

Anna-Sofia Korva & Saaramari Kumpula

## **TUKIHENKILÖTOIMINNAN MANUAALIN KEHITTÄMISPROSESSI**

Manuaali kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen yhteistyössä toteutettavasta tukihenkilötoiminnasta

# **TUKIHENKILÖTOIMINNAN MANUAALIN KEHITTÄMISPROSESSI**

Manuaali kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen yhteistyössä toteutettavasta tukihenkilötoiminnasta

Anna-Sofia Korva &  
Saaramari Kumpula  
Opinnäytetyö  
Syksy 2020  
Sosiaalialan tutkinto-ohjelma  
Oulun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan tutkinto-ohjelma

---

Tekijät: Anna-Sofia Korva ja Saaramari Kumpula  
Opinnäytetyön nimi: Tukihenkilötoiminnan manuaalin kehittämisprosessi  
Työn ohjaaja: Päivi Onkalo ja Pirkko Pietilä  
Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2020 Sivumäärä: 44+3

---

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa kirjallisessa muodossa oleva sähköinen manuaali, jonka avulla malli eri toimijoiden yhteistyössä toteutettavasta tukihenkilötoiminnasta voitaisiin helposti ottaa käyttöön eri kunnissa ilman aikaisempaa kokemusta manuaalista tai siinä kuvastusta tukihenkilötoiminnasta. Tavoitteena oli, että manuaali on tiivis, mutta kattava käyttöopas tukihenkilötoiminnan käytännöistä ja toiminnan hyödyistä eri osapuolille. Manuaalia tulotaisiin hyödyntämään muun muassa uusien tukihenkilöiden toimintaan perehdyttämisessä. Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Neljä Astetta Oy, joka tilasi manuaalin lukuvuonna 2019–2020 toteutetun tukihenkilötoiminnan pilottiprojektin aikana.

Manuaalin keskeinen tarkoitus oli kuvantaa uudenlainen tapa tuottaa tukihenkilötoimintaa eri toimijoiden ja sektoreiden välisellä yhteistyöllä, jotta useammalle lapselle ja nuorelle mahdollistuisi tukihenkilötoiminta. Yhä useampi lapsi ja nuori tarvitsee enemmän aikuisten tukea ja läsnäoloa elämänsä, jonka vuoksi tukihenkilötoiminnan palveluiden tarve on ollut jatkuvassa kasvussa. Haasteeksi palveluiden tarjoamiselle on kuitenkin osoittautunut vapaaehtoisten tukihenkilöiden puute sekä ammattilaisten resurssien rajallisuus. Manuaalissa kuvattun tukihenkilötoiminnan tavoitteena on vastata tukihenkilöiden tarpeeseen opiskelijaresursseja hyödyntäen.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa tarkastellaan tukihenkilötoiminnan perusteita, viitekehystä sekä käytännön toteutusta. Lisäksi teoriaosuus käsittelee moniammatillista yhteistyötä sekä sen kehittämistä, sillä manuaalissa kuvattu tukihenkilötoiminta sekä manuaalin kehittäminen on tehty yhteistyössä kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen kanssa. Manuaalin tuotekehitys toteutettiin viiden vaiheen kautta. Tuotekehitysprosessin aikana toteutettiin kysely kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen toimijoille käyttäjälähtöisyyden varmistamiseksi. Opiskelijoiden näkökulma tuotekehitykseen tuli itseltämme ja kokemuksistamme tukihenkilöinä toimimisesta pilottiprojektissa lukuvuonna 2019–2020.

Manuaalin kehittämisprosessi toteutettiin moniammatillisessa projektiryhmässä. Manuaalin sisältö kehitettiin reflektoiden pilottiprojektin kokemuksia, hyödyntäen kyselyistä saatuja vastauksia sekä suunnaten tuotosta sille asetettuja laatutavoitteita kohti. Opinnäytetyön lopputuloksena saavutettiin valmis manuaali kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen yhteistyössä toteutettavasta tukihenkilötoiminnasta. Manuaali otetaan käyttöön syksyllä 2020 Oulun ammattikorkeakoulun, Oulun kaupungin ja Neljä Astetta Oy:n yhteistyössä. Manuaalin jatkokehittäminen on mahdollista esimerkiksi lisäämällä tarvittavia liitteitä tai muokkaamalla manuaalin sisältöä soveltumaan erilaisiin yhteistyökuvioihin, kuten muille korkeakouluille tai nuoriso- ja sivistystoimen käyttöön.

---

Asiasanat: manuaali, tukihenkilötoiminta, moniammatillinen yhteistyö, tuotekehitys

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences  
Degree Programme in Social Services

---

Authors: Anna-Sofia Korva and Saaramari Kumpula

Title of thesis: The process of developing a manual for support person activity

Supervisors: Päivi Onkalo and Pirkko Pietilä

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2020 Number of pages: 44+3

---

The purpose of this thesis was to develop the support person activity between municipalities, private companies, and educational institutions by creating a written electronic manual that allows the support person activity model to be easily implemented in different municipalities. The goal was for the manual to be a concise but comprehensive user guide of the support person activity's practices and the benefits of the activity for different parties. The manual will also be used during introduction of the new support persons. Neljä Astetta Oy ordered the manual during a pilot project implemented in the academic year 2019-2020.

The goal of the manual was to create a new way of providing the support person activity by focusing more on the collaboration between the parties and thus making the support person activity available to an increasing number of people. More and more kids and adolescents need extra support and presence from adults in their lives which causes the need of the support person activity to continuously grow. However, the lack of professionals and capable volunteers has proven to be a remarkable challenge. The manual attempts to respond to this challenge by using student resources as a way of providing more workforce.

The theoretical part of this thesis focuses on viewing the basics, framework, and practical realisation of the support person activity in the manual. It will also look into multiprofessional cooperation and its development in terms of the support person activity, since the support person activity and the development of the manual have been done in co-operation with the municipality, the company and the educational institution. The product development of the manual was executed in five different stages. The officials of the municipality, the company and the school were heard to make the product more user oriented. The student input needed for the product development was received from the authors themselves and their own experiences as support persons during the pilot project were used as a reference.

The development process of the manual was executed in a multiprofessional project team. The content of the manual was developed reflecting the experiences of the pilot project, utilizing the answers received from the inquiry and directing the output towards the set quality goals. The thesis resulted in a ready-to-use manual. The manual will be taken into use during the fall of 2020 by the Oulu University of Applied Sciences, the city of Oulu and Neljä Astetta Oy. Future development of the manual is possible by for example adding appropriate annexes or by making the manual more suitable for different varieties of cooperation with other universities or institutes.

---

Keywords: manual, support person activity, multiprofessional cooperation, product development

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	TUOTEKEHITYKSEN TAVOITTEET .....	8
3	TUKIHENKILÖTOIMINTA.....	10
3.1	Tukihenkilötoiminta sosiaalihuoltolain mukaisena palveluna .....	10
3.2	Tukihenkilötoiminta lapsen ja nuoren tukena.....	12
3.3	Tukisuhteen prosessi .....	13
3.4	Vuorovaikutus tukisuhteessa.....	14
3.5	Kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen yhteistyössä toteuttama tukihenkilötoiminta.....	16
3.6	The PersonBrain Model™ osana manuaalissa kuvattua tukihenkilötoimintaa .....	17
4	MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ JA KEHITTÄMINEN .....	20
4.1	Moniammatillinen yhteistyö ja yhteistoimijuus .....	20
4.2	Moniammatillinen kehittäminen .....	21
4.3	Kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen yhteistyössä organisoima ja kehittämä tukihenkilötoiminta.....	22
5	MANUAALIN KEHITTÄMISPROSESSI .....	24
5.1	Kehittämistarpeen tunnistaminen .....	24
5.2	Manuaalin ideointi ja luonnostelu .....	25
5.3	Manuaalin kehittäminen.....	27
5.4	Manuaalin viimeistely .....	32
6	ARVIOINTI.....	34
6.1	Manuaalin arviointi .....	34
6.2	Kehittämisprosessin arviointi .....	36
7	POHDINTA .....	38
	LÄHTEET.....	42
	LIITTEET .....	45

# 1 JOHDANTO

2000-luvulla lastensuojelun ja sosiaalipalveluiden tarve sekä kustannukset ovat olleet jatkuvassa kasvussa valtakunnallisesti. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tuottaman tilaston mukaan lastensuojelun avohuollon asiakkaita oli vuonna 2000 vajaa 50 000, kun vuonna 2014 heitä oli jo 90 269. Vuonna 2015 muuttunut sosiaalihuoltolaki vaikutti tilastoon vähentäen sittemmin avohuollon asiakasmääriä. Vuonna 2019 avohuollon asiakkaana oli 53 858 lasta ja nuorta. Huostaanottojen määrä sen sijaan on jatkanut nousuaan. Vuonna 2000 huostaanottojen määrä oli 12 672, kun vuonna 2019 kodin ulkopuolelle sijoitettuja oli jo ennätysellinen määrä, 18 928 lasta ja nuorta. (THL Tilastoraportti 28/2020.)

