskuntapoliittisille ratkaisuille. (Heino ym. 2016, 3.)

Lapsi voidaan ottaa lastensuojelulain 45§ mukaisesti vastentahtoisesti huostaan silloin, kun tilanne kotona vaarantaa vakavasti lapsen kehitystä, turvallisuutta tai terveyttä ja perheen tukeminen avohuollon palveluin on todettu riittämättömäksi. Lapsen huostaan-

oton aikana sosiaalihuollosta vastaavalla toimielimellä on oikeus päättää lapsen kasvatuksesta, olinpaikasta, hoidosta, valvonnasta ja muusta huolenpidosta. Lapsen asumista ja sijaishuoltopaikkaa suunniteltaessa lapsen etu otetaan aina ensisijaisesti huomioon ja asiassa kuullaan lasta itseään sekä hänen vanhempiaan tai huoltajiaan. Mikäli lapsen huoltaja tai 12 vuotta täyttänyt lapsi vastustaa huostaanottoa, asian ratkaisee hallinto-oikeus. (Lastensuojelulaki 417/2007.)

Huostaanoton aikana lapsen huoltajilla säilyy huoltajuus rajoitetusti siihen asti, kunnes huostassapito loppuu lapsen palautuessa vanhemmilleen tai kun lapsi saavuttaa täysi-ikäisyyden (Taskinen 2010, 138). Huostaanoton ja sijoituksen perusteita arvioidaan säännöllisin väliajoin asiakassuunnitelmaneuvoitteluiden yhteydessä ja vanhempi voi hakea myös huostaanoton purkua niin halutessaan. Tilastoista päätellen huostaanottoja puretaan kuitenkin harvoin. Vuoden 2016 lopulla huostassa olleista 0-15 vuotiaista lapsista 94% oli huostassa vielä parin vuoden päästäkin. Neljännes lapsista oli ollut sijoitettuna lähes 7 vuotta ja kolmasosa vähintään puolet elämästään. (THL 2019, 8.)

Kun tarkastellaan THL:n vuoden 2018 lastensuojelun asiakkuuksia koskevia tilastoja, selviää, että lasten ja nuorten sijoitusten kokonaismäärä on tällä hetkellä korkeampi kuin koskaan ennen. Vuoden 2018 aikana kodin ulkopuolelle oli sijoitettuna kaikkiaan 18 544 lasta ja nuorta, joista huostaanotettuna oli 59%. Yli puolet huostaanotetuista lapsista oli vuoden 2018 lopussa sijoitettuna perheisiin ja 27,7% oli sijoitettuna sijaishuoltoa tarjoaviin laitoksiin. Vertaillessa maakuntien välisiä eroja, laitokseen sijoitettujen lasten osuus oli suurin täällä Varsinais-Suomen alueella. (THL 2019, 6.)

Lastensuojelulain mukaisesti sijoitettujen lasten sijoitushistoriaa tarkastellessa selviää, että noin puolella kodin ulkopuolelle sijoitetuista lapsista sijoituksen kesto jää lyhytaikaiseksi ja noin kolmasosa sijoitettuna olleista lapsista on ollut sijoitettuna kodin ulkopuolelle vähintään puolet elämästään (THL 2019, 8). Elämän ensimmäinen sijoitus kodin ulkopuolelle on siis lähes aina kiireellinen tai avohuollon tukitoimena tehty sijoitus, mikä on hyvä huomioida, kun kehitetään sijaishuollossa tehtävää perhetyötä.

Lastensuojelulain 30§ määrittää, että sijoituksen aikana lapsen vanhempien kanssa tulee tehdä suuntelmallista työskentelyä. Vanhempia tuetaan sijoituksen aikana perheen kanssa tehtävällä kuntouttavalla ja yhteydenpitoa ylläpitävällä työllä ja työskentelyn aikana arvioidaan lapsen kotiin palaamisen mahdollisuuksia ja tarvittavia tukitoimia siihen liittyen. (Lastensuojelulaki 417/2007; THL 2019g.) Sijoituksen aikaisella perhetyöllä pyritään antamaan perheelle tukea vanhemmuuteen, sijoituksen tuottamien tunteiden ja

kriisin käsittelyyn sekä perheen voimavarojen etsimiseen ja korjaamiseen (Järvinen ym. 2012, 84-85).

Lastensuojelulain mukainen sijoitus on aina interventio perheen yksityisyyteen ja puutumista perheen elämään. Interventiot sisältävät tuen ja kontrollin elementtejä, jotka voivat aiheuttaa perheissä pelkoa, ahdistusta ja turhautumista työntekijöitä ja työskentelyä kohtaan. Erityisesti tämä näkyy silloin, kun perheenjäsenet eivät itse tunnista avun ja tuen tarpeitaan, eivätkä näin ollen koe tarvitsevansa apua muutokseen. Onkin vaikea asettaa tarkkaa rajaa sille, mihin asti perheiden tilanteeseen saa perhetyöllä puuttua ja kuinka paljon ja kuinka pitkälle perheitä tulisi palvella. (Järvinen ym. 2012, 82; Vuori & Nätkin 2007, 17.)

Lapsen sijoitus herättää vanhemmissa monenlaisia tunteita ja on aina kriisi perheen elämässä. Sijoitukseen liitetään vanhempien toimesta häpeän, syyllisyyden ja leimautumisen ajatuksia. (Pitkänen 2011, 71,72). Tuovinen-Kakko on tutkinut lisensiaatin tutkimuksessaan äitien kokemuksia lapsen huostaanotosta ja sen jälkeisestä elämästä ja sai samankaltaisia tuloksia. Tutkimukseen osallistuneet äidit kokivat huostaanoton suurena menetyksenä, jota varjosti häpeän tunne. Lasten poislähtö oli tarkkana kuvana äitien mielessä ja toiveet lasten kotiin palaamisesta ja huostaanoton purkamisesta säilyivät vielä pitkään huostaanoton jälkeenkin. Osa tutkimuksen äideistä kertoi menettäneensä oman elämänsisältönsä ja ongelmiansa pahentuneen lasten lähdettyä. Lähtö näyttäytyi tutkimukseen osallistuneiden äitien voinnissa mm. masennuksena, päihteisiin ratkeamisena ja itsemurhayrityksenä. (Tuovinen-Kakko 2011, 52.)

Olen itse kohdannut vastaavanlaisia kertomuksia huostaanoton aiheuttamista tunteista myös omassa työhistoriassani työskenneltyäni perheiden kanssa lasten kasvattajan- ja sijaisvanhemman roolissa useamman vuoden ajan sekä myös kehittämistyöni toimeksiantajaorganisaatiossa, VSKL:n perhetukikeskuksen ohjaajan sijaisena puolentoista vuoden ajan. Sijoitettujen lasten biologiset vanhemmat ovat vuosien aikana tuoneet esille kokemuksiaan ja huolta myös siitä, miten palvelujärjestelmä ei kannusta eikä tue vanhempia kuntoutumaan, vaan perhe jää hyvin usein yksin ja omilleen, kun lapsi sijoitetaan. Lastensuojelun oikeudellisten - ja periaatepäätösten mukaan sijaishuollossa kehoitetaan kuitenkin kiinnittämään erityistä huomiota perhehoidon saatavuuden, laitoshoidon kodinomaisuuden ja lasten kehitystä edistävien palveluiden lisäksi myös biologisen perheen kuntoutukseen (Mikkola 2004, 73).

3 PERHETYÖ OSANA SIJAISHUOLLON TAVOITTEELLISTA LAITOSHOITOA

Lapsen sijoitus ja huostaanotto tulee lastensuojelulain mukaan nähdä aina väliaikaisena toimenpiteenä, jolle tulee olla painavat perusteet. Sijoituksen myötä lapsen vanhemman rooli muuttuu ja ennen lapsen lähivanhempana toiminut vanhempi tai muu perheenjäsen joutuu yhtäkkiä ja usein tahtomattaan etävanhemman rooliin. Roolimuutoksen myötä vanhempana olemisen merkitysikin saa uusia piirteitä. Roolimuutoksen hyväksyminen on harvoin helppoa ja perhe tarvitsee usein paljon tukea selvitäkseen kriisistä, jatkaakseen eteenpäin ja nähdäkseen sijoituksen toimenpiteenä, jonka on mahdollista tukea vanhempia ja muuta perhettä tavoiteltuun perheen jälleenyhdistämiseen tarvittavassa muutoksessa.

Biologisen perheen kuntoutumisen yhtenä tärkeänä lähtökohtana on tyskentelyn tavoitteellisuus. Perheen kanssa työskennellessä se tarkoittaa työntekijän kykyä kuljettaa perhettä prosessissa kohti yhteistä päämäärää ja yhdessä sovittuja tavoitteita. (Laine ym. 2010, 142.) Muutoksen mahdollistaa avara ja salliva ympäristö ja ilmapiiri, joka tukee perheen omien voimavarojen käyttöönottoa (Kaikko & Friis 2013, 109).

3.1 VSLK:n perhetukikeskus perhetyön toimintaympäristönä

Tämän kehittämistyön toimeksiantaja, Varsinais-Suomen lastensuojelukuntayhtymä (VSLK), toimii julkishallinnon alaisena ja tuottaa lastensuojelulain mukaisia sekä sijaishuollon, että avohuollon palveluja, tarjoten sijaishuollon laitoshoitopaikat kaiken ikäisille lapsille. Kuntayhtymällä on kolme perhetukikeskusta, jotka sijaitsevat Halikossa, Kaarinassa ja Raisiossa. Perhetukikeskukset palvelevat ensisijaisesti viittä jäsenkuntaansa, jotka ovat Kaarina, Naantali, Raisio, Paimio ja Salo, toimien jäsenkuntiensa ensisijaisina sijoituspaikkoina. (VSLK 2020.)

Sijaishuollon laitoshoidosta puhutaan, kun lapsi sijoitetaan lastensuojelulain mukaisesti kiireellisesti, huostaanotettuna tai väliaikaisen määräyksen nojalla lastensuojelulaitokseen. Lastensuojelulaitoksiksi lukeutuvat lastenkodit ja koulukodit sekä näihin rinnastettavat laitokset kuten vastaanottokodit ja nuorisokodit. (Saastamoinen 2018, 10.) Laitoshoido palvelee etenkin silloin, kun perheeseen sijoittamiselle nähdään haasteita ja lapsen

hyvinvoinnin ja edun turvaamiseksi koetaan tarvetta ammatilliselle työryhmälle ja puitteille, joissa moniammatillinen yhteistyö on mahdollista. Toisinaan myös vanhempien omat haasteet ja taustat vaikuttavat siihen, ettei lapsia voida sijoittaa perheeseen ja laitoshoidon on näin ollen kokonaisuutta tarkastellessa parempi vaihtoehto.

Yleisesti ottaen laitoshuoltoon sijoitettujen lasten hoito ja huolenpito edellyttävät ammatillista erityisosaamista. Lasten hoidettavuuteen vaikuttaa keskeisesti sijoituksen taustalla olevat tekijät kuten kiintymyssuhdeongelmat, ylisukupolisesti siirtyneet haasteet ja perheiden hyvinvointitekijät. (Saastamoinen 2018, 10.) Sinkkonen näkee lastensuojelun tärkeimpänä tehtävänä turvallisen kiintymyssuhteen syntymisen edistämisen, sen suojaamalla lapsia mm. psyykkisten häiriöiden kehittymiseltä ja sen positiivisten vaikutusten kantaessa usein läpi elämän (Sinkkonen 2018, 175).

Lapsen tullessa sijoitetuksi, sijaishuoltopaikan ja sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on ensisijaisesti pyrittävä tukemaan lapsen ja vanhempien sekä lapsen muiden läheisten yhteydenpitoa ja turvattava lapselle hänen kehityksensä kannalta tärkeät ihmissuhteet. (Lastensuojelulaki 417/2007, 54§) Laatusuosituksen mukaan lapsen yhteyttä hänen biologiseen perheeseen ja muihin läheisiin ihmissuhteisiin tulee kannustaa ja edistää sijoituksen aikana. (STM 2019, 54.) Araneva tuo esiin, miten on tärkeää kuitenkin jatkuvasti arvioida lapsen ja hänen läheistensä välistä yhteydenpitoa ja sen vaikutuksia mm. lapsen tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin turvaamisen, lapsen sen hetkisten tarpeiden ja lapsen läheisen sen hetkisten olosuhteiden näkökulmasta (Araneva 2016, 332). Perhe pyritään lastensuojelussa näkemään ensisijaisesti voimavarana, jonka on mahdollista tarjota lapselle huolenpitoa, turvaa ja perusta oman elämänsä rakentamiseen. Kuitenkaan ei voida sivuuttaa sitä tosiasiaa, että perhe voi aiheuttaa myös ongelmia, jolloin tarvitaan rajaamista ja jonka seurauksena työntekijän valta-asema perheeseen nähden korostuu. (Hämäläinen & Kangas 2010, 25.)

Laitoshoidossa olevat lapset ovat usein joutuneet kokemaan laiminlyöntiä ja emotionaalista kaltoinkohtelua, jonka seuraukset lapsen elämässä ovat pitkäkantoisia. Perheissä voi olla organisoitumattomuutta, tunneköyhyyttä ja depressiivisyyttä, jotka vaikuttavat lapsen ja aikuisen välisen kiintymyssuhteen syntyyn. (Sinkkonen 2018, 123-125, 176.) Vanhempien omassa historiassa saattaa olla myös traumaattisia, yli sukupolven siirtyneitä kokemuksia kuten laiminlyöntiä ja väkivaltaa tai vanhempi saattaa olla aikoinaan itse tullut sijoitetuksi, jonka vuoksi vanhempi voi kokea sijaishuoltopaikkaa ja sen työntekijöitä kohtaan moninaisia tunteita, jotka eivät aina ole välttämättä positiivisia.

Vaikka sijoituksen taustalla olisi rankkaakin laiminlyöntiä tai kaltoinkohtelua, on Sinkkonen mukaan lojaalisuuden nimissä normaalia, että lapsi kaikesta huolimatta ihannoi omia vanhempiaan eikä näe kotiarjessaan tai vanhempien toiminnassa mitään vikaa. Lapsen lojaliteetti vanhempiaan kohtaan voi estää lapsen kasvun ja kehityksen kannalta tärkeän kiintymisen ja kiinnittymisen sijaishuoltopaikan aikuisiin ja uuteen asuinypäristöön, mikäli vanhempi ei hyväksy lapsen sijoitusta ja vastustaa sitä. Ristiriidat sijaishuoltopaikan ja kodin aikuisten välillä voivat asettaa lapsen tilanteeseen, jossa lapsi ei koe kuuluvansa minnekkään. (Sinkkonen 2018, 176,179.) Yhteistyön ylläpitämiseksi ja lapsen edun toteutumiseksi vanhemmat pyritään pitämään mahdollisimman tiiviisti lapsen elämässä lapsen etu ensisijaisesti huomioiden ja työskennellen perheen jälleenyhdistämisen periaatetta silmällä pitäen.

Kuntayhtymän perhetukikeskuksiin sijoitetut lapset saavat perhetukikeskuksessa kasvatuksen ja hoidon, joka perustuu mahdollisimman hyvään arviointiin sekä tavoitteelliseen, suunniteltuun toimintaan, sen sisältöön ja niiden seurantaan. VSLK:ssä sijoitukset toteutetaan prosessikuvausten mukaisesti. Prosessikuvauksissa määritellään lapsen sijoituksen etenemisestä, turvallisuuden varmistamisesta, eheyttävästä arjesta ja sen mukaisesta hoidosta ja huolenpidosta, kasvun ja kehityksen tukemisesta sekä sijaishuollon aikaisesta työskentelystä perheen ja muun verkoston kanssa. Prosessikuvausten uudistamisen yhteydessä kuvausten liitteeksi kehiteltiin perheen kanssa työskentelyyn ohjaava ohjeistus, joka ohjaa omaohjaajia tekemään työskentelyä perheen kanssa suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti ohjeistuksen vaiheiden mukaisesti edeten. (VSLK 2020.) Prosessikuvausten ja liitteiden ollessa VSLK:n salassapidettävää tietoa, tässä raportissa ei voida lähteä avaamaan niiden sisältöä.

Perhetukikeskuksessa perhetyötä tehdään usein moniammatillisesti ja monialaisesti laajassa verkostossa. Ammattilaisten lisäksi verkostoon voidaan nähdä kuuluvan myös perheen ystäviä, sukulaisia ja muita auttajia ja tukijoita, jotka toimivat tai joiden olisi mahdollista toimia perhettä tukevana sosiaalisena voimavarana. Kaikilla toimijoilla on omat tehtävänsä perheen tilanteen parantamisessa ja perheen auttamisessa ja kaikki yrittävät tukea perhettä omalta taholtaan yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. (Järvinen ym. 2012, 93, 202.)

VSLK:n perhetukikeskuksissa, kuten muissakin lastensuojelulaitoksissa on pääsääntöisesti käytössä lapsilähtöinen perhekeskeinen työskentelytapa, joka perustuu tässä luvussa aiemmin esiteltyyn systeemiseen näkemykseen. Laitoksessa perhekeskeisyys on perhetilanteen kokonaiskuvan muodostamista otettaessa huomioon lapsen

asema perhesuhdejärjestelmässä sekä perheen elämäntilanne ja ympäristö. (Järvinen ym. 2012, 17.) Keskeistä on, ettei perheen roolia sijoitetun lapsen elämässä unohdeta, vaan perhe pyritään useimmissa tapauksissa ulossulkemisen sijaan pitämään lähellä. Perhe on yleensä kuitenkin lapsen etu ja se yhteisö, jossa lapsen on luonnollisinta kasvaa ja muodostaa psyykkisen ja sosiaalisen kehityksen kannalta välttämättömät ihmissuhteet (Yesilova 2012, 49.)

Laitoshoidossa lapsi on aina työskentelyn keskipisteenä ja keskiössä on lapsen etu sekä lapsen hyvinvointi ja sen parantaminen. Lapsen hyvinvoinnin ulottuvuuksia voidaan kuvata Erik Allardin kolmijaolla; having, loving being/doing, joka koostuu elintasosta ja perustarpeiden tyydyttämisestä, yhteisösuhteista ja rakkauden saamisen ja sen antamisen kokemuksista sekä osallisuuden ja itsensä toteuttamisen mahdollisuuksista. Lastensuojelulaissa on määritelty lapsen hyvään elämään vaikuttavia tavoitteita, kuten myönteiset ihmissuhteet erityisesti lapsen ja vanhempien välillä, hyvä hoito ja huolenpito sekä kasvatusta ja koulutus. (Bardy 2013, 68,69; Pölkki 2016, 263.)

Bardy & Heino (2013) kuvaavat ihmisen hyvinvoinnin perustuvan suurelta osin itsestä riippumattomiin tekijöihin ja vuorovaikutukseen, joka nostaa ihmisen omaa potentiaalia ja kehityskapasiteettia. Suosiollinen ympäristö, jossa kehutaan, kannustetaan, kohdellaan hyvin ja rakastetaan ja jonka ympärillä on läheisten tuki ja hyvin toimivia palveluja, kohottavat ihmisen voimavaroja ja mahdollisuuksia moninkertaisesti. (Bardy & Heino 2013, 18.) Lapsen ja biologisen vanhemman välillä olevan suhteen merkitystä lapsen hyvinvointiin selittää myös Amy Cairen tutkimus, josta selviää, että lapsen tyytyväisyys omaan elämäänsä on rinnastettavissa suhteeseen, joka hänellä on omiin vanhempiinsa. Tutkimuksen mukaan vanhemman yksilöllinen hyvinvointi ei kuitenkaan ollut suoraan yhteydessä lapsen hyvinvointiin vaan olennaisena tekijänä oli vanhemman ja lapsen suhteen laatu. (Claire 2012.) Tavoitteena perhetukikeskuksessa toteutettavassa perhetyössä onkin usein perheenjäsenten välisten vuorovaikutussuhteiden parantaminen, lapsen yksilöllinen tukeminen, vanhempien ohjaaminen riittävään vanhemmuuteen ja näiden myötä kodin olosuhteiden muuttuminen joiltain osin (Järvinen ym. 2012, 22).

3.2 Omaohjaaja perhetyöntekijänä perhetukikeskuksessa

Vanhemman oman ahdingon lisääntyessä huostaanoton tai sijoituksen myötä, lapsi voi jäädä vaille tarvitsemaansa ihmistä, johon hän voi luottaa ja kiintyä. Vuorovaikutuksen

ollessa keskeisessä asemassa lapsen kasvussa ja identiteetin muodostumisessa, turvallinen aikuinen on lapsen kannalta merkityksellinen. (Bardy & Heino 2013,18-19.)

VSLK:n perhetukikeskukseen sijoitetulle lapselle nimetään saapumisvaiheessa kaksi työntekijää, joita kutsutaan omaohjaajiksi. VSLK:ssa omaohjaajasuhde nähdään merkityksellisenä Sinkkosenkin kuvailemana terapeuttisena suhteena ja kokemuksena jonka avulla lapsen on mahdollista muodostaa korvaava kiintymyssuhde (Sinkkonen 2018, 178). Omaohjaaja on lapsen lähiaikuinen, joka hoitaa lapsen asioita, osallistuu viranomaisverkostoihin sekä tekee yhteistyötä lapsen eri läheisverkostojen kanssa ja rakentaa lapsen arkea laitoksessa. Omaohjaajan tehtävänä on tukea lasta laitokseen asettumisessa sijoituksen alkuvaiheessa ja tehtävänä on olla luomassa kokonaiskuvaa sekä lapsen sen hetkisestä elämästä että lapsen elämästä ja kasvuympäristöstä ennen sijoitusta. (THL 2020f.) Omaohjaajan tehtäväkuvaan liittyy keskeisesti myös lapseen perheen kanssa tehtävä työ.

Perhetyö on yleisesti ottaen kokonaisvaltaista työtä, jossa käsitellään koko perheen ja yksittäisten perheenjäsenten asioita eri näkökulmista. Perhetapaamisissa kokoonpano voi vaihdella, työtapojen kirjo on suuri ja sisältö ja työskentelytavat räätälöidään yksilöllisesti perhekohtaisesti perheen omia tarpeita vastaaviksi. Perhetyön muoto vaihtelee riippuen siitä, kenen kanssa työskennellään. (Järvinen ym. 2012, 22,82.) Perhetukikeskukseen sijoitetulla lapsella voi vanhempien sijaan tai niiden rinnalla olla myös muita läheisiä ihmisiä, jotka ajavat lapsen huoltajan asemaa, kuten sijaisvanhemmat, isovanhemmat tai adoptiovanhemmat. Tämän vuoksi perhetyön suunnitteleminen tiettyyn ydinperhekuviioon soveltuvaksi ei ole mahdollista ja perheen määrittely on vaikeaa sen käsittäessä niin laajalti erilaisia variaatioita suhdeyhteyksistä ja siitä, miten kukakin perheensä määrittelee.

VSLK:n omaohjaajan tekemä perhetyö rakentuu asiakassuunnitelmassa perhetyölle määriteltyjen tavoitteiden pohjalle ja kytkeytyy arkipäivän työskentelyyn. Perhetukikeskuksessa arki koostuu säännöllisestä päivärytmistä, harrastuksista, lasten palavereista, yhteisöllisestä toiminnasta sekä asiakassuunnitelmassa ja hoito- ja kasvatussuunnitelmassa määriteltyjen tavoitteiden mukaisesta työskentelystä. (THL 2020a.)

VSLK:ssä omaohjaaja aloittaa perheen kanssa työskentelyn sopimalla perheen kanssa yhteisestä toimintalinjasta ja jaetusta vanhemmuudesta. Jaetun tai yhteisvastuullisen vanhemmuuden käsitettä voidaan käyttää kuvattaessa lapsista erillään asuvien vanhempien vanhemmuutta esimerkiksi silloin, kun lapsi on sijoitettuna laitokseen ja

huolta pitävän aikuisen rooli jakautuu laitoksen henkilökunnan ja lapsen vanhempien välille. (Suikkanen-Malin 2015,16.) Jaettuun vanhemmuuteen liittyy Erikssonin ja Arnkilin ajattelumallin mukainen tuen ja kontrollin yhdistelmä, jonka osia toteutetaan työskentelyn lomassa rinnakkain. Tuella kannustetaan perhettä, avataan uusia näkökulmia sekä jaetaan kokemuksia ja ymmärrystä tilanteesta. Kontrollin kautta nostetaan esiin havaittuja huolia ja asetetaan rajoja ei-toivotun käytöksen ja rajojen ylläpitämisen suhteen. (Järvinen ym. 2012, 132,133.)

VSLK:ssa omaohjaaja kartoittaa lapsen läheisverkostoa sekä tapaa ja työskentelee sen kanssa sijoituksen aikana. Omaohjaaja laatii perhetyölle suunnitelman, jonka mukaisesti perheen kanssa työskennellään. Perheen kanssa tehtävä yhteistyö on vähintäänkin säännöllistä yhteydenpitoa, kuten kotilomista sopiminen, kuulumisten vaihto sekä lapsen kotiin tehty kotikäynti sijoituksen alkaessa. Omaohjaaja järjestää myös tavoitteellisia tapaamisia perheen kanssa ja perheille järjestetään vapaamuotoisia tapahtumia perhetukikeskuksessa, joissa perheen on mahdollista tavata vertaistuellisesti myös muiden perhetukikeskukseen sijoitettujen lasten vanhempia.

Omaohjaaja pyrkii perhetyöllä antamaan perheelle tukea vanhemmuuteen, sijoituksen tuottamien tunteiden ja kriisin käsittelyyn sekä perheen voimavarojen etsimiseen ja korjaamiseen (Järvinen ym. 2012, 84-85). Perhetyö on suurelta osin ”näkömätöntä” työtä ja perustuu ihmisten kohtaamiseen. Kohtaaminen tapahtuu erilaisten keskustelu-, haastattelu- ja yhdessä toimimisen tilanteiden kautta, joissa omaohjaaja on sensitiivisen kuuntelijan ja havainnoijan roolissa. Vuorovaikutteisen keskustelun kautta omaohjaaja luo mallia siitä, miten perheen tulisi asioitaan käsitellä ja toimii vastavuoroisessa vuorovaikutuksessa ”opettavana peilinä”. Vuorovaikutus antaa perheenjäsenille mahdollisuuden ilmaista itseään ja omia näkemyksiään ja tarkkailla omia voimavarojaan ja vahvuuksiaan. (Rönkkö & Rytönen 2010, 165,166.)

Psykososiaalisessa työssä, johon perhetyökin lukeutuu, korostuu herkästi tehtävä ja tavoitekeskeinen työote ja erilaiset menetelmät ja tekniikat. Perhetyössä menetelmä on käsitteenä hyvin monialainen sen käsittäessä mm. perheelle annettavia palveluja ja avustuksia sekä niitä toimenpiteitä ja välineitä, joita perhetyössä käytetään. (Kaikko & Friis 2013, 111.) Menetelminä voidaan nähdä edellisten lisäksi myös ideologia tai tapa, jolla työntekijä tarkastelee perhettä (Vilen ym. 2010, 208). Varsinaisina menetelminä perhetyötä tekevät pitävät kuitenkin menetelmiä, jotka on suunnattu tiettyjen tilanteiden tueksi. Tämän kaltaisia menetelmiä ovat mm. erilaiset kortit ja pelit, aikajana, sukupuut

ja verkostokartat sekä vanhemmuuden roolikartta, joka on kehittämistyön toimeksiantajan luoma työväline vanhemmuuden käsittelyyn (VSLK 2020).

Perheen kanssa tehtävässä työssä on mahdollista käyttää myös toiminnallisuuteen perustuvia menetelmiä, jotka edistävät ongelmien ratkaisua ja työskentelyä esimerkiksi silloin, kun perheen on vaikeaa kuvata puheella ajatuksiaan ja kokemuksiaan tai kun tarvitaan vaihtoehtoja työskentelytapaa perheen kanssa toimimiseen. Toiminnallisuuden kautta perheenjäsen voi kokea oivalluksia, jotka ohjaavat pienin askelin tarvittavaan muutokseen. Toiminnallisia menetelmiä ovat esimerkiksi mielikuvatyöskentely, rooliharjoitukset ja arjen toiminnot. (Järvinen ym. 2012, 192-194.) VSLK:n omaohjaaja käyttää näiden edellä mainittujen menetelmien lisäksi työskennellessään myös Lapset puheeksi -keskustelua, joka tehdään pian sijoituksen alkuvaiheessa. Lapset puheeksi -keskustelu luo yhteistyötä omaohjaajan ja vanhempien välille, antaa omaohjaajalle arvokasta tietoa lapsen ja perheen tilanteesta sekä syventää vuorovaikutusta vanhemman ja lapsen välillä (Kasvun tuki 2020).

Työntekijällä on harvoin valmista ”työkalupakkia”, josta löytyisivät sopivat menetelmät tiettyyn tilanteeseen käytettäväksi. Sen sijaan hyviksi havaittuja ja tuttuja menetelmiä käytetään soveltaen erilaisiin tilanteisiin ja perheen tarpeisiin sekä työskentelyn tavoitteisiin liittyen. (Myllärniemi 2007, 35.) Usein työntekijän omat intressit ja oma osaaminen ohjaavat menetelmien käyttöä ja niiden hyödyntämistä. Samoja menetelmiä usein hyödynnetään niiden ollessa hyvin muokkautuvia ja tilanteeseen muuntuvia, vaikka työskenneltäisiin erilaisista viitekehysistä käsin. Toisinaan menetelmää soveltaessa sen alkuperäinen ideologia saattaa jäädä kuitenkin pimentoon ja sitä voidaan käyttää vastoin menetelmän luojan alkuperäistä ajatusta. (Kaikko & Friis 2013, 112.)

Perhetyötä tehdessä menetelmien käyttöön suhtaudutaan vaihtelevasti. Toisaalta menetelmien käyttö nähdään työtä edistävänä ja menetelmiin on helppo tukeutua, kun käsitellään hankalia ja vaikeita asioita tai halutaan kartoittaa perheen tilannetta. Toisaalta taas menetelmien käyttö saattaa viedä sijaa ihmisen aidolta kohtaamiselta ja vuorovaikutuksen rakentumiselta. (Myllärniemi 2007, 35.) Erilaiset työssä käytettävät välineet voivat kuitenkin auttaa omaohjaajaa hahmottamaan perheen tilannetta sekä ymmärtämään ja selittämään asioita (Kaikko & Friis 2013, 119). Omaohjaajan tehtävänä perheen kanssa työskennellessä onkin arvioida jatkuvasti omaa työtään, työtapojaan ja suhtautumistaan sekä miettiä käyttämiään menetelmiä mm. perheen saaman hyödyn,

eri yksilöiden edun toteutumisen ja asioihin puuttumisen näkökulmista (Rönkkö & Rytönen 2010, 47,49).

3.3 Perheinterventioiden vaikuttavuus ja mahdollisuudet sijaishuollon laitoshoidossa

Perhetukikeskuksessa lapsen perheen kanssa saattaa omaohjaajan lisäksi työskennellä myös perhetyöntekijöitä ja perheterapeutteja, jotka tekevät vanhempien kanssa työtä perheen kotona tai omalla toimipisteellään. Toisinaan perheterapeutti saattaa käydä myös perhetukikeskuksessa tapaamassa asiakasperhettään. Perhetyöstä puhuttaessa Sinkkonen toteaa kuitenkin tavanomaisten keinojen kuten yksilö-, pari- tai perheterapioiden olevan usein tuloksettomia. Sinkkosken mukaan työskennellessä tulisi päästä perheen sisäiseen tunnemaailmaan, toimintatapoihin ja logiikkaan käsiksi, ja sen avulla selvittämään perheen selviytymisstrategia, jotta työskentelystä saataisiin vaikuttavaa (Sinkkonen 2018, 123-125).

Perheinterventioiden vaikuttavuudesta sijaishuollon laitoshoidossa on olemassa hyvin vähän tutkimustietoa. Tutkimustiedon vähyyteen voi vaikuttaa osin se, että vaikuttavuuden seuranta ja arviointia varten tulisi olla luotettavia havaintoja ja tietoa perheen hyvinvoinnin muutoksista ennen ja jälkeen intervention. Myös se, millä aikavälillä interventiot vaikuttavat perheen tilanteeseen, on tapaus kohtaista. Työskentelyn vaikuttavuus on vaikeasti mitattavissa ja sen selvittämiseen tarvittaisiin pitkittäistutkimusta, joka sijaishuollon toimintaympäristössä on harvoin mahdollista. (Eronen & Laakso 2016, 24,25; Rousu 2007, 269) Tutkimusten kautta ollaan päästy kuitenkin asiakastyön vaikuttavuuteen vaikuttavien seikkojen jäljille.

Omaohjaajan tekemän perhetyön kehittämistä ajatellen pidin mielenkiintoisena HuosTahankkeessa esille nousseita tuloksia. Hankkeessa tutkittiin huostaanottojen syitä, taustoja, palvelupolkuja ja kustannuksia. Sosiaalityöntekijät kuvasivat kyselyssä suurimpina uhkina sijoituksen tai tukitoimen tavoitteiden toteutumiseksi perheongelmien jatkumisen sijoituksen jälkeen, perheen ja lapsen sitoutumattomuuden yhteistyöhön sekä palvelujen vaikuttavuuden ongelmat. Tutkimuksessa tuotiin esille lisäksi palveluiden määrittämisestä johtuvia ongelmia ja määrittelyn kirjavuutta perhehoidon ja laitoshuollon yksiköiden ollessa keskenään erilaisia ja käyttäen erilaisia määritelmiä. (Heino ym. 2016, 103-108)

Rousu (2007) on tutkimuksessaan selvittänyt lastensuojelun asiakastyön tuloksellisuuden ja vaikuttavuuteen liitettäviä keskeisiä tekijöitä ja löytänyt neljä merkittävää pääteemaa vaikuttavuuden taustalla:

1. Hyvä ja kestävä organisaatio, toimintakulttuuri ja eettiset periaatteet
2. Sinnikäs ja tehokas johtaminen ja työn tuki
3. Henkilökunnan ammatillisuus sekä yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot
4. Asiakastyön sisältö ja laatu

Vaikuttavuuden keskeiset tekijät liittyivät pääpiirteiltään kohtaamisen prosessiin. Prosesissa organisaation toimintakulttuuri luo perustan asiakkaan kohtaamiselle sen eettisten periaatteiden määrittäessä työlle arvoperustan. Vaikuttavuutta tavoiteltaessa sinnikkään ja tehokkaan johtamisen myötä taloudelliset resurssit suunnitellaan huomioiden asiakkaan kohtaamisen kannalta sopiva henkilöstömäärä. Henkilöstömäärä varmistetaan riittäväksi siten, että jokaiselle asiakaskohtaamiselle on aikaa ja työnteko on mahdollista räätälöidä yksilöllisesti sopivaksi sekä asiakkaan tarpeita ja tavoitteita vastaavaksi. Myös henkilöstön osaamisesta, työntekijöiden ja työyhteisön hyvinvoinnista sekä vuorovaikutusosaamisesta pidetään huolta. Viimekädessä perheen on kuitenkin itse tehtävä muutostyö, jolloin tuloksellisuuteen vaikuttavana tekijänä ovat perheen oma-aloitteisuus, sitkeys ja aktiivisuus. (Rousu, 2007, 268,269.)

Asiakastyön kannalta eniten vaikuttaviksi tekijöiksi Rousun tutkimuksessa nousi vanhempien ottaminen tiiviisti mukaan työskentelyyn; työnteon suunnittelu siten, että lähtökohtana ovat asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet; toimiva, hyvä ja avoin vuorovaikutus sekä kunnioittava ja luotettava vuorovaikutussuhde työntekijän ja perheen välillä. Myös henkilökunnan pätevyys ja sitoutuminen työskentelyyn sekä työyhteisön hyvä yhteishenki koettiin tärkeinä työn vaikuttavuuteen liitettävänä tekijöinä. (Rousu 2007, 267.)

Omaohjaajan tekemä perhetyö on vahvasti vuorovaikutukseen perustuvaa työskentelyä ja ratkaisuja tilanteisiin etsitään keskustelemalla ja neuvottelemalla perheen kanssa. Omaohjaajan tärkeimpänä tehtävänä tulisivin olla pyrkimys vanhempien kanssa hyvään yhteistyöhön luoden vanhempien ja lapsen muun perheen kanssa luottamukseen perustuvan vuorovaikutussuhteen, jonka kautta vanhemman on helpompi hyväksyä lapsen sijoitus perheen oikeuksia rajaavana tukitoimena, jossa vanhemmuutta on mahdollista lähteä vahvistamaan ja uudelleen rakentamaan. (THL 2020f.) Vuorovaikutteinen työskentely tapahtuu työntekijän oman persoonan kautta. Persoonan ja ammatillisuuden

avuin omaohjaajan tehtävänä on antaa perheelle ymmärrystä ja tukea ja osoittaa välittävänsä perheestä. Omaohjaajan tulisi kuunnella vanhempia ja myötäelää arkea vanhemman ja muun perheen rinnalla, tukien ja ohjaten heitä vuorovaikutuksessa ja vahvistuen heidän mentalisaatiokykyään. (Kaikko & Friis 2013, 109.)

Perheellä on lapsen sijaishuollon laitoshoidon aikana oikeus tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti, jolloin työntekijän tulisi huomioida kaikki elämänalueet ja kohdata yksilö osana perhettä sekä osana ympäröivää yhteisöä ja yhteiskuntaa. Perhetyöntekijänä omaohjaajan tulee huomioida vanhemmat myös yksilöinä, joiden toiveet, tavoitteet, henkinen tasapaino, motivaatio ja kyky toimia vanhempana voivat olla toisiinsa nähden hyvin erilaiset. (Kaikko & Friis 2013, 110.) Perhe tulee ottaa osalliseksi omien asioidensa suunnitteluun ja päätöksentekoon ja asiakasta tulisi auttaa tunnistamaan omat vahvuutensa ja voimavaransa ja antaa apua niiden kehittämiseen. (Rönkkö & Rytönen 2010, 47,49.)

Perheen ja sen jäsenten vahvuuksia ja voimavaroja pystyttäisiin vahvistamaan mm. keskittymällä voimavaraistavaan työotteeseen, joka perustuu perheen ja ihmisen toiminnan, ajattelun ja arvomaailman tutkimiseen ja sieltä kumpuavien myönteisten ja kantavien asioiden poimimiseen. Tämän kaltaisella työtavalla pyritään luomaan perhettä arvostava ja jänniteitä purkava ilmapiiri sekä lisäämään perheen pystyvyyttä ja toimijuutta. Työtä tehdään määrätietoisesti kyselemällä ja tutkimalla ja etsimällä perheen kannalta toimivia ratkaisuja. Tavoitteena on yhteistyötä tehden selvittää minkälaisia merkityksiä perheenjäsenet antavat asioilleen, jotta saataisiin käsitys perheenjäsenen omasta subjektiivisesta kokemuksesta tilanteeseensa liittyen. Voimavaraistavan työotteen menetelmiä ovat mm. ratkaisukeskeinen työote, arvostava haastattelu ja narratiivinen ajattelu. (Rönkkö & Rytönen 2010, 165-167, 188-191.)

Järvisen mukaan on tärkeää, että kaikki työskentely tapahtuu perheen kanssa yhteistyössä ja että työskentely on läpinäkyvää. Perheen tulisi saada tarvittavat tiedot siitä, miten tilanteen on muututtava, mitä heiltä vaaditaan ja miten heitä arvioidaan. Työntekijän tulee uskaltaa ottaa perheen kanssa puheeksi myös ikävämmät asiat, kuten yhteydenpidon rajoittamisen mahdollisuudet tai huostaanoton riskit. (Järvinen ym. 2012, 82.) Kaiken työskentelyn tulisi perustua avoimuuteen. Avoimen ja läpinäkyvän työskentelyn myötä asiakas tulee nähdyksi sellaisenaan kuin hän on. Teoista ja niiden seurauksista puhuminen ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen on tärkeää myös niissä tilanteissa, joissa vanhempi ei ole kiinnostunut omasta elämästään tai haluaa sivuuttaa omien asioidensa läpikäymisen. Vanhempaa ei voida pakottaa

jakamaan asioitaan tai osallistumaan työskentelyyn, mikäli hän ei sitä itse halua. Omaohjaajan tehtävänä on ylläpitää avointa keskusteluyhteyttä ja mahdollisuutta keskusteluun sekä antaa oma ammatillinen osaamisensa ja erilaisia vaihtoehtoja asiakkaan käyttöön ja valittavaksi. Voi myös olla, ettei vanhemmuus riitä lapsesta huolehtimiseen, jolloin omaohjaajan tehtävänä on tarjota vanhemmalle hänen voimavaroihinsa ja haluunsa nähden sopivan kokoinen siivu lapsen elämässä. Näin tehdään kompromissi, jossa vanhemmuus ei katoa ja vanhempi saa mahdollisuuden kasvaa osittaiseen vanhemmuuteen. (Kaikko & Friis 2013, 118-120.)

Kuten Rousun (2007) tutkimuksesta käy selville, myös perheen osallistumisella ja osallistamisella on positiivisia vaikutuksia työskentelyn tuloksellisuuteen. Perheen sitoutumisen ja sitouttamisen tärkeyttä intervention vaikuttavuutta ajatellen, on korostettu myös Horwitchin & Marshalin toimesta, jotka näkevät, että vain sitoutuessaan työskentelyyn perheet voivat todella hyötyä siitä (Horwitch & Marshal 2015, 288). Paasivirta toteaa Rousun (2007) tutkimuksessakin nostettujen osallisuuden elementtien olevan erityisen tärkeitä prosessin alkuvaiheessa, jolloin luodaan pohjaa luottamukselle ja perhetyölle (Paasivirta, 2012, 242).

Laitoksessa tehtävässä perhetyössä, kuten muussakin perhetyössä, perheen osallisuutta voidaan vahvistaa keskusteluvuorovaikutuksen ja konkreettisen yhdessä tekemisen kautta ottamalla perhe mukaan työn suunnitteluun ja päätöksentekoon ja liittämällä työskentely päämääriin, joissa perheen kyky ja mahdollisuudet toimia lastensa elämän asiantuntijoina ja päätöksentekijöinä vahvistuu. Osallisuus toteutuu, kun perhe saa tietoa heitä koskevista suunnitelmista, päätöksistä ja toimenpiteistä ja niiden perusteluista ja kun perheelle annetaan mahdollisuus ilmaista mielipiteensä niitä koskien. Mahdollisuuksia etsitään ja niitä tunnistetaan yhdessä, mikä lisää tulevaisuuden toivoa ja tapoja tehdä asiat toisin. (Järvinen ym. 2012,177; Rönkkö & Rytönen 2010, 51,52.) Perheen kokemat pystyvyyden ja itsemääräämisen tunteet auttavat voimaantumisessa ja kokemus siitä, että on mahdollisuus vaikuttaa ja tehdä päätöksiä omaan elämään liittyen, synnyttää sosiaalisen yhteyden kokemuksia, jotka taas ovat merkityksellisiä perheen motivoitumisen ja työskentelyyn sitoutumisen kannalta (Oksanen 2014, 43,44).

4 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS PALVELUMUOTOILUN KEINAIN

4.1 Käyttäjäkokemuksen mallinnuksen keskeiset tavoitteet ja kysymyksenasettelu

Tämän kehittämistyön tarkoituksena oli selvittää, minkälaisena omaohjaajan tekemä perhetyö näyttäytyy asiakkaan, työntekijän ja organisaation ulkopuolisen toimijan näkökulmista katsottuna sekä kerätä eri toimijoiden kokemuksia, mielipiteitä ja ideoita kehitteillä olevaan sijaishuollon laitoshoidossa toteutettavaan omaohjaajan tekemään perhetyöhön. Työskentelyn tavoitteena oli rakentaa perhetyölle yhteistä näkökulmaa ja viitekehystä ja selkeyttää kuntayhtymän yksiköissä tehtävää omaohjaajan tekemää perhetyötä, sen osa-alueita ja kokonaisuutta tekemällä omaohjaajan tekemästä perhetyöstä käyttäjäkokemuksen mallinnus. Käyttäjäkokemuksen mallinnus on esitys joka auttaa ymmärtämään, tutkimaan tai kommunikoimaan, minkälainen suunniteltu palvelu tai järjestelmä on (Miettinen 2011, 148). Mallinnuksen avulla etsittiin tietoa siitä, millä tavoin perhetyön laatua, vaikuttavuutta ja tavoitteellisuutta voitaisiin lisätä VSLK:ssä.

Tämän kehittämistyön keskeisiksi tutkimuskysymyksiksi muotoutuivat:

- Mitä on omaohjaajan tekemä perhetyö eri toimijoiden näkökulmasta?
- Minkälaisia odotuksia, toiveita ja ideoita toimijoilla on perhetyöhön liittyen?
- Minkälainen rooli omaohjaajan tekemällä perhetyöllä on monien eri toimijoiden joukossa?
- Kuinka perheen kanssa työskentelyyn ohjaavan ohjeistuksen mukainen työskentely toimii käytännössä?

Tämä kehittämistyö itsessään antoi hyvän tilaisuuden kokeilla mielenkiintoni herättänyttä palvelumuotoilun mukaista osallistavaa yhteiskehittämistä lastensuojelun sijaishuollon toimintaympäristössä, tilanteessa, jossa kehittämistyöhön on osallistettu toimijoita prosessin eri ääripäistä ja erilaisista valta-asemista.

4.2 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on systemaattinen innovointi- ja kehittämistapa, joka on viime vuosina vinyt sijaa perinteisiltä palveluiden kehittämistyyleiltä. Palvelumuotoilusta on tullut kasvava osaamisala, jonka kautta pyritään lisäämään uusien ja jo olemassa olevien, kehitettävien palvelujen arvoa ja palvelujen vaikuttavuutta. Palvelumuotoilun tarkoituksena on konkreettisen toiminnan kautta yhdistää käyttäjien tarpeet ja odotukset sekä palveluntuottajan liiketoiminnan tavoitteet toimivaksi kokonaisuudeksi ja toimivaksi palveluksi. Muotoilulla tavoitellaan sosiaalisesti, ekologisesti ja taloudellisesti kestävien palvelujen syntymistä. (Tuulaniemi 2013, 13, 25,27; Miettinen 2011, 21.)