Vuonna 2015 voimaan astuneen uuden sosiaalihuoltolain (1301/2014) ja vuonna 2019 voimaan astuneen uuden hallitusohjelman linjauksien mukaisesti tavoitteena on painottaa sosiaalipalveluiden yhdenvertaisia, ennaltaehkäiseviä ja kevyempiä palveluita. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaisilla palveluilla pyritään edistämään hyvinvointia ja ennaltaehkäisemään korjaavien toimenpiteiden tarvetta. Vuonna 2014 sosiaalihuoltolain mukaisiin palveluihin sisällytettiin sosiaalinen kuntoutus, jonka jälkeen useiden kuntien sosiaalisen kuntoutuksen palveluihin on kuulunut tukihenkilötoiminta (Puromäki, Kuusio, Tuusa & Karjalainen 2016, 11, 26). Ennaltaehkäisevien palveluiden tarjoamiselle on kuitenkin osoittautunut haasteeksi paikoin kohtuuttoman pitkäaikaiset jonot. Asiakasmäärien kokonaiskasvun taittuminen ja oikea-aikaisen avun tarjoaminen vaativatkin uudenlaisia tapoja tuottaa palveluita sekä yli hallintarajojen toteutettavaa yhteistyötä. (Heinonen, Väisänen & Hipp 2012, 3,5,7.)

Monipuolisia lastensuojelun palveluita avo-, sijais- ja jälkihuollon asiakkaille tarjoava Neljä Astetta Oy, Oulun kaupunki ja Oulun ammattikorkeakoulu toteuttivat yhteistyössä tukihenkilötoiminnan pilottiprojektin lukuvuonna 2019-2020. Pilottiprojektin taustalla oli Neljä Astetta Oy:n havaitsema tarve uudelle tavalle organisoida tukihenkilötoimintaa. Toimimme pilottiprojektissa Oulun ammattikorkeakoulun sosiaalialan tutkinto-ohjelman opiskelijoina ja Neljä Astetta Oy:n ohjaamina tukihenkilöinä kahdelle nuorelle Oulun kaupungissa. Pilottiprojektissa uudelleen yhteistyön ja palveluiden organisoimisen testaaminen onnistui kiittävästi ja herätti kiinnostusta erityisesti sosiaalityöntekijöiden keskuudessa, jonka vuoksi Neljä Astetta Oy tilasi manuaalin kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen yhteistyössä toteuttamasta tukihenkilötoiminnasta loppuvuonna 2019. Neljä Astetta

Oy toivoi kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen yhteistyössä toteutettavan tukihenkilötoiminnan manuaalin mahdollistavan tukihenkilötoiminnan useammalle lapselle ja nuorelle.

Tukihenkilötoiminta on varhaisen tuen ajatukseen perustuvaa suunnitelmallista ja tavoitteellista työskentelyä (Kallio, Stenström, Syrjänen, Hohkuri, Sourander, Rantanen, Kääriäinen, Luoto, Rouvali & Ruohonen 2010, 8). Tukihenkilötoiminnan tavoitteena on vaikuttaa myönteisesti lapsen tai nuoren elämään, edistää tervettä kasvua ja kehitystä sekä ennaltaehkäistä vaikeuksia. Tukihenkilötoiminnalla voidaan mahdollistaa tuettavalle aikaa ja välittävää aikuisen läsnäoloa. (Korhonen 2012, 5, 9.) Tukihenkilötoiminnan tarve on jatkuvassa kasvussa ja on yksi yleisimmistä sosiaalisen kuntoutuksen ostettavista palveluista (Puromäki ym. 2016, 29). Tukihenkilöistä on kuitenkin puutetta ammattilaisten ja kuntien resurssien ollessa rajalliset. Tuomikannan tekemän tutkimuksen (2009) mukaan yksi tukihenkilötoiminnan suurimmista haasteista on puute vapaaehtoisista tukihenkilöistä, jolloin lapset ja nuoret joutuvat jonottamaan ja avun saaminen viivästyy. Tutkimuksessaan Tuomikanta toteaa, että erityisesti miespuolisille tukihenkilöille on tarvetta, sillä suurin osa tukihenkilöistä on nuoria naisia. Tukihenkilötoiminnasta on viime vuosina kehitetty uusi termi tukisuhteiden toiminta, jonka käyttö ei ole vielä vakiintunut. Tukihenkilötoiminta on yleisesti tunnettu ja laissa määritelty ilmaus, jonka vuoksi tässä opinnäytetyössä puhutaan tukihenkilötoiminnasta.

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää sähköinen manuaali kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen yhteistyössä toteutettavasta tukihenkilötoiminnasta. Manuaalin tavoitteena on antaa tarvittavat tiedot kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen yhteistyössä toteutettavasta tukihenkilötoiminnasta, jotta manuaalissa kuvattu tukihenkilötoiminta voitaisiin vaivattomasti ottaa käyttöön Suomen kunnissa. Täten manuaalin tavoitteena on myös toimia kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen yhteistyössä toteuttaman tukihenkilötoiminnan markkinointivälineenä. Manuaalin tavoitteena on sisältää riittävästi tietoa ja työkaluja tukihenkilötoimintaan, jotta sitä voitaisiin hyödyntää yrityksissä uusien tukihenkilöiden perehdytysmateriaalina.

## 2 TUOTEKEHITYKSEN TAVOITTEET

Tuotekehityksen lyhyen aikavälin tavoitteena on tehdä sähköinen, kirjallisessa muodossa oleva manuaali kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen yhteistyössä toteutettavasta tukihenkilötoiminnasta. Manuaali on suunnattu kunnille, sosiaalihuollon yrityksille, kolmannen asteen oppilaitoksille sekä niiden opiskelijoille. Manuaali on tiivis, mutta kattava käyttöopas tukihenkilötoiminnan käytännöistä ja toiminnan hyödyistä eri osapuolille. Se sisältää manuaalissa kuvatun tukihenkilötoiminnan käyttöönottoa varten vaadittavat lomakkeet. Manuaalin avulla kohderyhmät voivat perehtyä siihen, mitä toiminnan järjestäminen vaatii, mitä tukihenkilötoiminta käytännössä tarkoittaa ja miksi toimintaan kannattaa osallistua.

Manuaalin laatutavoitteet määrittyvät sekä toimeksiantajan toiveista että tekijöiden itse asettamista laatukriteereistä. Tavoitteena on, että manuaali on selkeä ja ymmärrettävä, informatiivinen, käyttäjälähtöinen sekä tarkoituksenmukainen. Kriteereinä selkeydelle ja ymmärrettävyydelle ovat, että manuaali on helppolukuinen, ei sisällä vaikeaselkoista ammattisanastoa ja tarvittava tieto löytyy vaivattomasti. Kriteereinä informatiivisuudelle ovat, että tietoa on perusteellisesti ja manuaali sisältää manuaalissa kuvatun tukihenkilötoiminnan käyttöönottoa varten tarvittavan informaation. Kriteereinä käyttäjälähtöisyydelle ovat, että manuaalissa on huomioitu tarkoin eri kohderyhmien näkökulmat ja manuaali soveltuu käyttäjien tarpeisiin. Kriteereinä tarkoituksenmukaisuudelle ovat, että manuaali on käyttökelpoinen, soveltuu tarkoitukseensa ja sisältö on rajattu selkeästi manuaalin käyttötarkoitukseen huomioiden.

Toisena lyhyen aikavälin tavoitteena on laadukas tuotekehitysprosessi. Tuotekehitysprosessin laatutavoitteina ovat jatkuvuus, aktiivisuus ja moniammatillisuus. Kriteereinä tavoitteiden saavuttamiselle ovat, että yhteistyö manuaalin kehittämistä varten perustetussa projektiryhmässä jatkuu katkeamattomana ja sujuvana koko prosessin ajan, kaikki osapuolet tekevät aktiivisesti oman osuutensa kehittämisprosessista sekä tuotekehitystä tehdään moniammatillisesti hyödyntäen eri alojen asiantuntijoita.

Tuotekehityksen pitkän aikavälin tavoitteena on, että Neljä Astetta Oy markkinoi manuaalia valtakunnallisesti ja sitä hyödynnetään Oulun lisäksi muissa kunnissa tapahtuvan tukihenkilötoiminnan järjestämisessä. Manuaalissa on kyse palvelun kehittämisestä, joten pitkän aikavälin tavoitteena



on myös olla mukana vastaamassa kasvavaan tukihenkilöiden tarpeeseen niin, että yhä useampi tuen tarpeessa oleva lapsi ja nuori saa itselleen tukihenkilön.

Opinnäytetyön oppimistavoitteemme perustuvat sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetensseihin, joita ovat eettinen osaaminen, asiakastyön osaaminen, palvelujärjestelmäosaaminen, kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen, tutkimuksellinen kehittämisosaaminen sekä johtamisosaaminen (Oulun ammattikorkeakoulu 2020, viitattu 5.8.2020). Tämän tuotekehityksen prosessi painottuu kehittämisosaamiseen ja palvelujärjestelmäosaamiseen, jonka vuoksi oppimistavoitteemme kytkeytyvät tarkemmin näihin kahteen osaamisalueeseen. Tavoitteenamme on sisäistää tuotekehityksen prosessi niin, että opimme, mitä vaiheita tuotekehitys pitää sisällään ja mitä eri vaiheissa tapahtuu. Toisena oppimistavoitteenamme on omaksua tukihenkilötoiminnan käytännöt tilaajan ja palveluntarjoajan näkökulmista sekä tukihenkilötoiminnan sijoittuminen sosiaalialan palvelujärjestelmään. Kolmantena tavoitteenamme on saada tietoa eri toimijoiden, kuten kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen, välisestä moniammatillisesta yhteistyöstä sekä kehittämistyöstä.

### 3 TUKIHENKILÖTOIMINTA

Yhä useampi lapsi ja nuori tarvitsee elämäänsä lisää aikuisen tukea ja läsnäoloa (Korhonen 2012, 4). Tukihenkilötoiminta vastaa tähän tarpeeseen tarjoamalla kevyenä tukitoimena lapsille ja nuorille säännöllisesti välittävän aikuisen aikaa. Tukihenkilön kanssa lapsi voi muodostaa luottamuksellisen ihmissuhteen. Tukihenkilön rooli toiminnassa on moniulotteinen. Tuki voi olla esimerkiksi puuttumista, kuuntelemista, koskettamista tai neuvomista. Jo pelkkä tukihenkilön olemassaolo voi olla tukiresurssi itsessään. (Lahtinen 2003, 46.)

Tukihenkilötoimintaa voidaan tarjota sekä lastensuojelulain että sosiaalihuoltolain mukaisena tukihenkilötoimintana. Tässä opinnäytetyössä käsitellään kuitenkin vain sosiaalihuoltolain mukaista tukihenkilötoimintaa, sillä kehityksessä manuaalisissa tukisuhteet rajautuivat sosiaalihuoltolain alaisiin tukihenkilönä eivätkä asiakassuhteet olisi liian haasteellisia. Samalla varmistettiin, että tuettava lapsi tai nuori saa tarpeitaan vastaavaa tukea.

#### 3.1 Tukihenkilötoiminta sosiaalihuoltolain mukaisena palveluna

Tukihenkilötoiminta on sosiaalihuoltolain (2014/1301) mukainen tukitoimi. Sosiaalihuoltolain (2014/1301 3:28 §) mukaan erityistä tukea tarvitsevalle lapselle voidaan järjestää tukihenkilö tai tukiperhe lapsen kehityksen ja terveyden turvaamiseksi. Tukihenkilötoimintaa ohjaavat ja organisoivat kunnat sekä muutamat lastensuojelujärjestöt. Käytännön toteuttamisesta vastaavat yleensä sosiaalityöntekijät tai muut tehtävään nimetyt työntekijät. (Korhonen 2012, 9, 17.)

Tukihenkilötoiminta on sisällytetty useiden kuntien sosiaalisen kuntoutuksen palveluihin. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen vuonna 2016 toteuttamassa sosiaalista kuntoutusta ja sosiaalihuoltolakia käsittelevässä kuntakyselyssä ilmeni, että tukihenkilötoiminta on yksi yleisimmistä sosiaalisen kuntoutuksen ostettavista palveluista (Puromäki ym. 2016, 26, 29). Myös kuntaliiton toteuttamassa tutkimuksessa korostui tukihenkilötoiminnan merkitys sosiaalisessa kuntoutuksessa. Tutkimuksen mukaan kuntien sosiaalisen kuntoutuksen palveluiden tarve kohdistui erityisesti nuoriin, joille toivottiin nuorille sopivia ja räätälöityjä palveluita, kuten tukihenkilötoimintaa. (Tuusa & Ala-Kauhaluoma 2014, 24.)

Sosiaalinen kuntoutus sisällytettiin sosiaalihoitolakiin omana osa-alueenaan vasta vuonna 2014, vaikkakin sosiaalista kuntoutusta on toteutettu sosiaalialalla jo huomattavasti varhaisemmin. Sosiaalisen kuntoutuksen kenttä on siten jatkuvassa muutoksessa, jonka vuoksi sosiaalisen kuntoutuksen määritelmä ei ole yksiselitteinen (Puromäki ym. 2016, 11). Sosiaalinen kuntoutus on osa sosiaalihoitolain mukaisia palveluita ja sen suunnittelu sekä toteutus on pääosin sosiaalihoillon vastuulla (Tuusa & Ala-kauhaluoma 2014, 7). Sosiaalisen kuntoutuksen sisältöä ei kuitenkaan ole määritelty sosiaalihoitolaissa tarkasti, mikä antaa kunnille mahdollisuuden suunnitella sekä toteuttaa sosiaalisen kuntoutuksen palvelut tarvelähtöisesti (Puromäki ym. 2016, 15).

Sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteena on sosiaalinen integraatio ja sosiaalisen osallisuuden edistäminen, jolla tavoitellaan yksilöiden yhdenvertaisia mahdollisuuksia osallistua yhteisön ja yhteiskunnan toimintoihin (Lindh, Härkäpää & Kostamo-Pääkkö 2018, 7–8.) Sosiaalisen kuntoutuksen tarkoituksena on vahvistaa ihmisen sosiaalista toimintakykyä, ehkäistä syrjäytymistä sekä lisätä osallisuutta yhteiskuntaan ja työelämään (Tuusa & Ala-kauhaluoma 2014, 6). Sosiaalinen kuntoutus voidaan nähdä myös ennaltaehkäisevänä toimena, jolla ehkäistään ongelmien monimuotoistumista, syvenemistä ja pitkäaikaisvaikutuksia. Sosiaalisen kuntoutuksen tarpeen taustalla olevat haasteet voivat liittyä muun muassa pitkäaikaiseen työttömyyteen, koulutukselliseen syrjäytymiseen, asunnottomuuteen, mielenterveyden ongelmiin, päihteiden väärinkäyttöön, arjen hallinnan haasteisiin tai sosiaalisten ongelmien kasautumiseen. (Kostilainen & Nieminen 2018, 14–15.)

Sosiaalinen kuntoutus suunnitellaan yksilöllisesti toiminnan tavoitteiden ja yksilön tarpeiden mukaisesti (Kostilainen & Nieminen 2018, 15–16). Yleisiä sosiaalisen kuntoutuksen työmenetelmiä ovat sosiaalialan ammattilaisten tarjoama tehostettu tuki ja ohjaus, sosiaalisten vuorovaikutussuhteiden edistäminen sekä elämänhallinnan ja toimintakyvyn tukeminen. (Puromäki ym. 2016, 16.) Sosiaaliseen kuntoutukseen määritellään sosiaalisen toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen selvittäminen, kuntoutusneuvonta ja -ohjaus, kuntoutuspalvelujen yhteensovittaminen, valmennus arkipäivän toiminnoista suoriutumiseen ja elämänhallintaan, ryhmätoiminta ja tuki sosiaalisiin vuorovaikutussuhteisiin sekä muut sosiaalista kuntoutumista edistävät toimet (Sosiaalihoitolaki 1301/2014 3:17 §).