Klaar (2014) näkee, että yksityiskohtaisen palvelumuotoilun avuin on myös mahdollista karsia turhia kuluja ja ylimääräistä työtä sekä tuoda esiin palvelun arvoa ja kasvattaa organisaation kilpailukykyä. Klaarin mukaan palvelumuotoilu on sitä, että palvelut suunnitellaan asiakkaan näkökulmasta tavoitellen positiivista asiakaskokemusta läpi koko palveluprosessin kiinnittäen samalla huomiota siihen, mikä palvelussa tuo asiakkaalle eniten arvoa ja mitkä ovat ne elementit, joista syntyy asiakkaan kannalta paras käyttäjäkokemus. (Klaar 2014, 11-26.)

Asiakas-/käyttäjäkokemus muotoutuu asiakkaan mielikuvista ja tunteista, jotka nousevat palveluita käytettäessä. Kokemus on läsnä koko palvelupolun ajan, jolloin kokemukseen on mahdollista vaikuttaa kaikissa niissä kontaktipisteissä, joita asiakkaan palvelupolun varrella on. (Ahvanainen ym. 2017, 9-23.) Omaohjaajan tekemässä perhetyössä näinä kontaktipisteinä voidaan nähdä mm. erilaiset kohtaamiset, työtavat, menetelmät ym. niiden määrittäessä palvelun laatua. Palvelutilanteessa asiakaskokemukseen vaikuttavia tekijöitä ovat myös palvelun käytön helppous ja asiakkaan odotusten ja mielikuvien täyttyminen (Ahvanainen ym. 2017, 10).

Vaikuttavan asiakaskokemuksen luomiseksi on saatava kuva siitä, mitä asiakas haluaa palvelulta, minkälainen merkitys palvelulla on asiakkaan elämässä ja miten merkitystä voitaisiin tehostaa. (Uski 2014.) Yhtenä vaihtoehtona tämän kaltaisen kuvan saamiseksi on tehdä käyttäjäkokemuksen mallinnus kehitettävästä palvelusta. Buchenaun ja Fultonin (2000) mukaan *"käyttäjäkokemuksen mallinnus on jollain menetelmällä toteutettu esitys, joka auttaa ymmärtämään, tutkimaan tai kommunikoimaan, minkälainen suunnittelemaamme tuote, palvelu tai järjestelmä on."* (Miettinen 2011, 148.) Tämä kehittämistyö

on edellisen kaltainen esitys, joka auttaa ymmärtämään eri toimijoiden kokemuksia oma-ohjaajan tekemästä perhetyöstä ja joka sitouttaa kaikki osapuolet työskentelemään yhteisen asian puolesta luoden samalla uusia ideoita palvelun laadun parantamiseksi.

4.3 Asiakas- ja käyttäjäkokemus esiin osallistavan yhteiskehittämisen kautta

Palvelumuotoilu on pääperiaatteiltaan tavoitteellista yhteiskehittämistä, joka perustuu sen osapuolten tiiviiseen osallistamiseen läpi kehittämistyön. (Tuulaniemi 2013, 116,117; Miettinen 2011, 31.) Sitä voidaan toteuttaa erilaisin työkaluin, jotka on suunnattu helpottamaan muotoilua sen eri osa-alueilla. Tuulaniemi on nimennyt palvelumuotoiluun soveltuviksi työkaluiksi mm. erilaiset asiakasprofiilit, käyttäytymismallit, palveluprosessit, palvelupolut sekä tutkimuskysymykset, joiden avulla on mahdollista rajata kehitystehtävää ja oppia asiakasnäkökulmasta. Työkalut toimivat muotoilijan apuvälineinä palvelun kehittämisessä. (Tuulaniemi 2012.)

Palveluja kehitettäessä työkaluja tärkeämpää on kuitenkin asiakaspalautteen aktiivinen kerääminen ja asiakkaiden osallistaminen kehittämiseen, jolloin palvelun on mahdollista kehittyä käyttäjäystävälliseksi ja vastaamaan mahdollisimman tehokkaasti asiakkaan tarpeita. (Tuulaniemi 2012.) Yhteiskehittämisen tavoitteena on, että kaikki palveluun liittyvät asiat ja näkökulmat tulisivat mahdollisimman laajalti huomioitua tiedon keräämis- ja analysointivaiheessa, joista palvelumuotoilija sitten valitsee määritettyihin tavoitteisiin parhaiten soveltuvat elementit edelleen kehitettäväksi. (Tuulaniemi 2013, 116,117; Miettinen 2011, 31.)

Miettinen kuvaa palvelumuotoilun taustalla olevaa muotoiluajattelua luovaksi, ihmiskeskeiseksi suunnittelun prosessiksi, jonka avulla tehdään uusia löytöjä ja havaintoja ja jonka keskeisinä ajatuksina ovat käyttäjän ymmärtäminen ja käyttäjältä saadun tiedon hyödyntäminen. Muotoilijan rooli palvelumuotoiluprosessissa on keskeinen ja perustuu eri sidosryhmien väliseen koordinointiin. Prosessi painottaa muotoilijassa erityisesti vahvoja sosiaalisia taitoja ja empaattisuutta asiakkaita ja käyttäjiä kohtaan sekä vaatii muotoilijalta luovuutta ja kykyä visuaaliseen ajatteluun. (Miettinen 2011, 27,32.) Muotoilijan rooli itsessäni muodostui ammattini ja koulutukseni tuoman sekä sijaisvanhempana toimiessani saadun kokemusasiantuntijan rooleista käsin. Lopuillaan oleva koulutukseni ja työskentelyhistoriani lastensuojelun sijaishuollon asiakkaana olevien lasten ja perheiden kanssa antoivat muotoiluun sekä teoreettista tietämystä että käytännön kokemusta sijaishuollon perhetyön asiakaskunnasta ja ihmisten yksilöllisistä palveluntarpeista.

Palvelumuotoilun teoriaa tarkastellessa Keinonen määrittelee suunnitteluprosessin osallistujiksi suunnittelijat ja käyttäjät. Suunnittelijoiden tehtävänä on osallistua prosessiin asiantuntijoina, palvelun määrittelijöinä ja ratkaisun tekijöinä. Käyttäjien tehtävänä on tuoda asiantuntemusta käytäntöjä ja ympäristöä kohtaan, joissa palveluja käytetään ja muut sidosryhmät kuten asiakkaat tuovat prosessiin tärkeän tiedon asiakkaan kokemuksesta palvelun kohteena. (Miettinen 2011, 26,27.)

Yhteistyökumppanit, joiden tietoa, asiantuntijuutta sekä kokemusta tätä kehittämistyötä tehtäessä hyödynnettiin olivat:

- Halikon perhetukikeskuksen molempien osastojen sekä Vintin, että Pirtin henkilökunta, yhteensä 14 henk.
- Halikon perhetukikeskuksen asiakasperheistä valikoidut kaksi perhettä
- VSLK:n laaturyhmä, joka koostuu VSLK:n eri yksiköiden edustajista sekä ohjaaja- että esimiestasolta, kehittämis- ja palvelujohtaja mukaan lukien
- Sekä VSLK:n kanssa yhteistyötä tekevä avohuollon- sekä sijaishuollon sosiaalityöntekijä

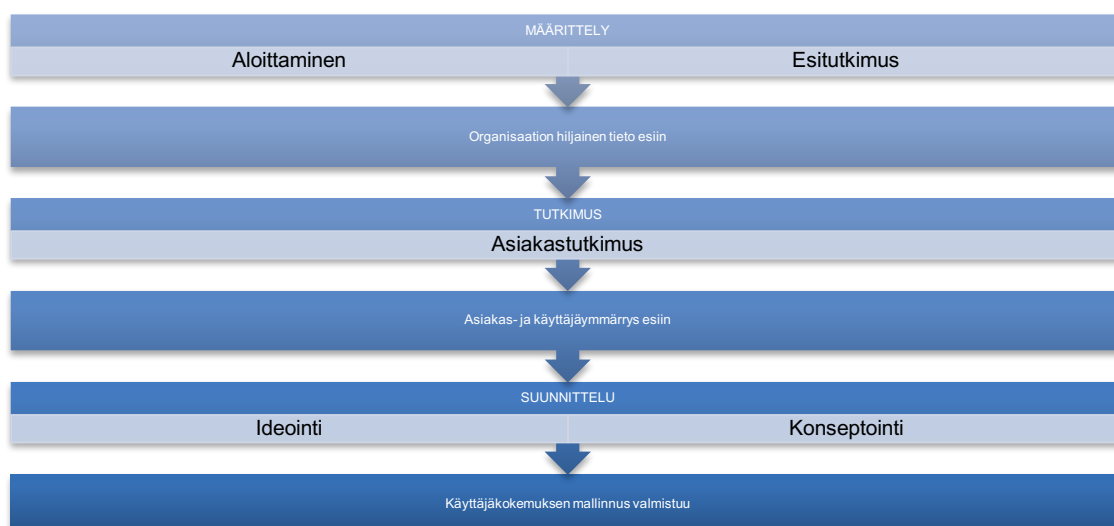
Tässä kehittämistyössä on määritelty suunnittelijoiksi itseni lisäksi toimeksiantajan edustajat sekä laaturyhmä, joka myös arvioi lopullista tuotosta. Omaohjaajat on sijoitettu käyttäjiksi heidän tehdessä perhetyötä arjessaan. Omaohjaajat tuntevat myös ympäristön ja asiakaskunnan, joka vaikuttaa perhetyön toteuttamiseen. He ovat kokemustensa kautta oman työnsä parhaita asiantuntijoita. Perheet, sen sijaan ovat omien kokemustensa käytännön asiantuntijoita ja sosiaalityöntekijät näen käytännössä myös perhetyön käyttäjinä/asiakkaina heidän valvoessa lapsen edun ja oikeuksien toteutumista sijaishuollon laitoshoidon toteuttamisen aikana.

Tämän kehittämistyön aikana eri toimijoiden osallistaminen asiakas- ja käyttäjäkokemuksen keräämiseen perustui henkilökohtaiseen kokemukseeni siitä, miten eri toimijoiden näkemykset palvelusta ja sen sisällöstä voivat erota toisistaan huomattavasti ja miten näkemyserojen selkeyttäminen ja yhteisen viitekehyksen luominen palvelulle voi lisätä sen vaikuttavuutta. Kokemuksiini perustuen koen Vaahtojärven tavoin, että uusia palveluita kehitettäessä tai vanhoja muotoiltaessa prototypoinnin eli koemallintamisen merkitys ja hyöty korostuvat palvelun vaikuttavuutta tavoiteltaessa. Vaahtojärvi (2011) kuvaa palvelun prototypoinnin pilotoinnin esiasteena, jonka kautta ideoita testataan ja arvioidaan ja joista saatujen tulosten perusteella kehitetään uusia toimivampia ideoita. Vaahtojärvi muistuttaa, että palvelujen prototypoinnissa on tärkeää muistaa ihmisten välillä

oleva vuorovaikutus palvelujärjestelmän perustuessa pitkälti työntekijä-asiakas kohtauksiin. (Vaahtojärvi 2011, 131,132.)

4.4 Työn eteneminen ja yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Palvelumuotoilulle on ominaista sen prosessinomainen eteneminen. Muotoilun etenemiseen on saatavilla runsaasti erilaisia etenemismalleja. Omaohjaajan tekemän perhetyön kehittäminen eteni tässä työssä Juha Tuulaniemen (2013) palvelumuotoiluprosessista mukailmani prosessin mukaisesti. Tuulaniemen prosessi koostuu viidestä eri osasta; määrittely-, tutkimus-, suunnittelu-, palvelutuotanto- ja arviointiosasta, jotka on pilkottu pienempiin vaiheisiin ja niiden sisältöihin ja tavoitteisiin. (Tuulaniemi 2013, 126,130,131.) Kehittämistyö sijoittui prosessikaavion mukaisten määrittely- ja suunnitteluosioiden välille alla olevan kuvion mukaisesti.

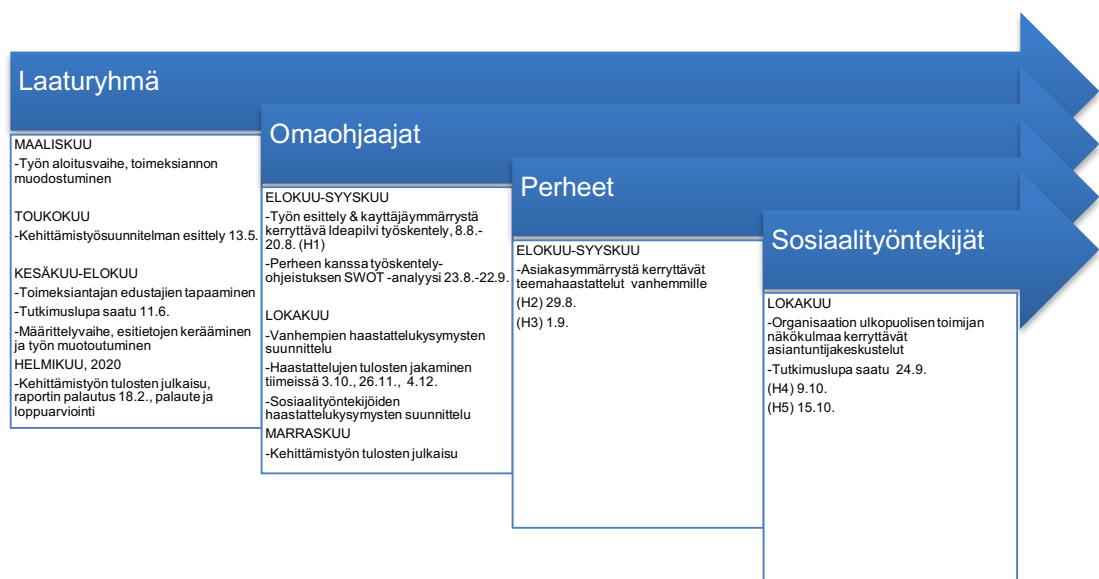


Kuvio 1. Palvelumuotoilun eteneminen käyttäjäkokemuksen mallinnuksessa.

Kehittämistyö alkoi työn *määrittelyvaiheella*. Määrittelyn aikana tavoitteena on tehdä esitutkimusta ja luoda kokonaiskuvaa kehittämistyön tarpeesta ja tavoitteista sekä tarkastella organisaation nykytilaa ja kehittämistyöhön liittyviä haasteita organisaation näkökulmasta käsin. Tarkoituksena on nostaa organisaation hiljainen tieto esiin, jonka myötä kehittämistyölle saadaan perusta. (Tuulaniemi 2013, 132,136.) Työskenneltyäni Halikon perhetukikeskukseen, olin jo ennen kehittämistyön tekemistä päässyt tutustumaan toimiksiantajan toimintaperiaatteisiin, asiakaskuntaan ja perheisiin ja sen kautta saanut

käsityksen kehittämistä vaativista osa-alueista. Kehittämistyön alkaessa tutustuin kuntayhtymän sisäisen intranetin sisältöön ja keskustelin kehittämisjohtajan kanssa kehittämistavoitteista ja -tarpeista omaohjaajien tekemään perhetyöhön liittyen. Kehittämistyön lopullisen muodon selkiytyttyä kesäkuun 2019 aikana, lähdin suunnittelemaan tutkimusvaihetta yksityiskohtaisemmin. Hain toimeksiantajalta tutkimusluvan (Liite 1) tutkimusaineiston keruuta varten, joka myönnettiin kehittämissä alkaessa kesäkuussa 2019.

Asiakastutkimusvaihe, joka on yksi palvelumuotoilun kriittisimpiä ja tärkeimpiä vaiheita sen tuottaessa palvelun suunnittelua ohjaavaa asiakastietoa, oli selkeästi kehittämissä laajin ja aikaavievin osuus (Tuulaniemi 2013,142). Asiakastutkimusvaihe eli aineistonkeruu painottui omaohjaajien, perheiden ja sosiaalityöntekijöiden kokemustiedon keräämiseen ja asiakas- ja käyttäjäymmärryksen kartoittamiseen. Palvelumuotoilun mukaista yhteiskehittämistä ja aineistonkeruun limittäistä etenemistä aikataulutuksineen, on kuvattu alla olevassa kuviossa.

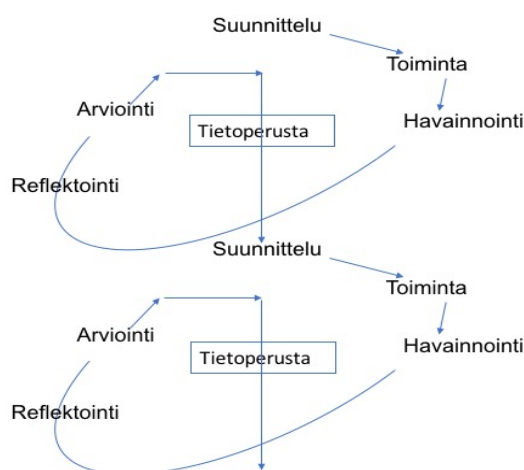


Kuvio 2. Yhteiskehittämisen limittäinen eteneminen.

Tämän kehittämissä aikana jokaisen toimijan kanssa työskenneltiin erikseen. Toimijat eivät kohdanneet toisiaan kehittämissä aikana, vaan toimin itse keskiössä jakaen eri toimijoilta saatua tietoa eteenpäin toisille toimijoille. Oma roolini oli kehittämissä aikana koordinoida eri sidosryhmiä kuten palvelumuotoilussa muotoilijalle on ominaista

(Miettinen 2011, 32). Toimijat osallistettiin kokemustidon keräämisen yhteydessä myös perhetyön *suunnitteluun ja ideointiin*, joka jatkui aineiston analyysia tehdessä.

Tämä kehittämistyö eteni opinnytetyötä ajatellen lineaarisen mallin mukaisesti, jossa kehittämistyötä tehdään suoraviivaisesti alkaen tavoitteen määrittelystä. Sen jälkeen edettiin suunnitteluun ja toteutukseen ja lopuksi työn päättämiseen ja arviointiin. (Toikko & Rantanen 2009, 64.) Kehittämistyön painopisteeksi määritellyn tutkimuksen ja suunnittelun osa-alueiden voitiin kuitenkin nähdä etenevän spiraalimaisesti. Salonen kuvaa spiraalimaisen kehittämistyön jatkuvana syklinä, jossa kehittämistyössä tehtävä organisointi, toteutus ja arviointi muodostavat kehän. (Salonen 2013, 15-16.) Tämän kehittämistyön kaltainen yhteiskehittäminen on helpoiten kuvattavissa alla olevana kiharamaisena prosessina.



Kuvio 3. Yhteiskehittämisen spiraalimalli (mukaillen Toikko & Rantanen 2009, 67).

Toikon & Rantasen (2009) toimintatutkimuksen spiraalimallista mukailemassani yhteiskehittämisen spiraalimallissa yhden spiraalin voidaan nähdä tarkoittavan yhden toimijan kanssa tehtyä työskentelyä. Kiharamainen eteneminen tuo hyvin esille sen, miten ensimmäisen kehittämisvaiheen spiraalimaisuus synnyttää seuraavalle vaiheelle pohjan ja tietoperustan ja miten tieto kehittämistyön saatossa kasvaa ja syvenee, kun työtä tehdään, uudelleen suunnitellaan, reflektoidaan ja arvioidaan.

Mallin kautta on mahdollista saada kuva myös kehittämistyön aikana tapahtuvasta oppimisesta ja sen hyödyntämisestä seuraavien kehittämisvaiheiden suunnittelussa. Samalla tavalla asian näkee myös John Dewey, joka sanoo pragmatistisen ajattelun kytkevän tiedon ja sen tuottamisen osaksi ihmisten toimintaa ja kokemista. Tieto muodostuu

Deweyn ajattelussa kokemuksesta ja sen reflektoinnista. (Alhanen 2013, 52, 125-127, 137.)

4.5 Aineistonkeruu

Asiakastutkimusvaihe eli aineistonkeruu, nähdään palvelumuotoilussa usein kriittisimpänä ja tärkeimpänä vaiheena sen kerryttäessä palvelun suunnittelua ohjaavaa asiakastietoa. Tässä kehittämistyössä aineistonkeruussa on käytetty tutkimuksellisen kehittämistoiminnan käytäntötutkimuksen periaatteita, jossa yhdistetään käytäntöä koskevan tutkimustoiminnan ja tutkimukseen perustuvan käytännön kehittämistyötä. (Toikko & Rantanen 2009, 32,33). Asiakastutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa asiakkaiden ja käyttäjien kokemuksia, odotuksia, toiveita ja tarpeita kehitettävää palvelua kohtaan, jotta kehitettävästä palvelusta saadaan tarpeisiin vastaava ja vaikuttava. Asiakastutkimuksia tehdessä tarkoituksena on etsiä asioita, jotka käyttäjä kokee merkitykselliseksi palvelua käyttäessään, jolloin saadaan myös ymmärrystä palvelunkäyttäjän toiminnan motiiveista. Usein asiakas- ja käyttäjäkokemuksen kartoittamisessa hyödynnetään laadullisia aineistonkeruumenetelmiä, niiden antaessa suunnittelun kannalta merkittävämpää tietoa. (Tuulaniemi 2013, 142,143,153.)

Tämän tutkimusavusteisen kehittämistyön aineistoa kerätessä etsin vastauksia kysymyksiin:

- *Mitä on perhetyö omaohjaajan näkökulmasta ja miten perheen kanssa työskentelyohjeistuksen mukainen työskentely toimii käytännön työssä?*
- *Mitä on hyvä ja toimiva perhetyö perheiden näkökulmasta ja minkälaisia kokemuksia, toiveita ja tarpeita perheillä on perhetyöhön liittyen?*
- *Minkälaisia odotuksia sosiaalityöntekijöillä on omaohjaajan tekemään perhetyöhön ja miten perhetyöhön liittyvää roolijakoa saataisiin selkeytettyä?*

Toimijakohtaisesti tarkennetut tutkimuskysymykset ohjasivat aineistonkeruuta ja vaikuttivat aineistonkeruumenetelmien valintaan. Yhteiskehittämistä tehdään palvelumuotoilussa tyypillisesti erilaisin luovin tekniikoin, joiden tavoitteena on inspiroida ja innostaa toimijat tiedon tuottamiseen ja ratkaisujen etsimiseen (Vaajakallio & Mattelmäki 2011, 77). Seuraavaksi avaan tämän kehittämistyön aineistonkeruun etenemistä ja kehittämistyössä käytettyjä aineistonkeruumenetelmiä toimijakohtaisesti.

Omaohjaajat

Omaohjaajien kanssa tekemällä työskentelyllä tavoiteltiin vastauksia siihen, miten omaohjaaja näkee oman roolinsa perhetyöntekijänä. Tarkoituksena oli toiminnallisen työskentelyn kautta kerätä omaohjaajien ajatuksia ja kokemuksia perheiden kanssa tehtävästä työstä ja sen sisällöstä ja merkityksistä. Omaohjaajien kanssa tehty työskentely jatkui läpi koko kehittämistyön ja eteni suunnitellusti seuraavien vaiheiden mukaisesti:

1. Työn esittely ja ideapilvityöskentelyn ohjeistus
2. Ideapilvityöskentely: Mitä on perhetyö omaohjaajan näkökulmasta?
3. Perheen kanssa työskentely –ohjeistuksen SWOT–analyysi
4. Perheiden & sosiaalityöntekijöiden haastattelutuloksen julkaiseminen

Valitsin omaohjaajien käyttäjäkokemuksen kartoittamiseksi Living Lab -toiminnan, jossa käyttäjä osallistuu arjessaan palvelujen ja toimintamallien kehittämiseen osana monitoimijasta verkostoa. Menetelmänä käytin johdettua ideariihityöskentelyä kehittelemäni ideapilven muodossa. (Toikko & Rantanen 2009, 101,102; Innokylä 2020a.)