### 3.2 Tukihenkilötoiminta lapsen ja nuoren tukena

Tukihenkilötoiminta on ammatillisesti ohjattua ja yhteisiin laatukriteereihin perustuvaa vapaaehtoistoimintaa (Kallio ym. 2010, 8). Tukihenkilö sitoutuu olemaan turvallisena aikuisena mukana lapsen tai nuoren elämässä sovittun ajan. Tukihenkilötoiminta on suunnitelmallista ja tavoitteellista toimintaa lasten ja nuorten paremman tulevaisuuden puolesta. (Korhonen 2012, 9–10.) Toiminnan tavoitteena on vaikuttaa myönteisesti lapsen kasvuun ja kehitykseen sekä tämän kokemukseen turvallisuudesta aikuisesta ja turvallisista ihmissuhteista (Moilanen & Svenlin 2016, 79). Tukihenkilötoiminta on lapsen tai nuoren tukemista tavallisissa arjen asioissa, kuten ihmissuhteissa, koulunkäynnissä ja harrastuksissa. Tärkeä osa tukihenkilötoimintaa on yhteistyö sosiaalityöntekijän, vanhempien tai huoltajien ja mahdollisesti myös muiden lapselle tai nuorelle tärkeiden henkilöiden kanssa. Tukihenkilötoimintaa voidaan tarjota myös apua tarvitsevalle sairaalle, vanhukselle, vammaiselle tai maahanmuuttajalle. (Korhonen 2012, 7,10.)

Vapaaehtoistoiminnan lisäksi tukihenkilötoiminta voi olla ammatillista. Ammatillinen tukihenkilö on usein sosiaali-, terveys- tai kasvatustalon ammattilainen, joka tekee tukihenkilötoimintaa ansiotulona työntekijänä. Ammatillisella tukihenkilöllä on työhönsä moniammatillisen työryhmän tuki sekä mahdollisuus työnohjaukseen. (Jokinen 2011, viitattu 24.4.2020.) Ammatillista tukihenkilötoimintaa tarjoavat erityisesti kolmannen sektorin organisaatiot lastensuojelun avopalveluna. Ammatillinen tukihenkilö toimii lastensuojelulain, koulutuksen ja ammattietiikan pohjalta. Toiminta pohjautuu virkavastuuseen ja asiakkaana voi olla useita lapsia sekä nuoria. (Korhonen 2012, 28.)

Tukihenkilötoiminta on tavoitteellista ja suunnitelmallista työskentelyä, joka pohjautuu varhaisen tuen ajatukseen (Kallio ym. 2010, 8). Lähtökohta on, että lapsi tai nuori on toiminnassa mukana vapaaehtoisesti. Tukihenkilön voi saada lapsi tai nuori, jolla ei jostain syystä ole elämässään riittävästi aikuisen tukea ja läsnäoloa. Perheen luonnollinen sosiaalinen verkosto voi olla niin suppea tai heikko, että lapsi tai nuori ei pysty turvautumaan siihen kuuluvien apuun ja tukeen. Taustalla voi olla vanhempien väsymys, päihde- tai mielenterveysongelmat tai taloudelliset vaikeudet. Aina ei kuitenkaan ole kysymys kodin ongelmista. Tuettavalla lapsella tai nuorella voi olla vaikeuksia koulunkäynnissä, kaverisuhteissa tai hänellä voi olla keskittymis- tai oppimisvaikeuksia. Itsenäistyvä nuori taas voi tarvita tukihenkilön oman elämänsä aloitusvaiheen tueksi. (Korhonen 2012, 10, 19.) Yksi merkittävä tekijä tukihenkilötoiminnan aloittamisen taustalla on aikuisen ajan puute. Tämä voi

kietoutua muihin, kuten edellä mainittuihin haasteisiin. Tarjoamalla tukihenkilön, sosiaalityöntekijän järjestää lapselle tai nuorelle säännöllistä aikuisen aikaa, kiireetöntä läsnäoloa ja huomioita. (Moilanen & Svenlin 2016, 79.)

Tukihenkilötoiminnassa pyritään laadukkaaseen ja vaikuttavaan työhön. Kallio ym. (2010, 9) kuvaa laadukasta tukihenkilötoimintaa eri hyödynsaajien näkökulmasta. Laadukas tukihenkilötoiminta tarjoaa tuettavalle hänen tarpeensa keskiössä olevaa toimintaa, läsnäoloa, mielekästä tekemistä, tasapainoisen aikuisen mallin sekä motivoituneen, turvallisen ja sitoutuneen tukihenkilön. Tuettavan perheelle tukihenkilötoiminta tarjoaa arjen helpotusta, huolen vähenemistä tuettavasta sekä tukea vanhemmuuteen ja jaksamiseen. Tukihenkilö sen sijaan saa koulutuksen tehtävänsä, mahdollisuuden toimia itselleen sopivassa tukihenkilösuhteessa, merkityksellisen työn ja ammatillista ohjausta. Toiminnan kustantaja saa varhaisen tuen ja syrjäytymistä ehkäisevän palvelun, joka perustuu sopimukseen ja on suunniteltua sekä koordinoitua toimintaa. Taustajärjestön näkökulmasta laadukas tukihenkilötoiminta ilmenee talouden, toiminnan suunnittelun ja toiminnan organisoinnin toimivuutena ja tukihenkilötoiminnan toteutumisen järjestön arvojen mukaisesti. Yhteiskunnallisella tasolla laadukas tukihenkilötoiminta ehkäisee syrjäytymistä ja lisää hyvinvointia.

### **3.3 Tukisuhteen prosessi**

Tukihenkilötoiminta alkaa, kun sosiaalityöntekijä saattaa tukihenkilön ja tukea tarvitsevan lapsen tai nuoren yhteen. Alkutapaamisessa lapsi tai nuori ja tukihenkilö saavat tutustua toisiinsa ja käyvät läpi osapuolten odotukset ja toiveet toiminnan suhteen sekä niiden toteuttamismahdollisuudet. Tapaamisessa mietitään myös tukisuhteen tavoitteet ja sisällöt, jotka kirjataan tukisopimukseen. Tämän jälkeen alkaa varsinainen tukihenkilötoiminta. Tukihenkilö tapaa lasta tai nuorta sovitusti, yleensä noin kerran viikossa. Tutustumisvaiheessa tapaamisia voi olla tiiviimmin, jotta toiminnassa päästään hyvin alkuun. (Korhonen 2012, 20–22.) Tapaamisten kestolla ja tapaamistiheydellä on merkitystä, sillä ne määrittelevät tukihenkilötoimintaan sitoutumista ja antavat rajat toiminnalle. Ne myös ehdollistavat toiminnassa onnistumista, sillä tukisuhteen toimivuuden nähdään edellyttävän tuettavan ja tukihenkilön välisiä säännöllisiä tapaamisia riittävän usein. (Moilanen & Svenlin 2016, 78.) Tapaamiset voivat sisältää yhteistä tekemistä, harrastustoimintaa ja perheen arjessa olemista (Korhonen 2012, 22).

Tukihenkilötoimintaa dokumentoidaan järjestelmällisesti toiminnan arviointia ja kehittämistä varten (Kallio ym. 2010, 24). Keskeisiä dokumentointia ohjaavia periaatteita ovat avoimuus ja asiakkaan osallistaminen dokumentointiin (Petrelius, Tulensalo, Jaakola & Hietämäki 2016, 18). Yhdessä kirjaamiseen voidaan varata aikaa esimerkiksi jokaisen tukihenkilötapaamisen loppuun. Tällöin dokumentoinnista tulee lapselle ja nuorelle näkyvä ja luonnollinen osa tukisuhdetta. Asiakirjoihin kirjatut asiat vaikuttavat asiakkaiden kokemuksiin itsestään, minkä takia asiakastyön dokumentointi on tärkeä tehdä mahdollisimman pitkälle yhdessä heidän kanssaan. (Petrelius ym. 2016, 18.)

Tukihenkilö tapaa tukisuhteen aikana myös tuettavan lapsen tai nuoren huoltajia. Tukihenkilön suhde vanhempiin sisältää ensisijaisesti käytännön asioista sopimista ja neuvottelua. (Moilanen 2015, 111–112.) Tukisuhde lapsen tai nuoren kanssa onnistuu parhaiten, jos tukihenkilö on avoin toiminnan sisällöistä ja suunnitelmista sekä ottaa huoltajien toiveet ja ajatukset huomioon (Korhonen 2012, 23). Toimiva yhteistyö vaatii luottamusta puolin ja toisin. Luottamuksen rakentaminen ja ylläpitäminen edellyttävät kunnioittavaa kohtaamista sekä vanhempien pitämistä prosessissa mukana koko työskentelyn ajan. Oleellista on antaa vanhemmille tietoa lastensuojelun tai sosiaalihuollon työstä yleisesti sekä alkavasta työskentelystä, sen perusteluista ja sosiaalityöntekijän roolista. (Petrelius ym. 2016, 11.)

Sosiaalityöntekijä seuraa tukisuhteen kulkua sekä ohjaa ja tukee tukihenkilöä tukisuhteen ajan (Korhonen 2012, 23). Tukisuhteen etenemistä ja asetettujen tavoitteiden toteutumista arvioidaan yhteisissä seurantapalaverissa (Kallio ym. 2010, 18). Tukisuhteen päätyminen voi tapahtua useasta syystä, kuten tuen tarpeen päättyessä, lapsen tai nuoren elämäntilanteen muuttuessa tai lapsen tai nuoren vähäisen motivaation vuoksi. Toiminnan päättäminen aloitetaan hyvissä ajoin, jotta tuettava lapsi tai nuori saa aikaa varautua tulevaan muutokseen ja tukihenkilöstä irtautumiseen. Tukihenkilötoiminnan päättyessä voidaan vielä järjestää yhteistapaaminen tukihenkilön, lapsen tai nuoren, huoltajien ja sosiaalityöntekijän kanssa. Tapaamisessa käydään läpi, mitä tukisuhde on antanut. (Korhonen 2012, 19–24.)

### **3.4 Vuorovaikutus tukisuhteessa**

Tukisuhde on omanlaisensa ihmissuhde. Tukihenkilö ei korvaa vanhempaa, vaan toimii lapsen tai nuoren elämässä aikuisena ystävänä tai lisääkuisena. (Moilanen 2015, 104.) Toiminnan keskiössä on lapsen tai nuoren aito kohtaaminen. Kohtaaminen tarkoittaa luottamuksellisen suhteen luomista

tukihenkilön sekä tuettavan lapsen tai nuoren välille. Tärkeää on luoda tuettavalle lapselle tai nuorelle tunne, että tukihenkilö on aidosti kiinnostunut. Tällaiseen työmuotoon ei ole valmiita kaavamaisia toimintatapoja, vaan ammattilaisen on asetettava alttiiksi oma ihmisyytensä. Tukihenkilön ammatillinen koulutus antaa kuitenkin työhön varmuutta ja luottamusta kykyyn toimia tukihenkilönä sekä auttaa muita ihmisiä. Lisäksi ammatillinen koulutus voi antaa välineitä toimivan vuorovaikutuksen toteutumiseksi. (Tuomikanta 2009, 29–30.)

Jokinen (2011, viitattu 24.4.2020) on tutkinut jälkihuollossa olevien nuorten kokemuksia ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta Pro gradu -tutkielmassaan. Tutkimuksen mukaan tukihenkilön ja nuoren välinen onnistunut vuorovaikutus on tärkein tekijä tukihenkilösuhteessa. Tärkeinä luonteenpiirteinä tukihenkilöillä nuoret nimesivät rehellisyyden, avoimuuden, rauhallisuuden, ahkeruuden, luotettavuuden, huumorintajun ja rentouden. Nuoret pitivät tärkeänä sitä, että tukihenkilö ei ole liian virallinen. Luottamusta lisäävänä tekijänä nuoret kokivat sen, että tukihenkilö pitää antamansa lupaukset ja kiinni sovituista asioista. Lisäksi tunnustuksen ja kehujen saaminen tukihenkilöltä oli tutkimuksen mukaan nuorten mielestä osa hyvää vuorovaikutusta. Yhteistä työskentelyä motivoi, kun tukihenkilö huomasi pienetkin edistysaskeleet ja antoi siitä palautetta.

Tukihenkilötoiminnassa kaksi erilaista ihmistä sekä maailmaa kohtaavat ja ovat vuorovaikutuksessa keskenään. On väistämätöntä, että toimintaan liittyy myös haasteita. Tuettavan perheen toimintatavat saattavat olla hyvin erilaisia kuin mihin tukihenkilö on tottunut. On normaalia, että ennakkoluuloja voi herätä, mutta ne tulee osata jättää taka-alalle ja pyrkiä ymmärtämään eri tapoja toimia. (Korhonen 2012, 58.) Erilaisten tapojen hyväksymiseen liittyy eettisiä kysymyksiä. Kenen arvot määräävät, jos tukihenkilön oma arvomaailma poikkeaa paljon tuettavan arvomaailmasta? Annetaanko tuettavan itse kertoa, mitä hän tarvitsee vai tietääkö tukihenkilö paremmin? (Lahtinen 2003, 42.)

Joskus suhde tuettavaan voi olla haastava. Lapsi tai nuori saattaa olla välinpitämätön, torjuva tai haastava tukihenkilöä kohtaan, jättää tulematta tapaamisiin sekä hylätä kaikki tukihenkilön ajatukset ja ehdotukset. Tällöin on hyvä ymmärtää, että usein hankala käyttäytyminen johtuu epävarmuudesta tai pahasta olostaan. (Korhonen 2012, 59.) Toisinaan tukeminen ei ota onnistuakseen sen takia, että tukea ei haluta ottaa vastaan sellaisena kuin tukija katsoo sen tarpeelliseksi. Tällöin tuki on muotoiltava vastaamaan paremmin tuettavan toiveisiin, vaikka se tuntuisikin ongelmalliselta. (Lahtinen 2003, 47.) Lapsi tai nuori saattaa myös testata hämmentävällä käyttäytymisellään, pysyykö

tukihenkilö oikeasti hänen rinnallaan. Tukihenkilön kannattaa suhtautua vuorovaikutuksen haasteisiin rauhallisesti, kärsivällisesti ja antaa asialle aikaa. Tärkeää on myös osoittaa itse välittävänsä lapsesta tai nuoresta, kaikesta huolimatta. (Korhonen 2012, 59.)

Tukisuhde voi herättää erilaisia tunteita. Tukihenkilö voi eläytyä lapsen tai nuoren tilanteeseen niin vahvasti, että samaistuu tämän tunteisiin. Joskus lapsen tai nuoren käyttäytyminen ja vanhempien asenne saattaa suututtaa tai tuettavan ahdistus pelottaa. (Korhonen 2012,60.) Toisinaan tukihenkilötoiminnan intensiteetissä on hakemista. Välillä tarvitaan aktiivista asioihin puuttumista, kun taas välillä passiivista tarjolla olemista. Tukihenkilön tehtävä on tasapainotella sen välillä, ettei tukea olisi liikaa tai liian vähän. (Lahtinen 2003, 46.) Aina tuettavan tilanne ei kohene tuesta huolimatta, mistä tukihenkilö voi kokea pettymystä tai epäonnistumista. Tuettavan lapsen tai nuoren tilanteen muuttumattomuus ei kuitenkaan tarkoita sitä, ettei tukisuhteella ole merkitystä. Tukihenkilö on aina positiivinen asia lapsen tai nuoren elämässä, vaikka hänen mahdollisuutensa vaikuttaa tuettavaan, hänen perheeseensä sekä asioiden kulkuun ovat rajalliset. Tärkeää on, että tukihenkilö asettaa toiminnalleen saavutettavissa olevia, realistisia tavoitteita. Yhdessäolo tukisuhteessa on antoisinta silloin, kun siihen ei kohdisteta liian suuria odotuksia. (Korhonen 2012, 60, 62–63.)

### **3.5 Kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen yhteistyössä toteuttama tukihenkilötoiminta**

Tukihenkilötoiminnassa solmitaan tukihenkilösuhde tukihenkilön ja tuettavan välille erillisellä sopimuksella sosiaalihuoltolain (2014/1301 28 §) mukaisena palveluna erityistä tukea tarvitsevalle lapselle tai nuorelle kehityksen tai terveyden turvaamiseksi. Tukihenkilötoiminta perustuu kunnan sosiaalityöntekijän tekemään palvelutarpeeseen ja laadittuun asiakassuunnitelmaan. Tukihenkilötoiminta perustuu aina myös tuettavan vapaaehtoisuuteen. Tukihenkilönä toimiva opiskelija on sosiaalialan korkeakouluopiskelija.

Kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen toteuttamassa tukihenkilötoiminnassa yhdistyvät vapaaehtoisen ja ammatillisen tukihenkilötoiminnan muodot. Tukihenkilötoiminta on toimintaan osallistuvalla opiskelijalle vapaaehtoista, eikä tukihenkilö toimi ansiotuloisena työntekijänä palvelua tarjoavassa yrityksessä. Tukihenkilönä toimiva opiskelija on kuitenkin sosiaali- ja terveysalan tulevaisuuden ammattilainen, jolla on mahdollisuus työnohjaukseen tukihenkilötoiminnan ajan. Lisäksi tukihenkilönä toimivalla opiskelijalla on sosiaalialalla tarvittavaa osaamista ja mahdollisesti aikaisempaa koke-



musta sosiaalialan työstä. Tukihenkilönä toimiva opiskelija on velvoitettu dokumentoimaan tukihenkilötoimintaa ja tekemään yhteistyötä palvelua tarjoavan yrityksen sekä kunnan sosiaalityöntekijän kanssa. Lisäksi tukihenkilönä toimiva opiskelija on merkityksellisessä ja aktiivisessa yhteistyössä tukihenkilötoiminnan ajan myös tuettavan huoltajien tai muiden mahdollisten tukimuotoja tarjoavien toimijoiden kanssa.