Ideapilvityöskentely toteutettiin omaohjaajien työajan puitteissa sen viedessä vain vähän aikaa arkipäivän muilta askareilta. Työskentely ohjeistettiin organisaation sisäisen viestivihon kautta. Viestivihon kautta viestiessä jokainen työntekijä sai tiedon reaaliajassa samanlaisena ja myös toimeksiantajan edustajat pääsivät seuraamaan työskentelyn etenemistä. Ideapilvityöskentely ajoittui 8.8.-20.8. väliselle ajalle. Tällä aikavälillä omaohjaajien oli mahdollista ohjeistuksen mukaisesti lisätä muistilapulla omia ajatuksiaan ideapilveen, joka oli paperimuotoon tehty, toimiston seinään kiinnitetty alusta. Omaohjaajat saivat vapaassa tahdissaan työajan lomassa lisätä ideoita ja ajatuksiaan alustalle, joka ennalta määritellyn aikarajan täytyttyä kerättiin analysoitavaksi.

Työskentelyn kolmannessa vaiheessa uusi, vasta valmistunut perheen kanssa työskentely- ohjeistus esiteltiin omaohjaajille ja omaohjaajat saivat mahdollisuuden arvioida SWOT-analyysin kautta ohjeistuksen mukaista työskentelyä ja sen toimivuutta käytännön työssään. Ohjeistus nähtiin ikään kuin palvelumuotoilun mukaisena prototyyppinä, jonka toimivuutta kokeiltiin käyttäjien toimesta hypoteettisesti, ennen sen käyttöönottoa. SWOT-analyysi on Albert Humphreyn kehittämä menetelmä, jota voidaan käyttää mm. palveluiden arvioinnissa ja kehittämisessä. SWOT-analyysi mahdollisti kahden ulottuvuuden; sisäisen ja ulkoisen ympäristön tarkastelun nelikentän avulla. (Innokylä 2020b.)

Aineistonkeruun yhteydessä omaohjaajat osallistettiin myös perheiden ja sosiaalityöntekijöiden haastattelurunkojen tekemiseen, kyselemällä omaohjaajilta ajatuksia siitä, minkälaista tietoa he kaipaisivat muilta toimijoilta perhetyöhön liittyen.

Perheet

Perheiden kokemustiedon kartoittamiseksi haastattelin kehittämistyössäni Halikon perhetukikeskuksen kahden asiakasperheen vanhempia, joiden lapset oli sijoitettu perhetukikeskukseen eri sijoitusmuodoin, toinen avohuollon tukitoimenpiteenä ja toinen huostaanotettuna. Haastattelujen tavoitteena oli selvittää minkälaisia kokemuksia, toiveita ja tarpeita sijoitettujen lasten vanhemmilla on omaohjaajan tekemään perhetyöhön liittyen ja minkälaisille asioille vanhemmat antavat perhetyössä merkityksiä.

Aineistonkeruu tehtiin kvalitatiivisen tutkimusperiaatteen mukaisesti haastattelemalla perheitä teemahaastattelun keinoin. Haastattelun valinta perheiden kokemusten keräämiseen ja ymmärryksen muodostamiseen oli perusteltua, sillä haastattelun avulla asiakkaan toimijuus mahdollistuu ja asiakas saattaa tuoda näkemyksensä esille verbaalisesti sekä kokonaisvaltaisemmin ilmein ja elein. Haastattelu mahdollistaa tutkimusaiheen vastausten laajemman tarkastelun ja asioita on helpompi syventää ja selvittää haastattelijan toimesta kesken haastattelun. (Hirsjärvi ym. 2009, 161,164,205.) Kuten teemahaastattelulle on ominaista aihepiirit eli teema-alueet oli määritelty valmiiksi, mutta keskustelu aiheen sisällä oli vapaampaa (Hyvärinen 2017, 21-23). Haastattelut etenivät omaohjaajien kanssa yhteistyössä tehdyn haastattelurunon mukaisesti (Liite 2).

Haastattelut toteutettiin elokuussa 2019, viikolla 35. Haastateltavat perheet valikoituivat tarkan pohdinnan tuloksena. Tavoitteena oli valita perheet, jotka edustavat pääasiallista asiakas ainesta ja joiden lasten sijoitusmuoto on toisistaan poikkeava, jolloin saadaan aineistoa sekä avohuollon, että sijaishuollon asiakasperheen näkökulmista näiden kahden sijoitusprosessin poiketessaan toisistaan.

Sosiaalityöntekijät

Aineistonkeruuvaiheen päätti sosiaalityöntekijöiltä kerätty kokemustieto. Aineisto koostui kahdesta haastattelusta, jotka toteutettiin Lokakuussa viikoilla 40 ja 41. Haastateltaviksi valikoitui kaksi VSLK:n kanssa yhteistyötä tekevää sosiaalityöntekijää. Molemmat haastateltavat työskentelevät Salon kaupungin lastensuojelun sosiaalityöntekijöinä, toinen avohuollon- ja toinen sijaishuollon puolella. Kehittämistyön kokonaiskuvaa ajatellen sekä

avohuollon että sijaishuollon sosiaalityöntekijöiden mukaan ottaminen oli aineiston kattavuuden kannalta hyvä päätös. Haastatteluja varten haettiin erikseen Salon kaupungilta tutkimuslupaa (Liite 3), joka saatiin 24.9.

Sosiaalityöntekijöitä haastatellessa tavoitteena oli kerätä organisaation ulkopuolisten henkilöiden näkökulmaa, kokemuksia ja tietoa sekä saada ymmärrystä siihen minkälaisia asioita sosiaalityöntekijät odottavat ja toivovat omaohjaajien tekemältä perhetyöltä. Tavoitteena oli selvittää myös sitä, miten perheiden kanssa tehtävää työnjakoa saataisiin selkeytettyä, kun perheiden kanssa työskennellään monen eri toimijan toimesta.

Sosiaalityöntekijöitä haastateltiin vapaamuotoisesti keskustelutyypisenä haastatteluna, jonka aikana nostettiin esiin omaohjaajilta ja perheiltä kerättyä kokemustietoa. Tiedon jakamisen tarkoituksena oli syventää sosiaalityöntekijöiden pohdintaa ja saada keskusteluun ulottuvuutta, joka ohjaisi perhetyön yhteisen viitekehyksen syntymistä eri toimijoiden välille.

Palvelumuotoiluprosessin mukainen asiakastutkimusvaiheen aineistonkeruu toteutui Elokuun-Lokakuun 2019 välisenä aikana. Haastattelujen toteuttamisesta sovittiin asianomaisten kanssa kasvotusten, puhelimitse ja sähköpostitse. Perheiden kanssa tehtyihin haastatteluihin varattiin aikaa 90 minuuttia ja sosiaalityöntekijöiden kanssa keskusteluihin 60 minuuttia. Toisen perheen haastattelu tehtiin perheen kotona heidän niin toivoessaan ja toisen perheen haastattelu toteutui perhetukikeskuksen tiloissa. Sosiaalityöntekijöiden haastattelut toteutuivat heidän omalla työpisteellään. Jokaisella haastateltavalla oli mahdollisuus määritellä itse haastattelu-aika ja -paikka missä he toivoivat haastattelun toteutuvan. Näin varmistettiin, että haastattelu toteutuu asiakkaalle mieluisassa ympäristössä ja heille sopivana ajankohtana. Omaohjaajien kanssa tehty ideapilvi- ja SWOT-työskentely tehtiin omaohjaajien työajan lomassa VSLK:n toimintaympäristössä. Toiminnallisesti toteutetut työt arkistoitiin ja kaikki haastattelut nauhoitettiin jatkokäsittelyä varten.

4.6 Aineiston analysointi

Tutkimusaineistot analysoitiin litteroimalla eli muuttamalla vanhempien ja sosiaalityöntekijöiden nauhoitetut haastattelut tekstimuotoon. Omaohjaajien kanssa tehty työskentely oli jo valmiiksi tekstimuodossa kirjoitettuna ideapilviin, joten tekstit kirjoitettiin puhtaaksi tietokoneelle kuten ne oli kirjoitettu omaohjaajien toimesta. Litterointi helpottaa aineiston

läpi käymistä, ryhmittelyä ja luokittelua sekä auttaa tutkijaa lisäämällä tutkijan ja tutkimusaineiston välistä vuoropuhelua. Litterointitarkkuus määräytyy tutkimuksessa käytetyn analyttisen lähestymistavan ja tutkimuskysymyksen asettelun myötä. Fenomenologinen lähestymistapa, jonka kautta pyrin etsimään keräämästäni tutkimusaineistosta haastateltavien mielellisiä merkityksiä, ei edellyttänyt aineiston pikkutarkkaa litterointia vaan puhuttuja sisältöjä kuvaava litterointi ja sisällönanalyysi olivat tämän kehittämistyön kannalta riittäviä. (Vilkkä 2015,137; Ruusuvuori & Nikander 2017, 430.)

Haastattelut litteroitiin sanatarkasti huomioiden myös tilkesanat, kuten ”niinku” tai ”tuota” sekä puheen rytmityksen, jota kuvattiin litteroinnissa välimerkkien avulla. Aineistoa litteroidessa pidin huolen siitä, etten muuttanut tai muokannut haastateltavien puhetta ja olin huolellinen litterointitarkkuuden ja haastateltavien suullisten lausumien suhteen niihin sisältyvien asiakkaan antamien merkitysten vaikuttaessa merkittävästi tulosten luotettavuuteen. Litteroidessa huomioitiin myös vanhempien haastattelujen anonymisointi ja litterointeihin muutettiin kaikki tiedot, joiden perusteella haastateltavat olisivat olleet tunnistettavissa. (Vilkkä 2015, 138; Ruusuvuori & Nikander 2017, 438.)

Fenomenologisessa lähestymistavassa aineisto nähdään kokonaisuutena, johon voidaan peilata yksittäisiä asioita tai jota voidaan peilata yksittäisiin asioihin. Aineistoa analysoidessa sitä ei pilkota, pelkistetä tai pureta sanoihin tai lauseisiin, vaan olennaista on pyrkiä ymmärtämään ihmisen elämäntodellisuutta aineiston sisällön kokonaisuus huomioiden. (Tuomi & Sarajarvi 2002, 102.) Lähestymistavassa vaikuttaa suuresti myös tutkijan oma kokemusmaailma ja esiymmärrys eli omat merkitysten ymmärtämisen edellytykset tutkittavaa asiaa tai ilmiötä kohtaan. Tutkijan oma elämäkokemus ja sen tuoma merkitysten taju ohjaavat merkitysten löytämistä aineistosta. Merkitysten nähdään löytyvän etsimällä aineistosta tutkimusongelmaan ja tutkimuskysymyksiin vastaavia sisällöllisesti yhtenäisiä kuvauksia ja samanlaisuuksia, joista analysoinnin aikana rakentuu laajempia merkityskokonaisuuksia. (Vilkkä 2015, 171-172.)

Haastattelujen ja työskentelyn tulosten analysointia tehtiin rinnakkain aineistonkeruun kanssa. Aineistoa analysoidessa litteroinneista etsittiin haastateltavien esille tuomia merkityksiä ja samankaltaiset merkitykset alleviivattiin saman värisellä kynällä. Merkitysten löytyminen omaohjaajien kanssa tekemästä työskentelystä ohjasi vanhempien kanssa tehtyjen haastattelujen suunnittelua ja vanhempien ja omaohjaajien tuomat merkitykset vaikuttivat sosiaalityöntekijöiden haastattelurungon suunnitteluun ja haastattelujen sisältöön. Aineiston analysointi tapahtui kahdessa osassa. Ensin analysoitiin toimijoiden tuot-

tamaa tietoa suhteessa tarkennettuihin toimijakohtaisiin kysymyksiin (sivu 35) etsien samalla merkityskokonaisuuksia keskeisiin kehitettämiseen liitettäviin tutkimuskysymyksiin (sivu 28). Kokonaisaineiston lopullinen tulkinta, jota seuraavassa luvussa kuvaan tuloksina ja niiden kautta syntyneinä tuotoksina, syntyi merkityskokonaisuuksien välisten suhteiden tarkastelemisesta suhteessa tutkimuskysymyksiin, tutkimusongelmaan ja tietoperustaan (Vilkkä 2015, 173).

5 KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET

Tässä luvussa on esitelty kehittämissä tulokset sekä tuotokset, jotka rakentuivat toimijakohtaisten tulosten kautta. Kehittämissä konkreettiset tuotokset syntyivät toimijoilta kerätyn kokemustiedon ja ideoinnin tuloksina. Varsinaisia kehittämistuotoksia syntyi kolme; omaohjaajan tekemän perhetyön jäsenitys, omaohjaajan tekemän perhetyön kokemuksellinen palvelupolku sekä perheen kanssa työskentely -mallin SWOT-analyysi.

Tässä luvussa toimijoilta saatuja tuloksia ja niiden taustalla olevia merkityskokonaisuuksia kuvataan pääasiassa kokonaisuudessaan, kuten fenomenologiselle lähestymistavalle on ominaista, jotta lukijan olisi helpompi ymmärtää kokonaiskuvan muodostumiseen johtaneita tekijöitä (Vilkkä 2015, 174). Kuvausten tueksi on liitetty suoria lainauksia haastatteluista ja kirjoituksista, niiden selventäessä toimijoiden antamia merkityksiä asioille. Nämä tekstiosat on tekstissä sisennetty ja kursivoitu sekä merkitty omaohjaajien tekemien kirjoitusten (H1) tai haastateltavien (H2-H5) tunnistetiedoilla.

5.1 Omaohjaajan tekemän perhetyön jäsenitys

Tämän kehittämistyön ensimmäisenä konkreettisena tuotoksena voidaan nähdä yhteiskehittämisen kautta syntynyt omaohjaajan tekemän perhetyön jäsenitys, joka jäsenyi omaohjaajilta saatujen kokemusten, mielipiteiden ja ajatusten kautta. Omaohjaajien kanssa tehdyn työskentelyn varsinaiset tulokset nousivat ideapilviin liimattujen muistilappujen kirjoitusten sisällöistä. Ideapilvityöskentely onnistui odotetusti ja ideapilvet (Liite 4) täyttivät muistilapuista työskentelyn edetessä.

Omaohjaajien ideapilviin liimaamien muistilappujen kirjoitukset kuvasivat hyvin omaohjaajan tekemän perhetyön moninaisuutta ja perhetyön onnistumisen kannalta merkityksellisiä tekijöitä. Omaohjaajat kokivat omassa työskentelyssään tärkeänä erityisesti hyvän yhteistyön rakentumisen omaohjaajan, perheen sekä lapsen välille. Yhteistyötä kuvattiin sanoilla; kuuntelemista, ymmärrystä, kohtaamista ja puheeksiottamista. Yhdessä kirjoituksessa yhteistyön todettiin olevan yhtä kuin kasvatuskumppanuus, mikä kuvaa hyvin omaohjaajien sisäistämää jaetun vanhemmuuden periaatetta ja sen kokonaisvaltaista merkitystä yhteistyön sekä perhetyön suunnittelun ja toteutuksen kannalta. Omaohjaajien voitiin nähdä jäsentävän perhetyötä alla olevan kuvion mukaisesti yhteistyönä,

joka sisältää perheen *kohtaamisen, yhteydenpidon ja työskentelyn* laajemmat kokonaisuudet ja niiden sisällöt.



Kuvio 4. Omaohjaajan tekemän perhetyön jäsenitys.

Omaohjaajat pitivät tärkeinä *kohtaamiseen* liittyvinä tekijöinä suhteen luomista perheeseen, perheestä ja perheen asioista välittämistä, vanhempien ajatusten, toiveiden ja mielipiteiden kuuntelemista ja kysymistä sekä perheen ymmärtämistä ja henkistä tukemista kriisissä ja vaikeassa elämäntilanteessa, minkälaiseksi sijoitus voidaan aina mieltää. Kohdatuksi ja kuulluksi tuleminen nähtiin omaohjaajien toimesta etenkin perheen kannalta hyvin tärkeänä.

Toisena yhteistyön laajempaan osa-alueeseen omaohjaajat painottivat *yhteydenpitoon* liitettäviä tekijöitä. Kuulumisten vaihtaminen perheen ja omaohjaajien välillä ja lapsen asioista tiedottaminen sekä yhteydenpidon säännöllisyys nousivat esiin omaohjaajien kirjoituksissa. Tärkeinä yhteydenpitoon liitettävänä asioina pidettiin myös asioiden puheeksiottamista ja kotilomista sopimista. Yhteydenpidon tiimoilta sekä omaohjaajat että perheet nostivat esiin toiveen molemminpuolisesti toimivasta yhteistyöstä ja avoimesta sekä säännöllisestä tietojen välittämisestä, mikä nähtiin lapsen edun kannalta välttämättömänä. Eräässä ideapilveen liimatun muistilapun kirjoituksessa tavoiteltiin syvällisempää luottamusta vanhempien ja omaohjaajien välille toivoen, että vanhemmalle syntyy tunne siitä, että omaohjaajalle voi aina soittaa ja pyytää apua.

Kolmantena yhteistyön osa-alueena omaohjaajat nostivat esille asioita viitaten *työskentelyn* sisältöön. Omaohjaajien kirjoitusten perusteella työskentelyn sisältöön viittaavia tekijöitä perhetyössä olivat mm. vanhemman ohjaaminen ja tukeminen, puheeksiottaminen ja asioista keskusteleminen sekä verkostojen ylläpitäminen ja niiden luominen.

Tavoitteellisuus perheen kanssa työskentelyn perustana kuului kirjoituksista läpi ja työskentelyn nähtiin olevan yhteistyön ylläpitämisen, tukemisen ja ohjaamisen lisäksi myös konkreettista auttamista ja sitä, että perheen ongelmia yritetään ratkaista yhdessä perheen kanssa. Omaohjaajat kuvasivat perhetyötä kirjoituksissaan myös vanhemman kannalta voimaannuttavana tekijänä.

”Vanhempi pääsee paremmin mukaan lapsensa kasvatukseen ja osallistumaan” (H1)

”Vanhempi pääsee omien voimavarojen ja resurssien puitteissa toteuttamaan vanhemmuutta, vaikka lapsi sijoitettu -tämän tukemista ja vanhemmalle mahdollisuus kehittyä vanhemmuudessa” (H1)

Ideapilvityöskentelyssä mielenkiintoa herätti myös seuraava omaohjaajan roolia perhetyöntekijänä pohdiskeleva kirjoitus, jonka päädyin nostamaan myös myöhemmin sosiaalityöntekijöille tehdyssä haastattelussa esille ja pohdittavaksi.

”Mielestäni omaohjaajan tehtävä on tarvittaessa tuoda sos.tt:lle esille jos esille nousee intensiivisempi perhetyön/perheterapian/pariterapian tarve ja kertoa näistä tukitoimista.” (H1)

Kirjoituksen voidaan nähdä kuvaavan sitä, miten omaohjaajan tekemä perhetyö käsittää lisäksi myös vanhempien tarpeiden tunnistamista sekä tuen- ja palvelutarpeen arviointia. Arvioinnin ja ohjauksen perustana omaohjaajilla tulisikin olla tietoa siitä, mitä muut perhetyön kentällä toimivat toimijat, kuten perhe- ja pariterapeutit sekä perhetyöntekijät työssään tekevät ja mitä kautta ja minkälaisissa tilanteissa perheitä tulisi ohjata kyseisten palveluiden piiriin.

Yhteenvetona voidaan todeta, että VSLK:n omaohjaajien näkemykset laitoshoidossa tehtävästä perhetyöstä ovat hyvin samankaltaisia kuin tietoperustassa esitelty tutkimustietoon ja teoriaan pohjautuva perhetyön tieto. Omaohjaajat tunnistivat työssään perhetyön vaikuttavuuteen liitettäviä tekijöitä kuten aidon läsnäolon ja kohtaamisen sekä perheen sitoutumisen kannalta tärkeät osallistumisen mahdollistavat elementit. Omaohjaajat kuvasivat perheen kanssa tehtävässä yhteistyössä tärkeänä tavoitteiden mukaisen

työskentelyyn. Kun perheiden ongelmia yritetään ratkaista yhteisistä tavoitteista sopiminen nousee tärkeäksi. Perheen motivointi ja perheen yksilöllinen halu muutokseen ovat työn vaikuttavuutta ajatellen tärkeässä asemassa ja jaettu ja yhdessä tuotettu tieto edistää perheen sitoutumista työskentelyyn. Sitoutuakseen perheet tarvitsevat ajatuksen siitä, että yhteistyöstä voi olla jotain hyötyä. (Muukkonen 2016, 249-253.) Tästä voidaan vetää Ideapilvityöskentelyn perusteellakin se johtopäätös, että omaohjaajien kannalta tärkeä tehtävä on lisäksi perheen motivointi ja työskentely sen suuntaisesti, että perheet pystyisivät tunnistamaan omia tarpeitaan paremmin.

Omaohjaajilta saatujen tulosten kautta välittyi erityisesti omaohjaajien eettinen tapa tarkastella asioita. Eettinen työote perustuu pääasiassa työntekijän omiin ja ammatillisuuden kautta syntyneisiin moraalikäsitelmiin ja arvoperustaan, mutta taustalla voidaan nähdä myös organisaation arvopohja ja sen huomioiminen ja toteuttaminen työskentelyssä. Tapa, jolla omaohjaajat kuvasivat perhetyötä kirjoituksissaan, kertoi omaohjaajien kunnioittavasta ja arvostavasta asenteesta perheitä kohtaan, joka usein välittyy työskentelyn kautta myös perheelle edesauttaen luottamukseen perustuvan, avoimen ja dialogisen vuorovaikutussuhteen syntymistä.

5.2 Omaohjaajan tekemän perhetyön kokemuksellinen palvelupolku

VSLK:n asiakasperheille tehty teemahaastattelun haastattelurunko (Liite 2) teemoitettiin alun perin edellä kuvatun omaohjaajien tekemän perhetyön jäsenyyksen perusteella. Kerätyn aineiston analysointi nosti esiin teemahaastattelussa käytetyn haastattelurungon mukaisesti tuloksia samoilta kolmelta teema-alueelta, joita omaohjaajat olivat työskentelyssään jäsentäneet. Asiakasperheiden haastattelujen kautta nousseet tulokset liittyivät siis olennaisesti yhteistyöhön ja sen eri osa-alueisiin; kohtaamiseen, yhteydenpitoon ja työskentelyyn. Teemahaastatteluiden aikana asiakasperheet kuvasivat kokemuksiaan ja tunteitaan omaohjaajan tekemään perhetyöhön liittyen. Molemmilla asiakasperheillä oli tarve kuvata haastattelun alussa hieman haastattelun aihealueiden ulkopuolelta myös kokemuksiaan lapsensa sijoituksesta ja sen vaikutuksista ja merkityksestä heidän elämäänsä. Nämä kokemukset otettiin osaksi kehittämistyön tuloksia kokemusten luodessa perustan sille, mistä lähtökohdista vanhempi antaa merkityksiä omaohjaajan tekemälle perhetyölle.