Manuaalissa kuvattu tukihenkilötoiminta pohjautuu seuraavassa luvussa kuvattavaan neurorelatiiviseen lähestymistapaan, jotta tukihenkilötoiminnalla voitaisiin vastata lasten ja nuorten ajankohdattaisiin haasteisiin. Erityisesti sosiaali- ja terveysalalla sekä mediassa keskustellaan neuropsykiatristen haasteiden lisääntyneen viime vuosina. Muun muassa neuropsykiatrisen diagnoosin saaneiden nuorten määrä erikoissairaanhoidossa puolitoistakertaistui vuodesta 2008 vuoteen 2012 (Lämsä, Santalahti, Haravuori, Penttimikko, Tuulio-Henriksson, Huurre & Marttunen 2015, 4).

### **3.6 The PersonBrain Model™ osana manuaalissa kuvattua tukihenkilötoimintaa**

The PersonBrain Model™ on neurorelatiivinen lähestymistapa, joka on positiivisuuden ja vahvuuksiin perustuva näkemys lasten ja nuorten haasteiden kanssa työskentelemiseen. The PersonBrain Model™ on pohjustamassa manuaalissa kuvattua tukihenkilötoimintaa sekä sitä ohjaavia arvoja ja tavoitteita. Opinnäytetyön toimeksiantaja Neljä Astetta Oy on solminut lisenssisopimuksen ja on Suomessa yksinomainen The PersonBrain Model™ -kouluttaja.

The PersonBrain Model™ on Paul W. Bakerin ja Meredith White-McMahonin kehittämä vahvuuksiin perustuva lähestymistapa, joka korostaa aivojen kykyä kehittyä. The PersonBrain Model™ on kehitetty erityisesti lapsille ja nuorille, jotka tarvitsevat vuorovaikutussuhteiden korjaamista. Malli perustuu kahdelle arvolle, joita ovat toivo ja mahdollisuus. Riippumatta taustoista, kokemuksista ja suhtautumisesta elämään, kaikilla lapsilla ja nuorilla on toivoa sekä mahdollisuus kehittyä. Ihmisen aivot ovat neuroplastiset eli mukautuvat, jonka vuoksi oppimista tapahtuu yksilön koko elämän ajan ja täten muutos mahdollistuu. Muutoksen mahdollistamisessa hyödynnetään neurorelatiivista uudelleenoppimista, jossa nuoren muutosta tuetaan tunnistamalla hänen elämänsä tärkeimmät ihmiset, kokemukset ja ympäristöt. Nuori ei siis ole yksin muutoksen keskiössä, vaan vuorovaikutussuhteiden muutokseen tarvitaan muita ihmisiä. Mikäli lasten ja nuorten kanssa työskentelevät henkilöt ymmärtävät aivojen perustoimintoja ja -tarpeita, he voivat aktivoida ja ohjata muutosta lapsen

ja nuoren aivoissa, edistää kasvua ja kehitystä uuden oppimiseksi sekä auttaa lasta tai nuorta sopeutumaan ympäristöönsä. (Baker & White-McMahon 2014, 1–3, 88–89.)

The PersonBrain Model™ tarkoituksena on tukea lasta ja nuorta hyvittämällä eli tarjoamalla korjaavia kokemuksia. Hyvittäminen on elämässä menestymisen kannalta olennaisten, aiemmin täyttämättömien toiveiden täyttämistä. Hyvittäminen on jaettu kuuteen eri osa-alueeseen. Jaottelun avulla voidaan selvittää, millä osa-alueilla lapsi tai nuori tarvitsee erityisesti tukea. Ensimmäinen osa-alue on vuorovaikutuksellinen hyvittäminen. Osa-alueen tarkoituksena on selvittää, tarvitseeko nuori toimivampaa yhteyttä muihin ihmisiin ja millaista vuorovaikutusta tarvitaan korvaamaan kokemukset, jotka ovat aikaisemmin olleet vahingollisia, epäjohdonmukaisia tai jopa puuttuneet kokonaan. Toinen osa-alue on kokemuksellinen hyvittäminen, jossa tarkastellaan lapsen tai nuoren kehityksellisesti tärkeiden kokemusten puutoksia. Ekokulttuurinen hyvittämisen tarkoituksena on selvittää perheen kulttuurisia tapoja ja perinteitä sekä kokemuksia, uskomuksia ja arvoja, joita tarvitaan nuoren turvallisuuden ja pysyvyyden tunteen lisäämiseen. Neljäs osa-alue on regulatorinen hyvittäminen, joka käsittelee lapsen tai nuoren tunteiden säätelyä ja itsesäätelyä. Olennaista on selvittää lapsen tai nuoren mahdollista tarvetta tunteiden ja käytöksensä säätelyyn. Viides osa-alue on biologinen hyvittäminen, jossa keskitytään lapsen tai nuoren ruumiillisten, terveydellisten ja ravitsemuksellisten perustarpeiden täyttymiseen sekä selviytymiseen tarvittavien perustarpeiden tarkasteluun. Viimeinen osa-alue on koulutuksellinen hyvittäminen, jossa selvitetään lapsen tai nuoren mahdolliset koulutukselliset haasteet. (Baker & White-McMahon 2014, 6.)

Yhä useammalla lapsella ja nuorella on sosioemotionaalisia ja vuorovaikutuksellisia haasteita. Merkitykselliseen aikuiseen luodulla tunnesuhteella voidaan aktivoida lapsen tai nuoren aivojen muu-  
tosta ja kehittää siten sosiaalisia taitoja sekä empatiakykyä. Kaikki lapsen ja nuoren elämässä olevat aikuiset voivat toimia mallin kuvaamina terapeuttisina auttajina. Terapeuttiset auttajat saavat aikaan positiivisia kokemuksia, jotka muokkaavat lapsen ja nuoren aivoja luomalla korjaavia kokemuksia. (Baker & White-McMahon 2014, 2, 80–81.) Täten myös tukihenkilö voi toimia terapeuttisena auttajana ja korjaavia kokemuksia tarjoavana aikuisena tuettavan elämässä. The PersonBrain Model™ -koulutettu tukihenkilö voi hyödyntää hyvittämisen osa-alueita lapsen ja nuoren kanssa työskentelyssä kohdentaen tukea juuri siihen, missä lapsi tai nuori tarvitsee tukea eniten.

Aivojen toiminnan ymmärtäminen auttaa tukihenkilöä ymmärtämään lasten ja nuorten toimintaa ja sitä kautta kohtaaminen heidän kanssaan helpottuu. The PersonBrain Model™ perustuu positiivi-

suuteen ja vahvuuksiin, joiden merkitys tukihenkilötoiminnassa on suuri. Toivon ja mahdollisuuksien näkökulma on olennainen, sillä se vaikuttaa niin tukihenkilön kuin lapsen tai nuoren asenteeseen liittyen työskentelyyn ja muutoksen mahdollisuuteen.

## 4 MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ JA KEHITTÄMINEN

Julkisuudessa on käyty vilkasta keskustelua sosiaali- ja terveysalan palveluiden pirstaleisuudesta, jossa on erityisesti tullut esille eri organisaatioiden ja asiantuntijoiden riittämätön yhteistyö keskenään. Sosiaali- ja terveydenala tarvitsevat uudenlaisia toimia ja tapoja tuottaa palveluita, joissa korostuvat eri toimijoiden välinen yhteistyö (Kekoni, Mönkkönen, Hujala, Laulainen & Hirvonen 2019, 1). Keskeisenä tavoitteena sosiaali- ja terveydenalan kehittämistyössä on pidetty eri sektoreiden ja ammattiryhmien yhteistyötä (Rekola 2008, 11). Vuonna 2019 uudistettu hallitusohjelma alleviivaa sosiaali- ja terveydenalan uudenlaisten palveluiden kehittämisen merkitystä. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen tarkoituksena on muun muassa korostaa eri ammattiryhmien saumatonta yhteistyötä sekä kehittää uudenlaisia palveluita vastaamaan asiakkaiden tarpeita oikea-aikaisesti. Sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistaminen painottaa kuntien taloudellisen kantokyvyn kehittämistä, sillä sosiaali- ja terveydenhuolto ei pysty enää turvaamaan yhdenvertaisia palveluita kaikille suomalaisille. Kuntien toteuttama kehittämistyö on ensisijaista, sillä kuntien tehtävänä on huolehtia kuntalaisten terveyttä edistävistä sekä sairauksien ennaltaehkäisevästä toiminnasta, jolla pyritään edistämään yksilöiden mahdollisuuksia huolehtia omasta ja ympäristönsä terveydestä (Rekola 2008, 20).