Asiakasperheille tehtyjen haastattelujen analysoinnin kautta sijoitus kuvastuu perheissä kipeänä kokemuksena, johon liittyy häpeää ja yksinäisyyden tunnetta. Vanhempien toive

siitä, että he saavat lapsensa vielä kotiin, säilyy, vaikka sijoitus olisi kestänyt jo vuosia. Vanhemmat kokivat kertomansa mukaan sijoituksen jälkeen syvää surua ja molemmat asiakasperheet kuvasivat tyhjää tunnetta, kun lapsi on poissa sekä tunnetta siitä, että joku osa heidän elämästään puuttuu. Lapsen sijoituksesta johtuvien tunteiden lisäksi vanhemmat kuvasivat haastatteluissaan haastattelurungon mukaisesti kokemuksiaan VSLK:n omaohjaajan tekemästä perhetyöstä kohtaamiseen, yhteydenpitoon ja työskentelyyn liittyen.

Asiakasperheet kuvasivat lapsen sijoituksen aikaista muutosvaihetta kaoottiseksi ja molemmilla perheillä oli yksityiskohtaiset ja tarkat mielikuvat siitä tilanteesta, kun sijoituspäätös tehdään ja he joutuvat luopumaan lapsestaan. Asiakasperheiden vanhemmat kuvasivat haastattelutilanteessa yksityiskohtaisesti myös sitä päivää, jolloin he kävivät tutustumassa perhetukikeskukseen. Vanhemmilla oli tarkat muistikuvat vastassa olleista henkilöistä ja päivän tapahtumista. Kysyttäessä vanhemmille tärkeistä sijoituksen alkuun liittyvistä tekijöistä, vanhemmat nimesivät ensivaikutuksen ja vastaanoton, kun perhe tulee ensimmäistä kertaa perhetukikeskukseen. Vanhemmat kertoivat ensikäynnillään kiinnittäneensä huomiota erityisesti ympäristön kodikkuuteen ja tunnelmaan, joka perhetukikeskuksessa vallitsi. Asiakasperheiden vanhemmat kokivat, että ensivaikutelma Halikon perhetukikeskuksesta oli ollut hyvä ja että heidät oli otettu vastaan lämpimästi. Toisen asiakasperheen vanhemmat kertoivat saaneensa etukäteen taustatietoa Halikon perhetukikeskuksesta, joka osaltaan myös vaikutti mielikuvan rakentumiseen.

”Olin mä jotain kuullu siitä paikasta ja ihan kivalta se sen puolesta vaikutti. Sosiaalityöntekijäkö siitä tais kertoa ja tietty se et se on täällä lähempänä.”
(H2)

Kun lapsi tulee sijoitetuksi ja yhteistyö alkaa, omaohjaajat pyrkivät huomioimaan koko perhettä ja luomaan suhdetta vanhempiin, tutustumalla ja tapaamalla vanhempia sekä kartoittamalla lapsen kotioloja ja perheen tilannetta. Sijoituksen myötä tullut, usein ei-toivottu muutos lapsen lähivanhemmasta etävanhemmaksi on usein vaikea ja herättää vanhemmissa monenlaisia tunteita. Asiakasperheiden vanhemmat kertoivat myös niistä sijoituksen aikaisista kokemuksistaan, kun lapsi oli ollut jo hetken sijoitettuna perhetukikeskukseen. Asiakasperheiden vanhemmat kertoivat tuntevansa itsensä ulkopuoliseksi oman lapsensa elämässä. Molempien asiakasperheiden vanhemmat kertoivat kokemuksistaan, joissa he tunsivat sijoituksen jälkeen etäänntyneensä ja vieraantuneensa omasta lapsestaan. Seuraavalla tavalla asiaa kuvasi avohuollon tukitoimenpiteenä sijoitetun lapsen vanhempi.

”Vähä on tullu ulkopuolinen olo, jotenki niinku ku mä oon tottunu aina tekeen kaiken ja nyt sitte ku täältäki tulee nii jotenki mä koen et mä jään asioista ulkopuolelle” (H3)

”Kyl mä ymmärrän ku viikot täällä asuu ja suurimman osan ajastahan se täällä on mut siis silt se jotenki tuntuu tai sit se vaan tuntuu ku on tottunu aina kaikki hoitamaan ja nyt ei sit tarvikkaan” (H3)

Avohuoltona sijoitetun lapsen vanhempi kuvasi ahdistavaa tunnetta siitä, että ennen kaikki lapsen asiat hoitaneena ohjat ei olekaan enää omissa käsissä. Vastuun poisottamista vanhempi kuvasi riistona, joka ahdistaa, näkemättä siinä mitään positiivista.

”Ei, mä en voi nähä siinä mitään positiivista, et on otettu vaan se vastuu ja se on ahdistavaa.” (H3)

Vanhemmat kertoivat yhteistyön perhetukikeskuksen omaohjaajien kanssa lähteneen ulkopuolisuuden tunteistaan huolimatta hyvin käyntiin. Yhteistyöstä kysellessä etsittiin vastauksia siihen, miten perheet kokevat tullessa omaohjaajien toimesta huomioiduksi, kohdatuksi, ymmärretyksi ja kuulluksi. Vanhemmat olivat pääasiassa tyytyväisiä siihen, miten heidät oli huomioitu perhetukikeskuksessa omaohjaajien toimesta. Tärkeinä teki-jöinä yhteistyössä ja kohtaamisessa vanhemmat nimesivät ymmäryksen, empaattisuuden ja sen, että heidän mielipiteitään kysytään ja että niitä myös kuunnellaan, eikä olla vaan kuuntelevinaan. Tärkeimpänä asiakasperheiden vanhemmat pitivät sitä, että yhteistyö toimii ja että se on avointa molemmin puolin. Toisen asiakasperheen vanhempi nimesi tärkeimmäksi yhteistyöhön vaikuttavaksi tekijöiksi edellisten lisäksi myös yhteiset tavoitteet.

”Tärkeinä yhteistyössä on et se toimis, molemminpuolinen avoimuus se on se yks tärkein ja just se et meil ois samat tavoitteet, se ois kans yks aika tärkeä.” (H3)

”Kyl me ollaan saatu toteutuun hommat et ollaan niinku yhteisymmärrykses. Saadaan tulla käymään ja lapsi saa tulla käymään kotona. Saadaan hakee ja lähtee johonki käymään. Saadaan tulla käymään koska vaan.” (H2)

Toisen asiakasperheen vanhempi kertoi, miten tärkeää hänelle oli ollut, että perhetukikeskuksen työntekijöiltä välittyi tunne, että on tervetullut. Vanhempi kuvasi merkityksellisinä niitä kokemuksia, joissa häntä pyydettiin mukaan muuttoon ja annettiin aikaa olla

lapsen kanssa kahden kesken sijoituksen tapahduttua. Eriyisen tärkeänä tämä vanhempi piti sitä, että hän oli kokenut tulleen omaohjaajien toimesta hyväksytyksi eivätkä omaohjaajat olleet torjuvia häntä kohtaan.

”Et henkilökohtasesti, ku mä tohon Halikkoon tulin, nii mä pääsin niist vähä niinku ylitte, et ku lapsi oli muualla sijoitettuna nii oli kokoajan vähä niinku semmonen tunne, et ei perkala, tää ei mee nyt niinku pitäis, mut sen jälkeen ku lapsi tuli tohon Halikkoon, nii mun koko olemus niinku muuttu ja mieliala niinku tuli erilaiseks ja sit ku huomaa just nää niinku työntekijät. Sama niinku sun kans, ku ollaan juteltu nii tulee ittel semmonen hyvä fiilinki et tulee niinku hyväksytyks et kerran sä olet lapsen isä ja äiti, nii hyväksytään teijät, et ei olla niinku semmosii torjuvii niinku muualla oltiin” (H2)

Yhteydenpidon ja kuulumisten vaihdon osalta asiakasperheiden vanhemmat toivoivat, että omaohjaajat pitäisivät tiiviisti ja säännöllisesti yhteyttä. Vanhempien toiveena oli, että ohjaajat ottaisivat heihin yhteyttä myös silloin, kun kaikki on mennyt hyvin ja toivoivatkin kuulevansa useammin myös niistä hyvistä päivistä, jolloin kaikki on mennyt hyvin.

”Et ei mua niinku haittaa kuulla vaikka kaikki ois hyvinki, mut kyllä mä senki ymmärrän et – ei oo ainut täällä vaan täällä on omat hulabaloot ja muut et mä ymmärrän senki kannalta, ettei aina kuulu sitte” (H3)

”Vaikka se tekstiviesti et kaikki ok, ei oo mitään ihmeempää. En mä oota mitään isompaa.” (H3)

Ikäväksi vanhemmat kokivat sen, etteivät he aina tiedä mitä perhetukikeskuksessa tapahtuu ja toisinaan käy niin, että vanhemmat saavat tiedon lapsen kautta omaohjaajan sijaan. Nämä tilanteet herättävät vanhemmissa tunnetta siitä, että jotain salaillaan tai että asioita ei haluta kertoa.

”Mä kuulin niinku – et se on saanu tettiapaikan, ku mulle ei niinku kerrottu. Just tämmösiä pikkuasioita, jotka tännepäin voi olla pikkuasioita, mut ku mä en kuule. Välillä tulee tunne, et miten paljo mä jään niinku paitsi asioista.” (H3)

Pääasiassa vanhemmat kokivat kuitenkin yhteydenpidon toimivan ja vanhemmat kokivat, että avoimen ilmapiirin vuoksi heidän on helppoa antaa palautetta suoraan omaohjaajille. Vanhemmat pitivät hyvänä myös avointa linjaa ja sitä, ettei tarvitse odotella asian kanssa, vaan voi soittaa koska vaan ja tieto tulee ajantasaisesti.

”Nii no eihän meil mitään oo et nyt meil on tämmönen sovittu et jos jotain tulee, nii sit voi otta yhteyttä. Otetaan tännepäin yhteyttä ja me sinnepäin. On hyvä, et on semmonen niinku avoin linja tässä. Mun mielestä sit ku jotain on tapahtunu, nii sit ilmoitetaan niinku ja se on hyvä juttu, eikä sillon joskus kahden viikon päästä. Ei siit oo mun mielestä enää mitään hyötyy sillon.” (H2)

Työskentelyyn liittyen vanhempia pyydettiin nimeämään omia tarpeitaan ja näkemyksiään. Vanhempien oli vaikeaa määritellä omia tarpeitaan perhetyöhön liittyen ja nähdä hyötyjä työskentelyn taustalla. Kun asiakasperheiltä kysyttiin heidän toiveistaan ja tarpeistaan työskentelyyn liittyen, kumpikaan perhe ei osannut nimetä asioita, joihin tarvitsisivat omaohjaajalta apua tai tukea.

Menetelmätyöskentelystä kysyttäessä perheet kokivat menetelmien käytön pääasiassa turhaksi ja kokemustensa perusteella menetelmiä käytettiin päällekkäin monien perhetyön kentällä toimivien toimijoiden toimesta. Menetelmien käytön yhteydessä perheet toivat esiin sosiaalityöntekijöiden tiheän vaihtuvuuden ja sen negatiiviset vaikutukset asiakasprosessiin ja kuulluksi tulemiseen. Työntekijöiden vaihtuvuus oli osittain vaikuttamassa myös siihen, että menetelmiä käytettiin perheiden kanssa työskennellessä päällekkäin. Toisen asiakasperheen vanhempi ilmaisi turhautumistaan menetelmien käyttöön seuraavasti.

”Aikajana-työskentelystä tulee mieleen se, mitä ollaan tehty perheterapeutin kans ja itseasias sosiaalityöntekijänki kans. Se on rasittavaa käydä niin monta kertaa jokaikisen työntekijän kanssa läpi. Sitä on niinku käyty ja se on tylsää joka kerta käydä uudestaan. Se on erittäin turhauttavaa, mä en niinku jaksais. Kyl mä niinku terapeutin kans ymmärrän, et sitä käydään et se saa jotain kuvaa, mut et pitääks se sit käydä niinku joka ikisessä paikassa. Miks se pitää käydä joka ikisen sosiaalityöntekijän kanssa? Miks se edellinen sosiaalityöntekijä ei voi antaa jotain karttaa sille uudelle ja sit taas ku meilläki tuntuu, että vaihtuu nää työntekijät sen verran tiuhaan, nii se on erittäin turhauttavaa” (H3)

”Mut sitten taas toisaalta mä voin terapeutin kans, mut en mä tiä haluisinko mä täällä tehdä semmosta. Aattelen et omaohjaajat vois keskittyä siihen lapsen kannalta tehtyyn työhön, ettei niin monelle tehtäs sitä sukuselvittelyä.

Se on haavojen aukasuu kokoajan. En kokenu et auttoi mitenkään, ei mitään merkitystä. Musta tuntuu et ne on vaan niin kiinnostuneita vaan toisten asioista. Ei se varmaan niitten työn kannalta oo, mut mä en vaan ymmärrä oikeen, et mitä hyötyy siit on, ku se on vaan niin mennyttä.” (H3)

Asiakasperheet nimesivät haastatteluissaan työskentelyyn liitettävistä asioista merkitykselliseksi ainoastaan puheeksiottamisen ja asioista keskustelemisen. Toisen asiakasperheen vanhempi toivoi, että omaohjaajat istuisivat useammin perheen kanssa alas keskustelemaan lapsen asioista.

Työskentelyn kautta puheeksi nousi myös aikatauluista sopiminen. Toisen asiakasperheen vanhempi kertoi kierteestä, johon on työssä käyvänä vanhempana joutunut, palaverien ja lasten aikojen ollessa lähes aina virka-aikaan. Vanhempi kertoi haluavansa osallistua lapsen asioihin ja tapaamisiin, niiden ollessa tärkeitä, mutta se ei valitettavasti ole aina mahdollista.

”Mulla on niin paljon noita ylitöitä tuolla töissä, et mä oon lähes jokapäivä ylitöissä, ku niin paljon on ollu näitä lasten juttuja ja menoja.” (H3)

”Nyttekki mulla on lastenvalvojalla aika ja mä joudun edellisenä päivänä jäämään taas töihin tekemään tiettyjä juttuja, mitkä ois sille aamulle ja sit ku mä en tiä kuin kauan mulla siellä menee, nii sit mä joudun taas jäämään joku toinen päivä tekemään niitä tunteja sisään, että kierre vaan kokoajan pyörii ja pyörii. Vaikka haluis osallistuu, nii ei aina pysty.” (H3)

Hyviksi toimiviksi käytännöiksi perheet nimesivät kotilomista sopimisen ja omaohjaajan kanssa tehdyt viikkosuunnitelmat. Toisen asiakasperheen vanhempi ajatteli viikkolistan tekemisen arjen rakennettavana käytäntönä, joka helpotti myös rajojen ylläpitämistä. Kotilomien sopimisessa vanhemmat ilmaisivat tyytyväisyytään siihen, että heitä kuullaan ja heidän mielipiteensä on huomioitu.

Vertaistuen tarpeesta kysyttäessä perheiden ja perheenjäsenten yksilöllisyys korostui. Toisen asiakasperheen vanhempi kertoi omista kokemuksistaan ja siitä, miten huostaanoton alkuvaiheessa tukea voi olla vaikea vastaanottaa surun ja vihan keskellä ja ajattelee, että muut vastaavat kokemukset voivat repiä omia haavoja auki. Huostaanotetun lapsen vanhempi ajatteli nyt myöhemmin, että olisi varmaankin alkuvaiheessa tarvinnut vertaistukea, mutta on kaveripiiristään löytänyt ihmisiä, joille voi puhua.

”En mä tiedä. Se on mä oon ite sitä miettiny, et jos siel on muitaki saman tapasii kokeneit, nii rupee sitte itekki repiin niin vanhoi auki ja tuntuu entist pahemmalta. En mä enää tartte. Alus varmaan ois ollukki, mut mul on hyvä henkilö, jonka kans juttelen. Meil on tämmönen avoin suhde.” (H2)

Pitkään huostassa olleen lapsen vanhemmat toivat haastattelussa esille myös ajatuksiin huostaanoton purkuun ja lapsen itsenäistymiseen liittyen. Vanhemmat olivat aiemmin kertoneet, miten toive siitä, että lapsi muuttaisi takaisin kotiin, ei sammu. Vanhempien kertomasta päätellen kynnys selvittää huostaanoton purun mahdollisuuksia ja hakea sitä, on kuitenkin suuri ja siihen kaivattaisiin apua ja tukea. Vanhemmat kertoivat siitä, miten olivat moneen kertaan kyselleet sosiaalityöntekijältä mahdollisuuksista huostaanoton purkuun liittyen ja saaneet todeta kyselyjen olleen usein tehottomia. He kokivat tulleen torjutuksi tilanteessa, jossa olisivat halunneet vastauksia.

”Me ollaan aika monessa asiakaspalaverissa kysytty sitä ja on näytetty et ei tämmösiä asioita keskustella tässä palaverissa. Et sit hänen ois pitäny sanoa, et otetaan aika ja keskustellaan kolmisin tai nelisin sit, et se on vähä semmonen, et tuntuu vähä kierolt heiltäki, et jos he on päätöksen tehny, nii eiks sitä voi sit suoraan sanoo ja tuntuu ihan simmoselt, et he vähä niinku kiusais vanhempii, et pidetään vähä niinku jännitykses.” (H2)

”Eikä siin mitään, mut sit jos sä täytät semmosen huostaanoton purkulapun ja pistät sen menemään ja sit jos se tulee bumerangina takas, nii viel enemän se harmittaa ja sit siin tulee niinku semmonen olo, et hitto mikä tässä mättää ja missä nyt on syy.” (H2)

Vanhempien haastatteluissa kuvastui toive vuorovaikutuksen avoimuudesta ja siitä, miten tärkeää on saada vastauksia ja perusteluita mietityttäville asioille. Vanhemmat toivoivat avoimuutta ja rehellisyyttä, vaikka kyseessä olisikin arkaluontoinen aihe kuten huostaanoton purku. Vanhemmat kertoivat lisäksi, miten heitä loukkaa se, että perhetukikeskuksessa suunnitellaan lapsen asioita pitkälle eteenpäin ikään kuin lapsen sijoitus jatkuisi, vaikka varmuutta siitä ei voi olla.

”Se mua kaikkein eniten harmittaa, et sitä ei koskaan sanottu meil niinku suoraan, et lapsi joutuu olemaan 18-vuotiaaksi asti, niinku palaveris ymmärs jostain rivienvälist, et sitä on ihan turha niinku hakee sitä huostaanoton purkuu.” (H2)

”Ne ei varmaan tienny siin vaihees viel, et on niinku harkinnas hakea, mut sielt tuli semmost tekstii, et lapsi alottaa nyt yläasteen ja sit rupes tuleen jo et mitä hän yläasteen jälkeen ja tämmöst näin, et sit niinku luit jo, et hän ei niinku kotiin tule vasta ku..ja nyt ku kuuntelee, nii ku hän täyttää 18, nii tulee semmonen olo et hän muuttaa omaan kämppään ja hän ei kotiin niinku tule. Omaohjaaja kovin touhuu sitä lapsen omaa asuntoo ja kouluu ja muuta.” (H2)

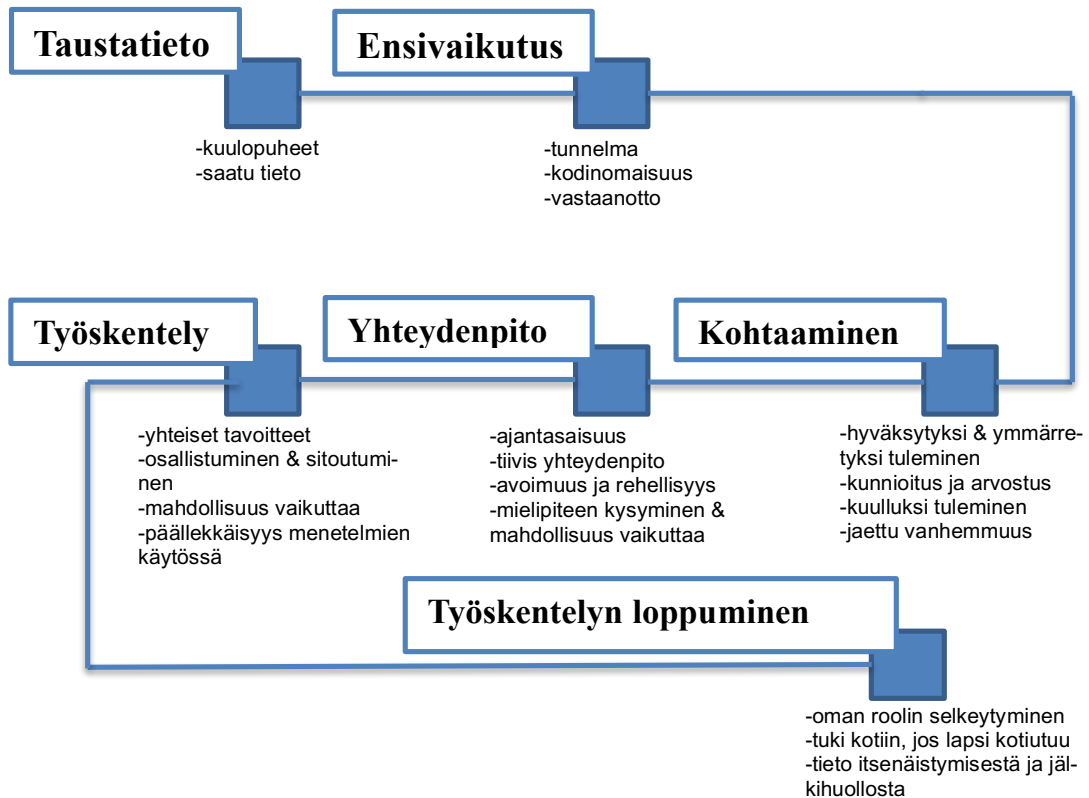
Haastatteluista saatujen tulosten yhteenvetona voidaan todeta, että avoimuus ja rehellisyys omaohjaajien ja asiakasperheiden välillä on kaikilla osa-alueilla tärkeää luottamuksen kannalta. Mikäli vanhempi kokee, ettei asioista puhuta suoraan tai asioita salaillaan, se vaikuttaa heikentävästi luottamukseen ja yhteistyön toimimiseen. Hyvin perustellut muutokset ja asiat on helpompi ottaa vastaan ja vanhempien on helpompi ymmärtää asioita, kun niistä puhutaan mahdollisimman suoraan ja avoimesti.

Asiakasperheiden vanhempien kertomat kokemukset ja tunteet lapsen sijoittamiseen ja sen jälkeiseen elämään liittyen olivat hyvin pitkälti yhteneviä niihin tutkimustuloksiin nähdessä, joita Tuovinen-Kakko (2011) sai tutkittuaan äitien kokemuksia lapsen huostaanotosta ja sen jälkeisestä elämästä. Oli hienoa huomata, että kokemuksistaan huolimatta vanhempien innostus huokui, kun he kuvasivat heille annettuja mahdollisuuksia osallistua lapsen elämään. Omaohjaajien työskentelyn kannalta pienet asiat olivat vanhemmille merkityksellisiä ja suuria. Esimerkiksi vanhemman pyytäminen mukaan lapsensa vaateostoksille, kutsu perhetukikeskukselle saunomaan ja pienetkin joustot haku - ja tuontiajoissa sekä lomista kysyminen olivat vanhemmille tärkeitä. Myös vaihtoehtojen tarjoaminen antoi vanhemmalle tietynlaista päätäntävaltaa mikä loi vanhemmassa voimaantumisen kokemusta. Kokemus asioiden päättämisestä ja osallistumisesta lisäsivät myös vanhempien yhteenkuuluvuuden- ja toimijuudentunnetta.

Tuotoksena perhetyön kokemuksellinen palvelupolku

Ahosen sanoin on tärkeää, että asiakkaan tilanteesta ja palvelun käyttämisestä muodostetaan kokonaisvaltainen käsitys, sillä hyvän palvelukokemuksen taustalla on useita pieniä yksityiskohtia (Ahonen 2017, 114). Asiakasperheiden haastatteluista esiin nousseet tulokset ovat tämän kaltaisia yksityiskohtia, joita tarkastellessa syntyi kehittämistyön toinen tuotos; omaohjaajan tekemän perhetyön kokemuksellinen palvelupolku. Palvelupolku kuvaa perheen etenemistä perhetyön näkökulmasta lapsen sijoituksen alkuvaiheesta lapsen sijoituksen päättymiseen. Palvelupolku, jota olen kuvannut alla olevalla

kuviolla, käsittää perheen kokemusten ja perheen perhetyölle antamien merkitysten kautta esiin nousseet kontaktipisteet ja yksityiskohdat, jotka vaikuttavat perheen kokemukseen omaohjaajan tekemästä perhetyöstä.



Kuvio 5. Omaohjaajan tekemän perhetyön kokemuksellinen palvelupolku.

Palvelua kuvaavan polun varrella on erilaisia kontaktipisteitä, jotka määrittävät palvelun laatua perheen näkökulmasta. Palvelupolun alussa asiakasperheiden kokemuksiin vaikuttivat mm. saatu taustatieto sekä ensivaikutus. Organisaatiota ja sen toimintaa koskevaa taustatietoa haastattelemani asiakasperhe sai sosiaalityöntekijöiden kautta. Joissain tapaksissa perheen saama taustatieto voi olla myös rakentunut muiden ihmisten luomista mielipiteistä ja kuulopuheista, jolloin perhe on voinut muodostaa ennakkokäsityksensä organisaatiosta ja sen tarjoamista palveluista muiden käsityksiä vastaavaksi. Tärkeää olisikin, että perhe saisi ajantasaista tietoa perhetukikeskuksesta ja sen toimintaperiaatteista mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

Palvelupolun toisena tärkeänä kontaktipisteena on ensivaikutus, jonka perheet saavat ensikäyntiensä aikana organisaatiosta, toimintaympäristöstä ja sen työntekijöistä. Haastatteluissa asiakasperheiden kokemuksiin vaikuttivat yleinen tunnelma ja ilmapiiri sekä tapa jolla perheet otettiin vastaan. Fyysisen ympäristön merkitys korostui ensivaikutelman syntymisen yhteydessä. Perheet kokivat ympäristön kodikkuuden ja tunnelman merkitykselliseksi ensivaikutukseen liitettäväksi tekijöiksi. Myös ohjaajien lämmin tapa huomioda ja vastaanottaa perheet korostuivat.

Palvelupolun ydin on omaohjaajienkin jäsentämä yhteistyö ja sen sisältämät kontaktipisteet. Kohtaaminen oli yhteistyön osa-alue, jolle vanhemmat antoivat haastatteluissaan eniten kokemuksellisia merkityksiä. Hyväksytyksi, kunnioitetuksi ja arvostetuksi sekä kuulluksi tuleminen ovat luottamukseen perustuvan vuorovaikutussuhteen syntymisen avaintekijät. Yhteydenpidon toimimiselle vanhemmat antoivat myös suurta painoarvoa. Lapsen asioiden kuuleminen ja tiedon saaminen ajantasaisesti antaa vanhemmille kokemuksen siitä, että he ovat tärkeässä asemassa lapsen elämässä ja ettei heitä ole unohdettu. Ajantasalla pitäminen myös sitouttaa ja motivoi vanhempia yhteistyöhön.

Työskentelyn osalta vanhemmat kokivat tärkeäksi yhteiset tavoitteet ja sen, että he tulevat kuulluksi ja ymmärretyksi. Vanhemmilla ei haastattelujen perusteella ollut suuria odotuksia liittyen työskentelyn sisältöön ja vanhempien oli vaikea tunnistaa ja määritellä omia tarpeitaan ja toiveitaan työskentelyyn liittyen. Vanhemmat eivät haastattelujen tulosten perusteella odota niin sanottua tavoitteellista työskentelyä vaan toivovat omaohjaajasuhteelta pääasiassa vain hyvää ja avointa vuorovaikutusta ja tiivistä yhteydenpitoa lasten asioissa. Menetelmien käyttöön liittyen vanhempien esiin nostamat päällekkäisen työskentelyn ongelmat näyttäytyivät suurina. Menetelmien käyttö perhetyössä voi lisätä työskentelyn tehokkuutta ja olla hyvänä apuna työntekijöille, mutta vaarana on kuitenkin se, että työskentelyä lähdetään toteuttamaan menetelmä edellä, jolloin perheen aito kohtaaminen ja työntekijän läsnäolo jäävät taka-alalle. Perhe ei näin ollen koe tulleen kohdatuksi ja yhteistyö ja vuorovaikutus kärsii.

Palvelupolun viimeisenä vaiheena on perhetyön lopettaminen lapsen asiakkuuden päättyessä tai lapsen itsenäistyessä. Huostaanotetun lapsen vanhemmat pohtivat haastatteluissaan asioita lapsen itsenäistymiseen liittyen ja vanhemmat miettivät omaa rooliaan itsenäistymistilanteessa. Tulevaisuus mietitytti vanhempia ja vanhemmat toivoivat saavansa jo varhaisessa vaiheessa enemmän tietoa siitä mitä esimerkiksi jälkihuolto tarkoittaa. Avohuollon tukitoimena sijoitetun lapsen vanhempi taas pohti kotiin annettavaa tu-

kea ja sitä miten saisi hyvät käytännöt kuten viikkolistan tekemisen siirrettyä kotiin. Vanhemmat selvästi pohtivat jo varhaisessa vaiheessa rooliaan lapsen elämässä lapsen itsenäistymisen ja kotiin palaamisen kynnyksellä ja olivat epävarmoja siitä, miten roolijako sijaishuollon ja vanhempien välillä näissä tilanteissa jakaantuu ja jatkuu. Tiedon saaminen selkeässä ja ymmärrettävässä muodossa auttavat vanhempia luomaan kuvaa tulevaisuudesta ja ymmärtämään prosessia ja omaa rooliaan prosessin päättyessä. Tieto rauhoittaa vanhempia, antaen vanhemmille mahdollisuuden ennakoida tulevaa.

5.3 Sosiaalityöntekijöiden toiveet omaohjaajan tekemälle perhetyölle

Sosiaalityöntekijöiden haastattelut täydensivät jo saatuja tuloksia omaohjaajan tekemästä perhetyöstä sekä omaohjaajan roolista monien eri toimijoiden joukossa organisaation ulkopuolisen toimijan näkökulmalla. Sosiaalityöntekijät olivat tietoisia perhehaastatteluista nostetuista asioista ja siitä miten yksin perheet usein tunteidensa kanssa jäävät, kun lapsi sijoitetaan ja olivat samaa mieltä siitä, että tähän tulisi saada muutoksia. Sosiaalityöntekijät korostivat haastatteluissaan perheiden yksilöllisyyttä ja perhetyön suuntaamista asiakasperheen tarpeita vastaavaksi. Yksilöllisyydestä puhuttaessa korostui perheen yksilölliset tarpeet ja tavoitteet, joihin perheen kanssa työskennellessä tulisi pyrkiä.

Sosiaalityöntekijöillä ei ollut antaa suoraa vastausta siihen, mitä laitoksessa tehtävältä perhetyöltä yleisesti ottaen odotetaan. Avohuollon sosiaalityöntekijä oli sitä mieltä, että avohuollossa painotuksen tulisi olla vahvasti perheen kanssa työskentelyssä. Sosiaalityöntekijä toivoi omaohjaajan työskentelyn kytkeytyvän osaksi perheen pitkän aikavälin tavoitteita, jotka luodaan systemisen toimintamallin mukaisessa reflektiitiimissä, johon kuuluu sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia, perheterapeutti sekä johtava sosiaalityöntekijä. Reflektiitiimissä avohuollon asiakasperheille tehdään asiakkuuden alkaessa hoitosuunnitelma, jota työskentelyn edetessä päivitetään. Systeminen näkemys ohjaa sosiaalityöntekijän ja muun tiimin työskentelyä lastensuojelussa ja työskentelyn aikana taustoitetaan perheen historiaa. Taustoituksen ajatuksena on perhesysteemin tunteminen ja menetelminä käytetään mm. sukupuoli- ja elämänjanatyöskentelyä.

Avohuollon sosiaalityöntekijä pohti haastattelussa sitä, miten tärkeää olisi, että omaohjaaja kytkeytyisi osaksi reflektiitiimiä, jolloin omaohjaajan olisi mahdollista päästä tutustumaan taustatyöhön ja työnjakoa olisi helpompi tehdä. Sosiaalityöntekijä näki, että avohuollon perheiden kanssa työskennellessä omaohjaajilla olisi hyvä olla jokin tietty

osa perhetyöstä, muiden toimijoiden toteuttaessa omiaan ja sosiaalityöntekijän hallitessa kokonaisuutta. Toiveena oli, että perheen kanssa työskenneltäessä jatkettaisiin siitä, mihin työskentelyssä muiden toimijoiden kanssa on päästy, jolloin päällekkäiseltä työltä vältyttäisiin.

Sijaihuollon sosiaalityöntekijä toivoi huostaanotettujen lasten vanhemmille omaohjaajilta erityisesti tukea jonka kautta vanhempien on mahdollista vastaanottaa muutos ja hyväksyä lapsen sijoitus, sen ollessa huostaanotetuilla usein pitkäaikainen ratkaisu. Huomioiden perheen jälleenyhdistämisen periaate, toiveena oli, että vanhemmat saataisiin hakemaan apua omiin ongelmiinsa ja tunnistamaan sekä esiintuomaan omia tuentarpeita.

Sosiaalityöntekijät tunnistivat perhehaastatteluista esiin nostetut päällekkäisyyden ongelmat ja avohuollon sosiaalityöntekijä kertoi ”puhtaalta pöydältä” aloittamisen olevan toisinaan ongelmana mm. ostopalveluperhetyössä, jossa perhetyön prosessia noudatetaan kaavamaisesti aloittaen uuden asiakasperheen kanssa aina alusta.

Avohuollon sosiaalityöntekijä nimesi näkökulmastaan tärkeiksi omaohjaajan tehtäviksi:

- Perheen motivoinnin ja sitouttamisen työskentelyyn
- Vastuun jakamisen vanhempien kanssa ja vanhemman vastuuttamisen
- Sijoitusten aikaisten hyvien käytäntöjen siirtymisen kotiin

Avohuollon sosiaalityöntekijä näki omaohjaajan tekemän perhetyön kannata tärkeäksi sen, että perhettä motivoidaan muutokseen ja että työskennellään tehokkaasti ja intensiivisesti silloin, kun perhe on motivoitunut. Motivointikeinoina avohuollon perheillä olisi hyvä käyttää lapsen kotiin palaamista ja sen avuin yrittää sitouttaa perhettä työskentelemään yhteisen tavoitteen ympärillä.

Nostettuni esiin haastateltujen vanhempien kokemuksia vastuun pois ottamiseen liittyen sosiaalityöntekijä oli sitä mieltä, että avohuollon aikana vanhempien kanssa olisi tärkeää jakaa vastuuta ja vastuuttaa vanhempia hoitamaan tietty osa-alue lapsen asioista. Vastuuttamisessa sosiaalityöntekijä näki tärkeänä sen, että vanhempaa kuunnellaan ja annetaan hänen vastuulleen ja hoidettavaksi niitä asioita, jotka ovat mahdollisia ja vanhemmalle mieluisia hoitaa.

Sosiaalityöntekijät pitivät myös tärkeänä sitä, että vanhemmat otetaan mukaan perhetyön tavoitteiden suunnitteluun ja päätöksentekoon. Sosiaalityöntekijät tunnistivat sen, että usein perhekohtaisten tavoitteiden määrittely jää asiakassunnitelmaneuvoittelussa

vähälle ja sijaihuollon sosiaalityöntekijä kertoi määrittelyn olevan alussa toisiaan vaikeaa perheiden ollessa sosiaalityöntekijöille ennestään vieraita. Yhteenvetona sosiaalityöntekijät totesivat, että perhetyön toteutumisen kannalta olisi tärkeää, että kaikki toimijat keskustelisivat yhdessä asioista.

”Vaatii et ollaan yhes ja mietitään ja keskustellaan rauhas ja käydään taustoi läpi. Keskustelun myötä siirtyy ja syntyy se ymmärrys ja samat tavoitteet.” (H4)

5.4 Perheen kanssa työskentely –mallin SWOT -analyysi

Kehittämistyön aikana omaohjaajat arvioivat lisäksi perheen kanssa työskentelyä ohjaavaa ohjeistusta sen käytännön toimivuuden näkökulmasta (Liite 5). Arvionnin sisältö oli tärkeässä asemassa perhetyön kokonaiskuvan muodostumisessa ja omaohjaajien näkökulman esiintuomisessa. Vaikka arviointi tehtiin lomaketta hypoteettisesti kokeilemalla, ohjeistuksen mukainen työskentely oli pääpiirteiltään sitä työtä, mitä omaohjaajat olivat perheiden kanssa työskennellessään tehneet jo ennen ohjeistuksen käyttöönottoa. Ohjeistuksen osa-alueiden tunteminen käytännön työssä antoi mahdollisuuden hypoteettiseen, mielikuviin ja kokemuksiin perustuvaan arviointiin ja ohjeistuksen mukaisen työskentelyn toimivuuden analysointiin.

Omaohjaajat löysivät ohjeistuksen mukaisesta työskentelystä tasaisesti sekä työhön positiivisesti että negatiivisesti vaikuttavia asioita. Ohjeistuksen mukaisen työskentelyn *vahvuuksina* omaohjaajat näkivät yhteistyön selkeytymisen ja tiedon ja ymmärryksen saamisen perheen tilanteesta sekä luottamuksen ja vuorovaikutuksen paranemisen työntekijän, lapsen sekä vanhempien välillä. Ohjeistuksen mukaisen työskentelyn vahvuutena omaohjaajat kokivat myös jaetun vanhemmuuden rakentumisen uudella tavalla, kun vanhemmat otetaan systemaattisesti mukaan työskentelyn suunnitteluun ja arviointiin. Suunnitteluun ja arviointiin mukaan ottamisen nähtiin vahvistavan vanhempien ja muun perheen toimijuuden ja osallisuuden tunnetta, kun perhe tulee yhteistyössä suunniteltuihin tavoitteisiin perustuvan työskentelyn aikana paremmin kuulluksi ja kohdatuksi. Omaohjaajat kokivat ohjeistuksen vaiheistuksineen selkeyttävän perheen kanssa työskentelyä.

Työskentelymallin *mahdollisuuksina* omaohjaajat näkivät lapsen aseman paranemisen, mikäli perheen kanssa päästään hyvään yhteistyöhön. Kun lapsi huomaa vanhempien

saavan keskusteluapua ja näkee että vanhemmat otetaan huomioon huoli vanhempien pärjäämisestä ja lojaliteettiristiriidoista saattaa helpottua. Positiivisena mahdollisuutena koettiin myös se, että lapsi huomaa vanhempien ja omaohjaajan olevan samalla puolella, joka helpottaa mm. rajattomasti ja impulsiivisesti käyttäytyvien lasten oloa. Hyvässä yhteistyössä toimiminen mahdollistaa myös sen, että vanhemman on ehkä helpompi pitää rajoista kiinni, jolloin lapsen turvallisuudentunne esimerkiksi kotiloman aikana paranee. Myönteisenä nähtiin myös vanhemman ja omaohjaajan välisen suhteen sekä lapsen ja nuoren välisen suhteen kehittyminen, kun nuori huomaa, että kaikkien ”kotien” aikuiset puhuvat keskenään ja ovat samalla puolella.

Ohjeistuksen mukaisen työskentelyn heikkouksiin ja ughiin liitetyt tekijät kuvastivat hyvin omaohjaajien huolta siitä, miten tavoitteellisempi työskentely perheen kanssa lisää omaohjaajien työtaakkaa ja voi vaikuttaa omaohjaajien jokapäiväiseen työskentelyyn kuormittavasti. Tavoitteellisen työskentelyn perustana on suunnitelmallisuus, joka vaatii omaohjaajien panosta myös dokumentoinnin osalta. Dokumentoinnin ja suunnitelmien tekemisen lisääntyessä, resurssit asiakkaan kohtaamiseen vähenee, mikä herätti huolta omaohjaajissa. Omaohjaajat kokivatkin uhkana sen, että riittävien resurssien puuttuessa perheen kanssa tehty tavoitteellinen työskentely vie aikaa lapsen kanssa tehdyiltä työskentelyiltä. Omaohjaajat pohtivat myös aikataulujen sopimiseen liitettäviä ongelmia ja hankaluuksia sopia perheen kanssa palaveriaikoja, vanhempien ollessa usein työssäkäyviä.

Lisäksi omaohjaajia mietitytti se, jääkö sijaishuollossa tehtävä vaativa perhetyö liikaa yksittäisen ohjaajan vastuulle ja osaavatko omaohjaajat oman koulutuksensa puitteissa toteuttaa työtä. Uhkana nähtiin myös vanhempien haluttomuus työskentelyyn ja se että, suunnitelmallisuuden myötä vanhempien kanssa lähdetään työskentelemään ns. menetelmä edellä, mikä heikentää vanhempien arvostavaa kuuntelua ja kohtaamista, jotka ovat hyvän perhetyön edellytykset. Omaohjaajilla oli kuitenkin selkeä ajatus siitä, että ilman vanhempia kunnioittavaa asennetta perhetyö ei voi toimia.

5.5 Tulosten levittäminen ja yhteiskehittämisen hyödyt

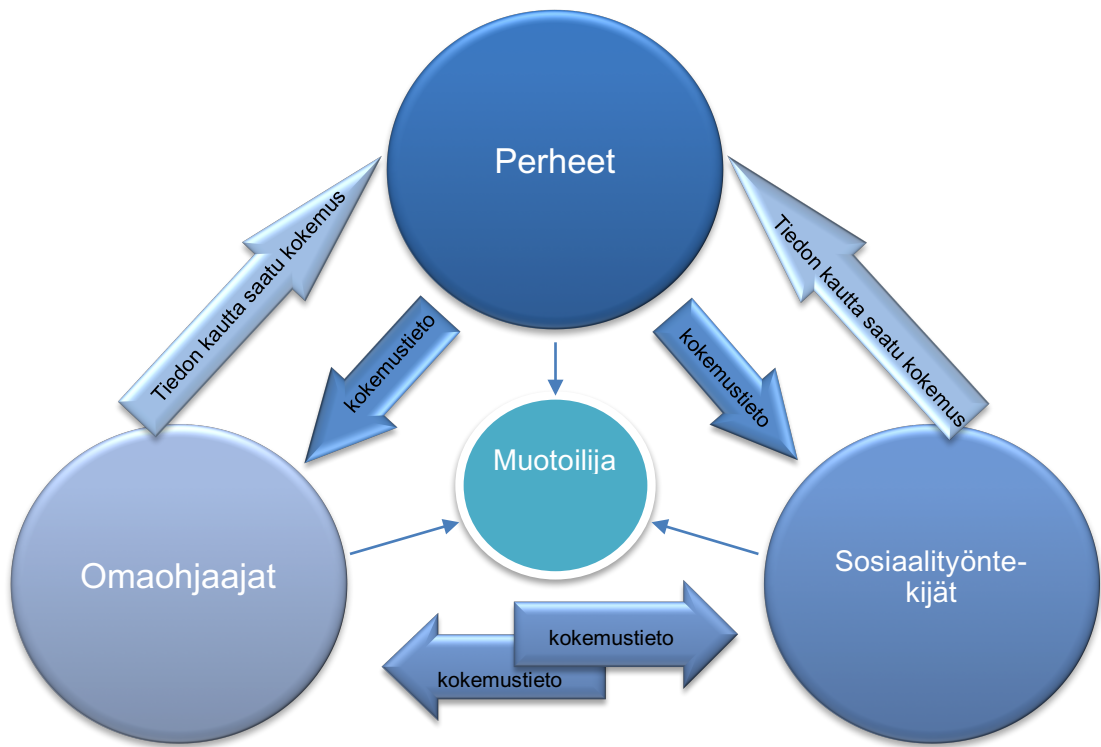
Palvelumuotoilun mukaisesti etenevässä kehittämistyössä oli jatkuvasti läsnä reflektiivisyys ja sen prosessorientoitunut näkemys mahdollisti toimintaympäristön ja toiminnan muuttumisen sekä kehittämistyön aikaisen jatkuvan tiedon syntymisen. Tiedontuotantoa

ja sen levittämistä käytettiin kehittämistyön aikana reflektiivisenä herättelynä, joka tarkoitti toimijoilta saadun tiedon jakamista muille toimijoille, toivoen sen herättävän kriittistä keskustelua ja reflektiivistä pohdintaa (Toikko & Rantanen 2009, 50,117).

Tulosten levittämistä tapahtui läpi kehittämistyön. Omaohjaajien ja perheiden kanssa tyskennellessä saatuja tuloksia levitettiin haastattelujen yhteydessä sosiaalityöntekijöille ja perheiltä ja sosiaalityöntekijöiltä saadut tulokset esiteltiin omaohjaajille tiimipäivissä. Kehittämistyötä suunnitellessa ja sen alkaessa en osannut ajatella tulosten levittämisellä olevia vaikutuksia niin suuriksi, miksi ne työn loppuvaiheessa muodostuivat.

Yhteisten asioiden jakaminen ja yhteinen kehittämistyö tutkitusti mahdollistaa etäisyyden ottamisen omaan asiaan lisäten samalla ymmärrystä itsestään (Palsanen & Kääriäinen 2015, 196,198). Yhteistyö ja tulosten levittäminen vaikuttivat toimijoiden tapaan nähdä toisensa ja myös oma roolinsa perhetyössä. Perhetyön merkitys nousi eri valoon ja perhetyöhön liittyvät mahdollisuudet nähtiin uusin silmin. Tämä näkyi tuloksia levitettäessä mm. siinä, miten muiden toimijoiden mielipiteitä kuultuaan omaohjaajat lähtivät kyseenalaistamaan omia käsityksiään perhetyöntekijän roolistaan ja pohtivat omien toimintatapojensa vaikutusta eri toimijoiden näkökulmasta. Myös sosiaalityöntekijöiden reaktiot toisilta toimijoilta kerätyn tiedon saamiseen olivat samankaltaisia. Sosiaalityöntekijät lähtivät pohtimaan omaa tärkeää rooliaan perhetyön tavoitteiden määrittelijänä ja omaohjaajien tukijoina ja yhteistyökumppaneina. Sosiaalityöntekijät lähtivät myös pohtimaan keinoja, miten yhteistyötä omaohjaajan ja sosiaalityöntekijän välillä voitaisiin lisätä ja ehdottivat omaohjaajan kytkeytymistä osaksi sosiaalityöntekijöiden systeemisen mallin mukaista reflektiitiimiä.