### 4.1 Moniammatillinen yhteistyö ja yhteistoimijuus

Moniammatillisuuden käsitteellä viitataan eri ammattiryhmiä edustavien asiantuntijoiden tekemään yhteistyöhön ja yhteistoimintaan (Metteri 1996, 10). Moniammatillisuus pitää sisällään myös eri sektoreiden välisen yhteistyön (Lindholm & Vogt 2017, 260). Suomen kielessä ei ole erillisiä käsitteitä kuvaamaan moniammatillisen yhteistyön tasoja, joita muun muassa englanninkieliset moniammatillisen yhteistyön käsitteet pitävät sisällään (Isoherranen 2008, 37). Käsitettä voidaankin tarkastella sateenvarjokäsitteenä, jolla viitataan varsin laajaan moniammatillisuuden käsitteeseen (Isoherranen 2005, 13, 16–17).

Moniammatillisuutta voidaan tarkastella myös yhteistoiminnallisuuden käsittein (Kekoni ym. 2019, 16–17). Yhteistoiminta on yksilöiden ja organisaatioiden välillä tapahtuvaa toimintaa ja vuorovaikutusta, joka edellyttää eri toimijoilta kykyä yhteistyöskentelyyn sekä tietojen jakamiseen. Yhteistoi-

minnan ominaisuutena on aikaisemmista hierarkioista vapautuminen, jossa korostuu toiminnan järjestämisen merkitys. Yhteistoiminnalla voidaan edistää eri toimijoiden omien etujen ja yhteisten päämäärien saavuttamista jakaen resurssit, riskit sekä mahdolliset palkkiot. (Koivisto 2005, 26, 29–30.) Yhteistoiminta ja moniammatillinen yhteistyö vaativat rajojen ylitystä, jolla viitataan joustavaan ja asiakaslähtöiseen työskentelyyn organisaatioiden, yhteisöjen ja roolien rajoja koskevia sovittuja sääntöjä rikkoen (Isoherranen 2005, 16).

## 4.2 Moniammatillinen kehittäminen

Moniammatillinen yhteistyö ja kehittäminen edesauttaa integraatiota sekä tasa-arvoista päätöksentekoa (Isoherranen 2005, 30). Osaamisen kehittäminen yksilö ja organisaatiotasolla osoittaa vastuunottoa omasta työstä sekä yhteisistä tavoitteista (Nurminen 2008, 173). Eri toimijoiden välinen kehittäminen edellyttää kuitenkin uudenlaisia ajattelu- ja toimintatapoja sekä uudistuvia rakenteita, jotka mahdollistavat yhteistyön eri ammatti- ja organisaatorajojen välillä (Rekola 2008, 16). Muun muassa yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen sisällä pyritään lisäämään mahdollisuuksia yhdistämällä uudella tavalla eri tieteitä ja asiantuntijaopintoja samaan opiskelukokonaisuuteen, jotta monipuolisempi kokonaisnäkemys mahdollistuisi jo opintojen aikana. Samankaltainen kehityssuunta on nähtävissä sosiaali- ja terveysaloilla, jotta eri asiantuntijoiden tai organisaatioiden välistä yhteistyötä tapahtuisi aiempaa enemmän. Asiakaslähtöinen verkostoitunut työote sekä moniammatillinen yhteistyö ja työskentely nousevat myös vahvasti esille tulevaisuuden ammattitaitovaatimuksissa, myös sosiaali- ja terveydenalalla. Sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämisessä moniammatillinen yhteistyö ja työskentely on noussut keskeiseksi kehittämisen kohteeksi maailmanlaajuisesti. (Isoherranen 2005, 16, 30–32.)

Organisaatiot, jotka lisäävät jatkuvasti omaa kykyään vastata tosiasiallisiin sekä tulevaisuuden haasteisiin, kutsutaan oppiviksi organisaatioiksi tai älykkäiksi organisaatioiksi (Rekola 2008, 148). Organisaatiotasolla tapahtuva kehitys voi parhaimmillaan mahdollistaa eri toimijoiden välisen yhteistyön tai vaikeuttaa sitä. Usein ongelmien katsotaan johtuvan organisaation rajoittuneesta byrokraattisesta työotteesta, jonka vuoksi työyhteisöjen merkitys toimintatapojen kehittämistyössä on ensiarvoinen. Organisaatioiden kehittämistyössä korostuu avoin tiedonkulku, osaava päätöksenteko, joustavuus sekä ohjaava johtajuus. Kehittämistyö usein kohdistetaan eri alan osaajista koostuville työryhmille tai tiimeille, jotta kehittäminen olisi aikaisempia hierarkkisia käytäntöjä toimivam-

paa. Organisaatioiden vanhojen toimintatapojen kyseenalaistaminen ja muutoksen vieminen käytännön tasolle ei kuitenkaan ole kivutonta. Muun muassa julkisen sektorin talouden kiristyneet kustannuspaineet ja asiakaslähtöisen työotteen kasvaneiden vaatimusten myötä aiemmat rakenteet sekä toimintatavat ovat riittämättömiä. Tarve uudentyyppisille ja innovatiivisille tavoille organisoida työskentelyä on merkittävä. (Isoherranen 2005, 65, 68–69, 71.)

### **4.3 Kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen yhteistyössä organisoima ja kehittämä tukihenkilötoiminta**

Moniammatillisella yhteistyöllä tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen välillä tapahtuvaa yhteistyötä tukihenkilötoiminnan organisoimisessa ja kehittämisessä. Kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen yhteistyössä organisoimassa tukihenkilötoiminnassa toteutuvat yhteistoiminnallisuuden elementit, sillä eri organisaatioiden välinen toiminta ja kehittäminen vaativat aikaisempien toimintatapojen sekä hierarkioiden rikkomista.

Kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen yhteistyössä organisoima tukihenkilötoiminta vaatii tiivistä yhteistyötä eri toimijoiden välillä. Kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen moniammatillinen yhteistyö edellyttää eri organisaatioiden välillä tapahtuvaa vuorovaikutusta, jotta yhteistyö sekä esimerkiksi tiedonkulku toimijoiden välillä on sujuvaa. Eri toimijoiden välinen yhteistyö ja tiedonkulku on aktiivista koko tukihenkilötoiminnan prosessin ajan. Kunta, yritys ja oppilaitos muun muassa jakavat keskenään organisaatioidensa resurssit, jotta tuettavalle lapselle ja nuorelle mahdollistuisi maksuton tukihenkilötoiminta asuinkunnastaan. Tukisuhteen aikana kunnan sosiaalityöntekijä ja tukihenkilönä toimiva opiskelija tekevät yhteistyötä tuettavan lapsen tai nuoren asioissa. Yritys ja oppilaitos rekrytoivat yhteistyössä opiskelijan, joka toimii tukihenkilönä tuettavalle lapselle tai nuorelle. Kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen välinen yhteistyö vaatii siis osaltaan vanhojen toimintatapojen kyseenalaistamista ja rajojen rikkomista. Samalla kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen yhteistyöllä mahdollistetaan eri toimijoiden resurssien jakaminen, jotta tukihenkilötoiminnan organisoiminen mahdollistuu tuettavalle lapselle tai nuorelle maksuttomana tuettavan lapsen tai nuoren asuinkunnassa.

Kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen yhteistyössä toteutettavan tukihenkilötoiminnan kehittäminen vaatii organisaatioilta uudentyyppisiä toimintatapoja. Kunnan ja yrityksen on esimerkiksi yhdessä kehiteltävä toimintatapa, jolla tukihenkilötoiminnan palvelun tarjoaminen kunnan asiakkaalle mahdol-

listuu yhteistyössä toimivan yrityksen kautta. Kunnan sosiaalityöntekijällä on myös oltava mahdollisuus tarkastella tukihenkilönä toimivan opiskelijan yrityksen järjestelmiin tehdyt dokumentoinnit tuettavasta lapsesta tai nuoresta. Yrityksen on kehiteltävä toimintatapa, jonka avulla yrityksellä on resursseja tarjota tukihenkilönä toimivalle opiskelijalle työnohjausta. Työnohjauksella varmistetaan tukihenkilötoiminnan laadukkuus sekä tuetaan tukihenkilönä toimivaa opiskelijaa tukisuhteen ajan. Oppilaitoksen on kehiteltävä opintotarjontaansa uusi opintokurssi, joka vastaa opintopisteiltään tukihenkilönä toimivan opiskelijan työmäärää yrityksessä. Ennen kaikkea jokaisen organisaation on varattava aikaa ja muita mahdollisia resursseja yhteistyössä toteutettavaan tukihenkilötoimintaan ja synkronoida aikataulut keskenään.