Tutkimuksellisessa yhteiskehittämisessä voidaan siis nähdä monenlaisia hyötyjä ja siitä on mahdollista monen hyötyä. Kehittämistyöhön osallistettujen toimijoiden voitiin nähdä hyötyvän kehittämistyön aikana jaetusta tiedosta seuraavan kuvion mukaisesti.



Kuvio 6. Yhteiskehittämisen hyödyt.

Kuviosta voidaan nähdä, miten toimijoiden jakama tieto siirtyi kehittämistyön tekijälle eli palvelun muotoilijalle ja miten eri toimijat hyötyivät toisten toimijoiden jakamasta tiedosta välillisesti. Perheiltä tullut kokemustieto auttaa omaohjaajia ja sosiaalityöntekijöitä ymmärtämään paremmin perheen tarpeita, toiveita ja kokemuksia. Tiedon kautta toimintatapoja lähdetään tarkastelemaan ja omaohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden asenteessa ja työtavoissa havaitaan muutoksia. Muutokset näkyvät tiedon kautta saatuna kokemuksena toimia toisin tai vahvistaa niitä tekijöitä, jolle perheet ovat työskentelyssään antaneet merkityksiä. Tiedon vaikuttaessa työskentelyyn se palaa ikään kuin perheelle takaisin kokemuksellisenä tietona ja työotteena, joka vastaa entistä paremmin perheiden tarpeisiin.

6 KEHITTÄMISTYÖN ARVIOINTI JA JOHTOPÄÄTÖKSET

6.1 Tulosten tarkastelu ja kehittämisideat

Pystyäksemme vastaamaan omaohjaajan tekemällä perhetyöllä asiakasperheiden muuttuviin ja yksilöllisiin tarpeisiin ja tavoitteisiin, meidän tulee olla tietoisia siitä, minkälaisista lähtökohdista perheet asiakkaaksemme tulevat ja minkälaisena tuottamamme palvelu nähdään ja koetaan asiakkaiden sekä muiden palvelunkäyttäjien silmin.

Kehittämistyönä tehty käyttäjäkokemuksen mallinnus loi ymmärrystä käyttäjien kokemuksista omaohjaajan tekemää perhetyötä kohtaan ja auttoi nostamaan esille ne keskeiset asiat, joita kehittäessään organisaatio voi hyötyä ja jotka huomioiden on mahdollista toteuttaa vaikuttavampaa omaohjaajan tekemää perhetyötä. Mallinnuksesta saatujen tulosten kautta omaohjaajan tekemän perhetyön keskeisiksi asioiksi nousivat asiakkaan kokemukselliseen palvelupolkuun liitettävät kontaktipisteet, joiden huomiointi työskentelyä suunniteltaessa ja työtä toteutettaessa synnyttää asiakkaan kokemuksen laadukkaasta ja hyvin toimivasta perhetyöstä sekä sitouttaa asiakkaan työskentelemään yhteistyössä omaohjaajien kanssa.

Palvelumuotoilu, jonka valitsin tämän työn kehittämistavaksi, osoittautui asiakaslähtöiseksi ja toimivaksi tavaksi osallistaa perhetyön ympärillä olevat toimijat yhteiseen kehittämistyöhön. Palvelumuotoilun mukaiseen yhteiskehittämiseen liittyi toimialarajat ylittävänä työskentelynä runsaasti oppimispotentiaalia sekä toimijuutta ja osallistujien osallisuutta kasvattavia elementtejä. Toimijat osallistuivat yhteiseen kehittämistyöhön aktiivisesti ja innostuneena uudesta tavasta nähdä kaikkien toimijaryhmien kokemustieto kehittämistyön tulosten kannalta merkittävänä.

Kehittämistyön aikana eri toimijoiden näkemykset omaohjaajan tekemästä perhetyöstä selkiytyivät tiedonkeruussa käytettyjen menetelmien; teemahaastattelun, Living Lab –toiminnan sekä SWOT -analyysin kautta. Omaohjaajien kanssa tehty työskentely jäsensivät omaohjaajan toimenkuvaa perhetyöntekijänä. Jäsennyksen kautta perhetyö nähtiin yhteistyönä joka sisältää kolme laajempaa osa-aluetta sisältöineen; kohtaamisen, yhteydenpidon ja työskentelyn osa-alueet. Perheiden haastattelujen kautta edellämämainituista merkityksellisimpänä perhetyön kokemukseen vaikuttavana tekijänä painottui kohtaamisen osa-alue. Kohtaaminen käsitti eri toimijoiden näkökulmasta asiakkaan ymmärtämistä, arvostamista ja kuulluksi tuleamista.

Omaohjaajien työskentelystä saatujen tulosten kautta syntynyt kuva omaohjaajien eettisestä lähestymistavasta perhetyöhön oli merkityksellinen eettisyyden välittyessä usein työntekijän toimintatapojen kautta myös asiakkaalle. Asiakasperheet olivatkin pääasiassa tyytyväisiä siihen miten heidät oli perhetukikeskuksessa kohdattu ja hyväksytty omaohjaajien toimesta. Perheiden haastattelujen kautta välittyi tunne siitä, että omaohjaajat ovat onnistuneet perheen kanssa juuri tällä perheiden merkitykselliseksi määrittämällä kohtaamisen osa-alueella. Sen sijaan perheen motivointiin ja sitouttamiseen tulisi vielä kiinnittää huomiota. Vanhemmat kokivat olonsa usein ulkopuoliseksi lapsensa elämässä. Ulkopuolisuuden kokemuksiin liittyy vahvasti taustalla oleva muutos vanhemman statuksen vaihtumisesta lähivanhemmasta etävänhemmaksi. Uskoisin kuitenkin, että tiiviimmän yhteydenpidon, motivoinnin ja osallistamisen kautta tätä ulkopuolisuudentunnetta olisi mahdollista edelleen lievittää.

Yhtenä tärkeänä tuloksena käyttäjäkokemuksen mallinnuksessa nousi myös havainto perheen kanssa toimivien työntekijöiden vaihtuvuudesta johtuneesta päällekkäisestä työskentelystä, jonka myötä vanhemmat olivat menettäneet mielenkiintonsa työskentelyyn. Menetelmätyöskentelyyn, joka parhaimmassa tapauksessa on omaohjaajan työtä edistävä ja helpottava apu, liitettiin vanhempien toimesta turhautumisen, surun ja vihan tunteita.

Tavoitteellisuuden ja päällekkäisen työskentelyn välttämiseksi sosiaalityöntekijä ehdotti muun muassa omaohjaajan kytkeytymistä osaksi reflektiitiimiä sen selkeyttäessä työskentelyn tavoitteita ja perhetyön yhteistä päämäärää sekä helpottaessa roolijakoa silloin, kun perheen kanssa työskennellään monen eri toimijan toimesta. Yhteinen tiimiytyminen eri toimijoiden ja perheen kanssa olisi tärkeää ja selkeyttäisi perhetyön kentällä tapahtuvaa työskentelyä ja ohjaisi työskentelyä perheen tarpeita vastaavaksi.

Uuden prosessikuvausten liitteeksi kehitellyn ohjeistuksen mukaisen Perheen kanssa työskentely –mallin kautta omaohjaajien tekemä perhetyö on muuttumassa suunnitelmalliseksi ja tavoitteellisemmaksi kuin ennen. Omaohjaajien tekemän hypoteettisen SWOT -analyysin kautta uudenaikaisessa työskentelytavassa nähtiin useita positiivisia puolia sen lisätessä yhteistyötä ja vuorovaikutusta lapsen, omaohjaajan ja perheen välillä. Omaohjaajat kokivat uudessa työmallissa positiivisten seikkojen lisäksi kuitenkin myös huolta siitä, miten se vaikuttaa arjen kuormittavuuteen ja asiakkaan kohtaamiseen. Omaohjaajat pohtivat myös omaa perhetyöhön liittyvää osaamistaan vaativan perhetyön toteuttamisen näkökulmasta. Huolta syntyi lisäksi siitä, riittävätkö

resurssit kaikkeen siihen dokumentointiin, mitä suunnitelmallinen työskentely omaohjaajilta vaatii.

Näiden käyttäjäkokemuksen mallinnuksessa nousseiden tulosten kautta on mahdollista erottaa kehittämistarpeita seuraavilla perhetyön osa-alueilla.

1. Yhteisten käytäntöjen ja perhetyön roolijaon selkeyttäminen
2. Eri toimijoiden välisen keskusteluyhteyden vahvistaminen
3. Omaohjaajien perhetyön osaaminen

Mallinnuksen kautta saatujen tulosten kautta omaohjaajan tekemän perhetyön rooli muiden kentällä työskentelevien toimijoiden rinnalla ei selkiytynyt. Perhetyön kentällä olevaa eri toimijoiden välistä roolijakoa tulisi siis vielä tarkentaa. Roolijaon selkeyttämiseksi tarvitaan keskustelua ja avointa yhteistyötä eri toimijoiden välillä. Omaohjaajien tulisi olla tietoisia siitä, mikä juuri omaohjaajan tekemän perhetyön toimenkuva on palvelujärjestelmässä. Toimenkuva kaipaisi selkeää määrittelyä ja sen jalkauttamista työyhteisöön.

Perhetyön eri toimijaryhmien omien ja yhteisten käytäntöjen ja perhetyön roolijaon tarkemmalla määrittelyllä vältettäisiin myös päällekkäistä työskentelyä, jonka vanhemmat kokivat turhauttavaksi ja asiakassuhdetta heikentäväksi. Yhteisten käytäntöjen selkiyttäminen vaatii aikaa yhteiselle suunnittelulle ja taloudellista panostusta resursseihin, ettei yhteissuunnitteluun käytettävä aika olisi poissa asiakkaan kohtaamiseen käytetystä ajasta. Omaohjaajan tekemän perhetyön ja kentällä tapahtuvan roolijaon selkiytyessä tulisi myös yhteistyössä miettiä minkälaisesta koulutuksesta omaohjaajat voisivat hyötyä työskennellessään vaativan perhetyön parissa.

Käyttäjäkokemuksen mallinnuksesta saatua tietoa ja mallinnuksessa syntyneitä tuotoksia voidaan hyödyntää tulevaisuuden palveluketjuja suunniteltaessa. Yhteiskehittäminen ja siitä saatujen tulosten levittäminen avasivat keskustelua arjen työssä, minkä uskon edesauttavan perhetyötä kuvaavan ohjeistuksen tuomien muutosten vastaanottamisessa työyhteisössä. Kehittämistyö mahdollisti toimijoiden näkökulman laajenemisen perhetyöstä, lisäten samalla toimijoiden ymmärrystä itsestään ja omista toimintatavoistaan sekä muista perhetyön ympärillä olevista toimijoista. Kehittämistyöllä oli näin ollen osallistujia voimaannuttava, opettava ja kasvattava vaikutus.

6.2 Eettisyys ja luotettavuus

Eettisyys ja luotettavuus ovat tärkeässä asemassa sosiaalialalla ja lastensuojelussa, kun kehitettävien palvelujen kohteena ja asiakkaina ovat haavoittuvassa asemassa olevat ihmiset. Toikko & Rantanen kuvaavat kehittämistyön kehittäjän intresseihin perustuvana toimintana, jossa keskeistä on se, minkä näkökulman kehittäjä päättää valita ja kenen ehdoilla hän lähtee kehittämistyötä tekemään (Toikko & Rantanen 2009, 48-49).

Eettisyys korostui jo henkilökohtaisessa valinnassani valita opinnäytetyöksi omaohjaajan tekemän perhetyön kehittäminen. Koin omaohjaajan tekemän perhetyön kehittämiseksi tarvetta sijoitettujen lasten vanhempien jäädessä usein hieman taka-alalle sijaishuollon laitoshoidossa, jossa työskentely on hyvin lapsilähtöistä. Vanhempien esiin tuomat kokemukset siitä, miten perheitä ei tueta kuntoutumaan ja sen tiedostaminen, miten yksin perheet jäävät omien tunteidensa ja kokemustensa kanssa, kun lapsi sijoitetaan, vaikuttivat myös valitaani.

Kehittämistyön suunnittelun ja toteutuksen aikana työskentelyäni ohjasi tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) määrittelemät hyvät tieteelliset käytännöt, toimeksiantajan arvot; ihmisen kunnioitus, vastuullisuus ja avoimuus sekä sosiaalialan eettiset periaatteet (TENK 2020; VSLK 2020; Talentia 2017). Työskentelin kunnioittaen organisaation toimintaperiaatteita ja suojellen organisaation sisäisiä salassapidettäviä tietoja ja salattuja asiakirjoja, joiden perustalle kehittämistyöni suurilta osin rakentui.

Palvelumuotoilu, jonka teoriaperustaa käytin kehittämistyössäni ja joka toimi kehittämistapana oli alhaalta ylöspäin suuntaava asiakaslähtöinen tapa tarkastella asioita ja perustui työntekijöiden ja kansalaisten asiantuntijuuden hyödyntämiseen. Halusin työlläni tuoda jokaisen toimijan äänen kuuluville, mikä oli asiakas- ja käyttäjälähtöisten palvelujen muotoutumisen kannalta merkityksellistä. Erityisesti työssäni korostui eri toimijoiden toimijuuden tukeminen, riippumatta siitä, minkälaisessa valta-asemassa toimija suhteessa muihin toimijoihin on. Koska palvelumuotoilua pidetään eettisenä lähestymistapana, sen käyttäminen sosiaalialan palveluiden kehittämisessä puoltaa myös sosiaalialan ammattieettiset periaatteet, etenkin asiakkaan tasa-arvoisen kohtaamisen, osallistamisen ja vahvuuksien käyttämisen näkökulmista, jotka ovat yhteneviä palvelumuotoilun periaatteiden kuten myös omien periaatteideni kanssa (Talentia 2017, 20,36).

Aineistoa kerätessäni huomioin toimijat yksilöinä, joiden mielipiteitä, toiveita ja tarpeita kehittämistyön aikana kunnioitin. Aineistoa litteroidessa pidin huolen siitä, etten muuttanut tai muokannut haastateltavien puhetta ja olin huolellinen litterointitarkkuuden suhteen sen vaikuttaessa merkittävästi tulosten luotettavuuteen. Huomioin litteroidessa myös haastateltavien anonymisoinnin muuttaen litterointeihin kaikki tiedot, joiden perusteella haastateltavat olisivat olleet tunnistettavissa. (Arene 2019, 9.)

Laadullisessa kehittämistyössä työn luotettavuutta kohentaa toteutuksen tarkka kuvaaminen, jota tehtiin tässä kehittämistyössä yksityiskohtaisesti (Hirsjärvi ym. 2009, 232). Luotettavuuden kannalta on oleellista tietää, että fenomenologisen tutkimuksen tulokset eivät ole toistettavissa sosiaalisiin prosesseihin liitettyjen ongelmien vuoksi. Kokemuksia mallinettaessa tuloksiin vaikuttavat myös mm. toimijoiden eri kulttuureihin viittaavat yksilölliset ja yhteisölliset tekijät. (Toikko & Rantanen 2009, 123.) Kehittämistyön vakuuttavuudesta ja luotettavuudesta kertoo kuitenkin se, että yhteiskehittämiseen osallistetuilla toimijoilla oli hyvin yhtenevät mielipiteet omaohjaajan tekemän perhetyön kehittämisalueilta ja tarpeista. Myös eri toimijaryhmien innostus työn tuloksia kohtaan kertoo kehittämistyön onnistumisesta ja luotettavuudesta.

6.3 Oppimisprosessi ja ammatillinen kasvu

Kehittämistyön tekeminen oli monivaiheinen prosessi, joka sisälsi erilaisia oppimisen ja kasvun paikkoja omassa ammatillisuudessani. Sain toimeksiantajalta työn suunnitteluun suhteellisen vapaat kädet, mikä asetti työhön sopivasti haastetta ja sain toteuttaa omia visioitani sekä käyttää ja kehittää sosionomin kompetenssejani erityisesti, eettisen-, tutkimus- ja kehittämistoiminnan - sekä asiakastyön- ja työyhteisöosaamisen alueilla (Innokylä 2016).

Toimeksiannon vapaamuotoinen ulkoasu haastoi miettimään kehittämistyön todellisia tarpeita ja aihealueen rajaamista. Kehittämistyö muuttuikin suuresti siitä, mitä alun perin olin toimeksiantajan kanssa keskusteltuani ja opinnäytetyösuunnitelmassa ideoinut. Rajaamisen ongelmat näkyivät työn laajenemisessa. Rajaamista ja tavoitteiden määrittelyä haastoi palvelumuotoilun mukainen toimijalähtöinen prosessikehittäminen, jonka ominaisuuksien vuoksi kehittämistyölle on vaikea asettaa ennalta tiettyjä ohjaavia suuntaviivoja tai tehdä etukäteen kehittämistä rajaavaa suunnitelmaa. (Toikko & Rantanen 2009, 50, 51.)

Tämän kaltaisessa toimijalähtöisessä kehittämisprosessissa, miksi Seppänen-Järvelä reflektiivistä kehittämisorientaatiota kutsuu, ei ole tarkkaan määriteltyä kehittämistä ohjaavaa ja sitä rajaavaa suunnitelmaa ja sen vuoksi prosessi saattaa olla hidas. Todellinen kehittämistehtävä muodostuukin usein vasta prosessin aikana ja työn tavoitteita voi olla vaikea arvioida etukäteen. (Seppänen-Järvelä 1999, 196.) Näin kävi tässäkin kehittämistyössä. Suunnitelmien muuttuminen kesken kehittämistyön sai kuitenkin aikaan sen, että kehittämistyö muotoutui mielestäni vastaamaan entistä paremmin toimeksiantajan tarpeita.

Työn alkaessa jännitystä herätti oma roolini muotoilijana, eri sidosryhmien koordinoijana ja tiedon jäsentäjänä. Aluksi mietinkin, saanko pidettyä kaikki ohjat käsissä ja miten saan suurehkon aineiston raportoitua selkeäksi ymmärrettäväksi kokonaisuudeksi. Työn edetessä jäsentely helpottui. Tekemisen käynnistyessä aloin nauttia roolistani toimijoiden keskipisteessä, jossa minulla oli mahdollisuus olla jakamassa tärkeää tietoa eteenpäin muille toimijoille. Oppimisprosessissa haastavimmaksi koin aiheen rajaamiseen, kun kyseessä oli laaja työ. Koin haastavaksi myös tämän kehittämistyön raportoinnin ja tietoperustan suunnittelun työn perustuessa pitkälti organisaation salassapidettäviin asiakirjoihin ja dokumentteihin.

Palvelumuotoilu oli alusta asti kiehtova tapa, jonka perusta oli omaan moraalikäsitteeseen ja pohdiskelemaan ja refleктоivaan työskentelytapani sopiva, sen sisältäessä kokemustiedon keräämistä asiakkailta ja ottaessa mukaan kaikkien palvelunkäyttäjien ja palvelun ympärillä toimivien kokemukset huomioon. Työskentelyn tuloksena koin saaneeni arvokasta asiakas- ja kehittämistyökokemusta kerätessäni omaohjaajien, perheiden ja sosiaalityöntekijöiden kokemuksia ja ideoita. Kehittämistyö vahvisti näkemystäni monitoimijaisen tiedon keräämisen ja hyödyntämisen tärkeydestä, kun tavoitellaan asiakaslähtöisiä, tarpeisiin vastaavia ja vaikuttavia palveluja.

LÄHTEET

- Aaltio, E. & Isokuorti, N. 2019. Systeemisen lastensuojelun toimintamallin pilotointi. Valtakunnallinen arviointi. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Raportti 3/2019. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 1.2.2020. Saatavilla: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/>
- Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. 2.p. Espoo: Tarja Ahonen.
- Ahvenainen, P. Gylling, J. & Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus - tee asiakkaistasi faneja. Helsinki: Kauppakamari.
- Alhanen, K. 2013. John Deweyn kokemusfilosofia. Helsinki: Gaudeamus.
- Araneva, M. 2016. Lapsen suojele- Toteuttaminen ja päätöksenteko. Helsinki: Talentum pro.
- Arene Ry. 2019. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. Viitattu 10.2.2020. Saatavilla: <http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/>
- Bardy, M. 2013. Lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. 4., uud. p. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. 49-78.
- Bardy, M. & Heino, T. 2013. Katsaus lastensuojelun toimintaympäristöihin: paniikista toivoon ja näköalat auki. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. 4. uudistettu painos. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, 13 – 42.
- Clair, A. 2012. The relationship between parent`s subjective well-being and the life satisfaction of their children in Britain. Child In Res (2012) 5:631-650.
- Eronen, T. & Laakso, R. 2016. Lastensuojelun laitoshoidon kasvatukselliset ja kuntouttavat orientaatiot ja niiden vaikuttavuus. Tutkimuskatsaus kansainvälisiin tutkimuksiin 2010-2016. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Työpöytäpaperi 44/2016. Viitattu: 30.12.2019. Saatavilla: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/>
- Heino, T. 2013. Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. 4. uudistettu painos. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, 84-107.
- Heino, T., Hyry, S., Ikäheimo, S., Kuronen, M. & Rajala, R. 2016. Lasten kodin ulkopuolelle sijoittamisen syyt, taustat, palvelut ja kustannukset. HuosTa-hankkeen (2014-2015) päätulokset. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Raportti 3/2016. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 21.12.2019. Saatavilla: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/>
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uud.p. Helsinki: Tammi
- Horwitz, M. & Marshall, T. 2015. Family engagement in Child Protection Social work. Journal of family social work, 18: 288-301.
- Hyvärinen, M. 2017. Haastattelun maailma. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvoori, J. (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 11- 46.
- Hämäläinen, U. & Kangas, O. 2010. Lasten, nuorten ja perheiden hyvinvoinnin tarkastelua. Teoksessa Hämäläinen, U. & Kangas, O. Perhepiirissä. 2p. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Innokylä(a) www-sivut. 2020. Living Lab. Toimintamalli. Viitattu 3.12.2019. Saatavilla: <https://www.innokyla.fi/web/malli1226421>

Innokylä(b) www-sivut. 2020. SWOT. Toimintamalli. Viitattu 3.12.2019. Saatavilla: <https://www.innokyla.fi/web/malli111751>

Innokylä www-sivut. 2016. Sosionomi (AMK) kompetenssit. Hyväksytty 29.4.2016. Viitattu 16.2.2020. Saatavilla: <https://www.innokyla.fi/web/verkosto1167849/sosionomi-amk-kompetenssit-socionom-yh-kompetenser-hyvaksyty/godkanda-kuopio-29.4.2016>

Juurikkala, V. & Kaikko, K. 2016. Lapsiperheiden kotiin annettavat palvelut. Sosiaalihuoltolain täydennyskoulutus. 29.11.2016. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 7.2.2020. Saatavilla: <https://stm.fi/documents/>

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

Kaikko, K & Friis, L. 2013. Menetelmät lastensuojelun tukena. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. 4., uud. p. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. 108-120.

Kasvun tuki www-sivut. 2020. Työmenetelmät. Toimiva lapsi & perhe menetelmät: Lapset puheeksi –keskustelu. Viitattu 14.2.2020. Saatavilla: <https://kasvuntuki.fi/tyomenetelmat/toimiva-lapsi-perhe-menetelmat-lapset-puheeksi-keskustelu/>

Klaar, J.M. 2014. How to have your cake and eat it too - an introduction to service design. Amsterdam: BIS Publishers.

Laine, S., Heino, L. & Pärnä, K. 2010. Perhekuntoutuksen moniammatilliset käytännöt. Teoksessa Törrönen, M. & Pärnä, K. (toim.) Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa. Helsinki: Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö, 137 – 165.

Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) 2013. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vantaa: Hansaprint Oy.

Laitinen, M., Kemppainen, T., Lakkala, S., Kauppi, A., Veikanmaa, S., Välimaa, M. & Turunen, T. 2018. Sosiaalityön interprofessionaalinen asiantuntijuus – tapausesimerkinä koulun sosiaalityö. Teoksessa Juvonen, T., Lindh, J., Pohjola, A. & Romakkaniemi, M. (toim.). Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018. Helsinki: UNIPress, 154-181.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417. Annettu Helsingissä 13.04.2007. Viitattu 20.10.2019. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/2007/20070417>

Lindh, J., Pohjola, A., Juvonen, T & Romakkaniemi, M. 2018. Johdatus sosiaalityön asiantuntijuuden muutokseen. Teoksessa Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018. Helsinki: UNIPress, 9-15.

Lähteinen, M. & Hämeen-Anttila, L. 2017. Sosiaalihuollon lainsäädäntö. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. Sosiaalityön käsikirja. 4. uudistettu laitos. Helsinki: Tietosanoma, 48-81.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu- yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu- uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2.p. Helsinki:Teknologiainfo Teknova Oy, 21-41.

Mikkola, M. 2004. Lastensuojelu ja eurooppalaiset ihmisoikeudet. Teoksessa: Puonti, A-M., Saarnio, T., Hujala, A.(toim.) 2004. Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi.

Muukkonen, Tiina (2016) Luottamus lastensuojelussa – monitoimijaisen yhteistyön rakentuminen. Teoksessa Mirja Satka, Ilse Julkunen, Aino Kääriäinen, Ritva Poikela, Laura Yliruka & Heidi Muurinen (toim.) Käytäntötutkimuksen taito. Helsinki: Heikki Waris –instituutti & Mathilda Wrede – institutet.

Myllärniemi, A. 2007. Lastensuojelun avohuollon perhetyö ammattikäytäntönä – jäsenyyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa. Heikki Waris –instituutti. Soccan ja Heikki Waris – instituutin julkaisusarja 6/2007. Helsinki: Socca.

Oksanen, J. 2014. Motivointi työväliseenä. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Paasivirta, A. 2012. Miten tullaan lastensuojelun asiakkaaksi? Vastaanottoryhmillä apua nopeasti ja oikea-aikaisesti. Teoksessa Stromberg- Jakka, M. & Karttunen, t. (toim.) Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisten arkeen. Jyväskylä: PS-kustannus, 234-252.

Palsanen, K. & Kääriäinen, A. 2015. Asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoiminnallisen työskentelyn merkitykset ja seuraukset. Sosiaalipolittisen yhdistyksen ja Sosiaalityön tutkimuksen seuran aikakauslehti Janus. Sosiaalialan käytäntöjen tutkiminen –teema numero. 2015, Vol. 23, Nro. 2.

Peltonen, I. 2013. Uusi työntekijä työpöytänsä ääressä. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. 4., uud. p. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, 79-83.

Perustuslaki 11.6.1999/731. Annettu Helsingissä 11.06.1999. Viitattu 12.1.2020. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2>

Petrelius, P. & Eriksson, P.(toim.). 2018. Uudistuva lastensuojelu – Kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Työpaperi 32/2018. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 7.2.2020. Saatavilla: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/>

Pitkänen, M. 2011. Vastuun paikka! Vanhempien tukeminen lasten huostaanotossa. Soccan ja Heikki Waris- instituutin julkaisusarja nro 26. Helsinki: Socca

Pitkänen Sari, Tarvainen Tom & Vehviläinen Jukka (2010). Nuorten palveluissa Moniammatillisuuden ja monialaisuuden monet muodot sekä johtamisen haasteet sosiaalisessa nuorisotyössä. Teoksessa Heino T., Heinonen H., Koskimies M., Nousiainen K., Paasivirta A., Pitkänen S., Pyhäjoki J., Tarvainen T., Vehviläinen J. Moniammatilliset ohjaus- ja palveluverkostot lasten ja nuorten suojelussa. Sektoritutkimuksen neuvottelukunnan julkaisu 4:2010, Helsinki, 46–143.

Pölkki, P. 2016. Ehkäisevä lastensuojelu ja varhainen tuki lapsiperheille. Teoksessa Törrönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto-Lundén, T., Salovaara, P. & Veistilä, M.(toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 243-260.

Pösö, T. 2007. Lastensuojelun puuttuva tieto. Teoksessa Vuori, J. & Nätkin, R (toim.). Perhetyön tieto. Tampere: Vastapaino, 65-82.

Rousu, S. 2007. Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa. Näkymätön tuloksellisuus näkyväksi. 1.p. Tampereen yliopisto. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Ruusuvuori, J. & Nikander, P. 2017. Haastatteluaineiston litterointi. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 427-445.

Räty, T. 2004. Oikeusturvatekijät lastensuojelussa. Teoksessa: Puonti, A-M, Saarnio, T. & Hujala, A.(toim.). 2004. Lastensuojelu tänään. Helsinki:Tammi.

Räty, T. 2015. Lastensuojelulaki – käytäntö ja soveltaminen. Helsinki: Edita.

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

Saastamoinen, K. 2018. Lapsi sijaishuollossa. Yhteydenpidon rajoittaminen ja rajoitustoimenpiteet. Helsinki: Edita.

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Saatavilla: <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>

Seppänen-Järvelä, R. 1999. Luottamus prosessiin. Kehittämistyön luonne sosiaali- ja terveysalalla. Tutkimuksia 104. Helsinki:Stakes.

Sinkkonen, J. 2018. Kiintymyssuhteet elämänkaareissa. 1.-2. Painos. Helsinki: Duodecim.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2019. Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2019:8. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 10.1.2020. Saatavilla: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/>

Suikkanen-Malin, T. 2015. Yhteinen vanhemmuus sijaishuollossa. Tarinoita yhteistyöstä vanhemmuuden tehtävää hoitavien välillä. Lisensiaatintutkimus. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Viitattu 17.1.2020. Saatavilla: <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=a375e695-954c-43c3-81fa-f3c30df9acc0>

Talentia ry. 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Viitattu 18.8.2019. Saatavilla: http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikka-opas_2017.pdf

Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Lastensuojelu 2018. Tilastoraportti. 23/2019. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu: 19.10.2019. Saatavilla: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138211/Tr23_19_LASU.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Terveiden ja hyvinvoinninlaitos(a). THL www-sivut. 2019. Lastensuojelun- käsikirja. Työprosessi. Kiireellinen sijoitus. Viitattu 16.10.2019. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/kiireellinen-sijoitus>

Terveiden ja hyvinvoinninlaitos(b). THL www-sivut. 2019. Lastensuojelun- käsikirja. Lastensuojeluasiakkuuden alkaminen. Viitattu 6.10.2019. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojeluilmoitus-ja-lastensuojeluasian-vireilletulo/asiakkuuden-alkaminen>

Terveiden ja hyvinvoinninlaitos(c). THL www-sivut. 2019. Lastensuojelun- käsikirja. Työprosessit. Lastensuojelun avohuolto. Viitattu 10.10.2019. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-avohuolto>

Terveiden ja hyvinvoinninlaitos(e). THL www-sivut. 2019. Tutkimus ja kehittäminen. Systemisen lastensuojelun levittäminen ja juurruttaminen. Viitattu 20.10.2019. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/systemisen-lastensuojelun-levittaminen-ja-juurruttaminen-syty->

Terveiden ja hyvinvoinninlaitos(f). THL www-sivut. 2020. Lastensuojelun- käsikirja. Lastensuojelulaitokset. Viitattu 18.10.2019. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/sijaishuollon-muodot/lastensuojelulaitokset/lastenkoti-nuorisokoti>

Terveiden ja hyvinvoinninlaitos(g). THL www-sivut. 2019. Lastensuojelun- käsikirja. Työprosessit. Sijaishuolto. Sijaishuoltoon siirtyminen ja yhteistyö vanhempien kanssa. Viitattu 8.10.2019. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/sijaishuoltoon-siirtyminen-ja-yhteisty-vaanhempien-kanssa>

Toikko, T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: University press.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: University Press.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Tammi.

Tuovinen-Kakko, T. 2011. Äitien kokemuksia huostaanotosta ja sen jälkeisestä elämästä. Lapin yliopisto. Marginalisaatiokysymysten sosiaalityö. Lisensiaatintutkimus. Viitattu 1.2.2020. Saatavilla: <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=256bcb0f-da57-4060-bf5d-a3437a17dbfe>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu 29.11.2018. Saatavilla: https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf.

Tuulaniemi, J. 2013. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Tuulaniemi, J. 2012. SDT. Palvelumuotoilun työkalupakki. Viitattu 18.10.2019. Saatavilla: <http://sdt.fi/materiaali/ServiceDesignToolkit.pdf>

Uski, S. 2014. Mistä rakentuu hyvä asiakaskokemus? Viitattu 20.10.2019. Saatavilla: <https://www.talouselama.fi/kumppaniblogit/tiedon-blogi/mista-rakentuu-hyvaasiakaskokemus/56cf4ad9-0d06-3ebd-a28a-96cf08297991>

Vaahtojärvi, K. 2011. Palvelun arviointi ja prptotyypointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu- uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2.p. Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 131-146.

Vaajakallio, K. & Mattelmäki, T. 2011. Yhteissuunnittelu ja palveluiden ideointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu- uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2.p. Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 77-97.

Varsinais-Suomen lastensuojelukuntayhtymä (VSLK) www-sivut. 2020. Viitattu 14.1.2020. Saatavilla: <https://www.vslk.fi/>

Vilén, M.; Seppänen, P.; Tapio, N. & Toivanen, R. (toim.) 2010. Kohtaamisia lapsiperheissä. Menetelmiä perhetyöhön. Helsinki: Kirjapaja.

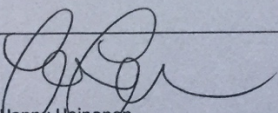
Vilkka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vuori, J. & Nätkin, R. 2007. Perhetyön tieto ja kritiikki. Johdanto perhetyön muuttuvaan kenttään. Teoksessa Vuori, J. & Nätkin, R.(toim.). Perhetyön tieto. Tampere: Vastapaino, 7-38.

Yesilova, K. 2007. Perheen puolesta. Perhekasvatus Suomessa 1970-1990 –luvulla. Teoksessa Vuori, J. & Nätkin, R.(toim.) Perhetyön tieto. Tampere: Vastapaino, 39-65.

Yle www-sivut. 2019. Lastensuojeluilmoitukset ja kiireelliset sijoitukset lisääntyivät – Professori: "Perheiden aikainen tukeminen ei ole onnistunut". Joka sadas alaikäinen oli huostaan otettuna viime vuonna. Julkaistu 4.6.2019. Viitattu 2.10.2019. Saatavilla: <https://yle.fi/uutiset/3-10814655>

Tutkimuslupa Varsinais-Suomen lastensuojelukuntayhtymä

VARSINAIS-SUOMEN LASTENSUOJELUKUNTAYHTYMÄ		2019
Viranhaltijapäätös Kuntayhtymän johtaja		
Päätöksen saaja	Sofia-Noora Öster	
Päivämäärä	11.6.2019	
Pykälä	C 1	
Asia	Tutkimuslupa	
Perustelu	Sofia Öster anoo tutkimuslupaa Turun Ammattikorkeakouluun tehtävää opinnäytetyötään varten. Österin opinnäytetyön otsikko on "Perhetyön etenemisprosessin suunnittelu Varsinais-Suomen lastensuojeluyksikön omaohjaajatyöhön." Öster on solminut ky:n kanssa opinnäytetyösopimuksen ja toimittanut opinnäytetyösuunnitelman.	
	Liite 1: Opinnäytetyösopimus	
	liite2: Opinnäytetyösuunnitelma	
	<p>Österin tarkoitus on osallistavan yhteiskehittämisen keinoin tehdä yhteistyötä Pirtin ja Vintin työntekijöiden kanssa. Österin tarkoitus on haastatella kahta eri elämäntilanteessa ja sijoituksen vaiheessa olevaa perhettä, tavoitteena saada perheet kertomaan kokemuksiaan perhetyön toteutumisesta ja onnistumisesta sekä heidän toiveistaan ja tarpeistaan perhetyöhön liittyen. Perhetyön tavoitteiden osalta hän haastattelee lastensuojelun sosiaalivyöntekijää.</p> <p>Öster käsittelee tutkimusaineistoa nimettömänä ja yksityisyyden suojaa kunnioittaen. Tutkimusraportissa ei tulla mainitsemaan nimeltä tutkimuksen kohteena olleita henkilöitä tai asiakkaan kotikuntaa. Öster laatii opinnäytetyön siten, ettei se sisällä toimeksiantajan liikesalaisuuksia tai salassa pidettäväksi sovittuja tietoja tai aineistoja. Öster ei luovuta tutkimusaineistoa sivullisille ja tuhoaa aineiston, kun sitä ei enää ko. tutkimusta varten tarvita.</p> <p>Öster luovuttaa tutkimusraportin Varsinais-Suomen lastensuojelukuntayhtymän käyttöön.</p>	
Päätös	Myönnän Sofia Österille luvan ko. opinnäytetyön suorittamiseen sillä edellytyksellä, että työ toteutetaan opinnäytetyösopimuksen mukaisesti.	
	 Hannu Heinonen Kuntayhtymän johtaja	
	OIKAISUVAATIMUSOITUS Päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Oikaisuvaatimuksen voi tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä kunnan jäsen. Oikaisuvaatimus tulee tehdä kuntayhtymän hallitukselle 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Kunnan jäsenen katsotaan saneen päätöksestä tiedon, kun pöytäkirja on asetettu yleisesti nähtäväksi. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivä kuluessa kirjeen lähettämisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erillisen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana. Oikaisuvaatimuksesta	

Teemahaastattelun runko

TEEMAHAASTATTELU, PERHEET

Perheen näkökulma:

Kokemukset, toiveet, kehittämisehdotukset

YHTEISTYÖ

-perheen kokemukset

-suunnitteluun ja arkeen osallistuminen

-vaikutusmahdollisuudet

-huomiointi

-tunnelma, empaattisuus, mielipiteiden kuuntelu

-jaettu vanhemmuus

-osallistaminen, työnjako

-monialainen yhteistyö

-perheen kanssa työtä tekevät

-yhteistyön laatu/riittävyys

-tarvittavien tietojen saanti, arjen kuulumisten vaihto

-vanhempien rooli

-yhteydenpidon muodot

-vertaistuki

TYÖSKENTELYN SISÄLTÖ

-perheen kokemukset

-mihin tarvitaan apua/tukea

-mitä tehty/mikä auttanut/mikä voisi auttaa

-kotikäynti, lapset puheeksi ym. mielipiteitä

-menetelmät

-minkälaista apua tai työskentelyä

-työskentely-ympäristö

-koti, ptk tilat, muu

-työskentelyn tiheys

TYÖSKENTELYN LOPETUS

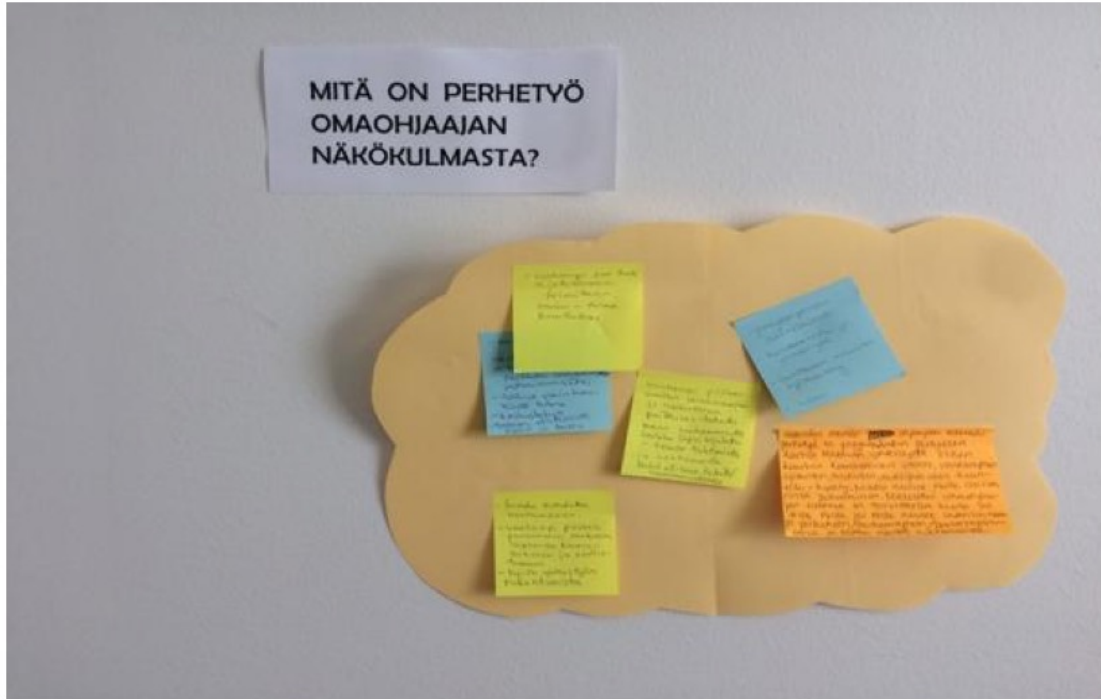
-tuki sijoituksen loppuvaiheessa (valmistelu työskentelyn loppumiseen)

-tukeminen lapsen itsenäistymisvaiheessa

Tutkimuslupa Salon kaupunki

Salon kaupunki	Viranhaltijapäätös	
Sosiaalipalveluiden johtaja	24.9.2019	§ 2
		Tutkimuslupa
Tutkimuslupa, Varsinais-Suomen lastensuojelukuntayhtymän omaohjaajan tekemän perhetyön kehittäminen palvelumuotoilun keinoin		
2909/07.01.04.01.03/2019		
<p>Sofia-Noora Öster opiskelee Turun ammattikorkeakoulussa sosiaalialan yksikössä sosionomin (AMK) tutkintoa. Hän anoo tutkimuslupaa opinnäytetyön tekemistä varten. Opinnäytetyön aiheena on Varsinais-Suomen lastensuojelukuntayhtymän omaohjaajan tekemän perhetyön kehittäminen palvelumuotoilun keinoin.</p> <p>Tavoitteena on tehdä kehittämistyö palvelumuotoilun keinoin osallistamalla Varsinais-Suomen lastensuojelukuntayhtymän omaohjaajan tekemän perhetyön ympärillä olevat toimijat yhteiseen kehittämistyöhön ja tehdä selvitys siitä, minkälaisena omaohjaajan tekemä perhetyö näyttäytyy asiakkaan, työntekijän ja organisaation ulkopuolisen toimijan näkökulmasta katsottuna. Selvityksessä tavoitellaan tuloksia myös siitä, minkälainen rooli omaohjaajalla on perhetyöntekijänä monien eri toimijoiden joukossa.</p> <p>Tutkimusaineisto kerätään haastattelemalla yhtä avoimuuden ja yhtä sijaishuollon sosiaalityöntekijää. Haastattelut toteutetaan asiantuntijahaastatteluin. Haastattelut litteroidaan ja niistä tehdään sisällönanalyysi.</p>		
Päätöksen peruste	Salon kaupungin hallintosääntö § 35	
Päätös	Myönnetään tutkimuslupa Sofia-Noora Österille opinnäytetyötä varten.	
	Purhonen Eeva Sosiaalipalveluiden johtaja Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu.	

Ideapilvityöskentely



Perheen kanssa työskentely –mallin SWOT -analyysi

Perheen kanssa työskentely -ohjeistuksen mukaisen työskentelyn arviointi	
VAHVUUDET Mitä hyvää? Mikä toimii?	HEIKKOUEDET Mikä ei toimi? Mikä voi koitua ongelmalliseksi? Miten heikentää/hankaloittaa omaohjaajan työtä?
<ul style="list-style-type: none"> -vanhemmat mukana alusta asti, sijoitus koko perheen asia, ei vaan nuoren asia -jaettu vanhemmuus -omaohjaaja saa tietoa vanhemmilta, joka helpottaa työtä -lisää ymmärrystä lapsen ja perheen tilanteesta -nuoren ja vanhempien suhde kehittyi, opitaan tuntemaan, luottamus kasvaa -oo:t ovat pääasiassa yhteydessä vanhempiin: oo:n ja vanhempien välisen luottamuksen lisääntyminen -työskentely toimii, jos työntekijän asenne vanhempia kohtaan kunnioittava ja keskinäinen sanaton yhteys on hyvä -mallin rakenne looginen 	<ul style="list-style-type: none"> -ajankäyttö: mistä on pois, jos tehdään monen perheen kanssa yhtä aikaa esim. -perhetyön suunnitelman teko: liikaa suunnitelmia on tehtävä, ei ehdi kaikkea. -esimies mukana ja aikoja vaikea sovittaa -vie aikaa nuoren kanssa työskentelystä -tasot 2 ja 3 vaikea toteuttaa (oma)ohjaajien tekemänä. (Sopivat vuorot listassa vanhempien kanssa, osastolta jatkuvasti joku pois, riittävää perhetyön koulutusta...)
MAHDOLLISUDET Miten voi tukea ja auttaa omaohjaajaa työssä? Mitä hyvää saattaa tuoda vanhemmille, entä lapselle?	UHAT Mikä mietityttää? Mikä voi estää tai vaarantaa mallin käyttöönoton/käyttämisen? Mitä ongelmia voi ilmetä omaohjaajan/perheen/ muiden näkökulmasta?
<ul style="list-style-type: none"> -vanhemmat kohdataan ja tulee kuulluksi -nuori huomaa, että kaikki on "samalla puolella" -hyvää yhteistyötä lapsen asioissa, paremmat mahdollisuudet edistää lapsen asemaa -voi avata keskusteluyhteyden nuoren ja vanhemman välille -selkeyttää perheen kanssa työskentelyä -estää paremmin päällekkäistä/toista tietämätöntä perhetyötä (eri toimijat PTK:n ohjaajat, avotyön perhetyöntekijät, perheterapeutit jne.) 	<ul style="list-style-type: none"> -haastava perhe, kaikki ei lähde työskentelyyn -nuoren asema keskiössä tulee säilyttää -jäkö liikaa yksittäisen ohjaajan vastuulle suunnitella haastavaa perhetyötä, tavoitteita, toteutumista? Eriarvoisuus. -liiallinen "menetelmien" käyttö, mikäli vanhemmat vastustavat, voi estää hyvää perhetyötä (=arvostavaa kuuntelua) -mikä ero on perhetyön tasolla 2 ja 3?