## 5 MANUAALIN KEHITTÄMISPROSESSI

Kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen yhteistyössä toteutettavan tukihenkilötoiminnan manuaalin suunnittelu ja kehittäminen jäsentyvät sosiaali- ja terveysalan tuotteiden tuotekehityksen perusvaiheiden mukaisesti. Tuotekehittelyprosessissa voidaan erotella viisi eri vaihetta. Prosessin vaiheita ovat ongelman tai kehittämistarpeen tunnistaminen, ideointi ratkaisujen löytämiseksi, tuotteen luonnostelu, kehittäminen ja viimeistely. Vaiheesta toiseen siirtyminen ei edellytä edellisen vaiheen päättymistä. (Jämsä & Manninen 2000, 28.)

### 5.1 Kehittämistarpeen tunnistaminen

Lastensuojelun ja sosiaalipalveluiden tarve on ollut jatkuvassa kasvussa valtakunnallisesti. Sosiaalihuoltolain ja hallitusohjelman uudistuessa ennaltaehkäisevien sekä kevyempien palveluiden merkitys on korostunut. Ennaltaehkäisevien palveluiden haasteeksi on kuitenkin osoittautunut paikoin kohtuuttoman pitkäaikaiset jonot palveluihin ja täten oikea-aikaisen avun tarjoamisen viivästyminen (Heinonen ym. 2012, 7). Tukihenkilötoiminnan merkittävimäksi haasteeksi on osoittautunut tukihenkilöiden puute, jonka myötä myös tukihenkilötoiminnan saatavuus on heikentynyt ja oikea-aikaisen avun saaminen viivästynyt. Lastensuojelun korjaavan työn tarpeellisuuden kaventaminen sekä painopisteen siirtäminen ennaltaehkäisevään työhön edellyttävät uudenlaisia toimia ja tapoja tuottaa palveluita (Heinonen ym. 2012, 1).

Neljä Astetta Oy tunnisti tukihenkilötoiminnan järjestämiseen liittyvän kehittämisen tarpeen ja lähti kehittämään tukihenkilötoiminnan organisointia uudella tavalla. Yrityksen tavoitteena oli mahdollistaa tukihenkilötoiminnan palvelun tarjoaminen maksuttomasti. Neljä Astetta Oy toteutti yhteistyössä Oulun kaupungin ja Oulun ammattikorkeakoulun kanssa tukihenkilötoiminnan pilottiprojektin lukuvuoden 2019-2020 aikana. Pilottiprojektin tarkoituksena oli kokeilla uudenlaista tukihenkilötoiminnan järjestämisen tapaa, jossa tukihenkilöt toimivat vapaaehtoisen ja ammatillisen tukihenkilötoiminnan rajapinnoilla. Toimimme pilottiprojektissa Oulun ammattikorkeakoulun sosiaalialan tutkinto-ohjelman opiskelijoina kahdelle oululaiselle nuorelle tukihenkilöinä. Neljä Astetta Oy perehdytti meidät tukihenkilötoimintaan sekä ohjasi työtämme koko tukisuhteen ajan.



Pilottiprojektin aikana tukihenkilötoiminnan kysynnän kasvu ja vapaaehtoisten tukihenkilöiden puute korostuivat entisestään. Pilottiprojektin aikana pyyntöjä tukihenkilöistä tuli sosiaalityöntekijöiltä huomattavasti enemmän kuin tukihenkilöinä toimiva opiskelijoita oli. Jo pilottiprojektin alkuvaiheessa oli selvää, että tukihenkilötoiminnan jatkamiselle tällä toimintatavalla olisi tarvetta myös seuraavina lukuvuosina. Tukihenkilötoiminnan kysynnän ja tarjonnan kohtaamisen haasteet osoitautuivat valtakunnallisiksi, jonka myötä tarve pilottiprojektin tukihenkilötoiminnasta kehiteltävästä manuaalista vahvistui. Neljä Astetta Oy ilmoitti manuaalin kehittämisen tarpeesta Oulun ammattikorkeakoulun ja Neljä Astetta Oy:n yhteistyössä Oulun kaupungille toteutettavan pilottiprojektin aikana joulukuussa 2019.

## **5.2 Manuaalin ideointi ja luonnostelu**

Manuaalin ideointi käynnistyi jo tukihenkilötoiminnan pilottiprojektin aikana lukuvuonna 2019-2020, jolloin Neljä Astetta Oy tilasi manuaalin. Manuaalin kehittämisprosessi aloitettiin opinnäytetyönä keväällä 2020. Kehittämisprosessin tueksi perustettiin tiimi, johon kuuluivat opinnäytetyön tekijät Anna-Sofia Korva ja Saaramari Kumpula, Neljä Astetta Oy:n avopalveluiden johtaja, Pohjois-Suomen aluejohtaja ja tietosuojavastaava sekä Avosylin yhtiön viestintävastaava. Pääasiallinen yhteydenpito tapahtui opinnäytetyön tekijöiden ja Neljä Astetta Oy:n avopalveluiden johtajan välillä. Viestintävastaavan ammattitaitoa hyödynnettiin kaavioiden ja manuaalin ulkomuodon viimeistelyssä sekä varmistuksessa, että manuaali vastasi visuaalisuudeltaan muita Neljä Astetta Oy:n tuotteita. Projektin sisäinen viestintä tapahtui sähköpostitse, puhelimitse, WhatsApp-ryhmän avulla, kasvotusten tapahtuvilla tapaamisilla sekä videoyhteydellä.

Manuaalin ideointi- ja luonnosteluprosessi tapahtui suurimmaksi osaksi Neljä Astetta Oy:n kanssa tapahtuvissa palavereissa sekä pilottiprojektin aikaisissa työnohjauksen tapaamisissa, joissa reflektointi pilottiprojektin aikaisen tukihenkilötoiminnan kokemuksiin. Lisäksi ideointi- ja luonnosteluprosessia toteutettiin opinnäytetyöntekijöiden keskinäisenä ajatustenvaihtona. Osa palavereista järjestettiin videoyhteydellä kevään 2020 koronapandemian takia. Manuaalin viimeisimmät palautteet kerättiin kirjallisesti sähköpostilla.

Manuaalin sisältöä ideoitiin yhdessä toimeksiantajan kanssa erityisesti reflektoiden lukuvuoden 2019-2020 aikana toteutetun pilottiprojektin kokemuksiin. Pilottiprojektissa kokeillusta tukihenkilötoiminnasta haluttiin kehittää yleishyödyllinen ja valmis manuaali, jotta toiminta voitaisiin käynnistää

muissa Suomen kunnissa, oppilaitoksissa sekä yrityksissä mahdollisimman vaivattomasti. Manuaali toimisi myös perehdytysmateriaalina toiminnan jatkuessa Oulun kaupungissa pilottiprojektin jälkeen. Manuaali tarkoituksena olisi tarjota valmis toimintatapa, joka sisältäisi tietoa toiminnasta kunnan, yrityksen, oppilaitoksen ja opiskelijan näkökulmasta. Manuaalissa olisi myös liitteitä, joita voitaisiin hyödyntää manuaalissa kuvatun tukihenkilötoiminnan käyttöönottamisessa sekä työvälineenä tukihenkilötoiminnan tukena.

Neljä Astetta Oy toivoi manuaalin olevan sähköisessä muodossa, kuten yrityksen muut samankaltaiset tuotokset. Kannatimme Neljä Astetta Oy:n toivetta, sillä sähköisen manuaalin levittäminen valtakunnallisesti olisi mahdollisimman vaivatonta ja tehokasta. Lisäksi sähköisessä muodossa olevaa manuaalia olisi helpompi muokata ja jatkokehittää tulevaisuudessa, jonka vuoksi päätös manuaalin kehittämisestä sähköiseen muotoon tehtiin jo kehittämisprosessin varhaisessa vaiheessa.

Luonnosteluvaiheessa tehtiin rajaus toimintaan hyväksyttävistä tukihenkilöistä. Toimeksiantajan kanssa käytyjen keskustelujen lopputuloksena tukihenkilöt rajattiin täysi-ikäisiin sosiaali- ja terveydenalan korkeakouluopiskelijoihin. Keskusteluissa pohdittiin tukihenkilöltä vaadittavia edellytyksiä, kuten opiskeluastetta ja opiskelualaa. Rajauksella varmistetaan, että tukihenkilöllä on toimintaan tarvittavat valmiudet ikään perustuvan kehityksen sekä käsityksen sosiaali- ja terveystaloudissa työskentelemisen näkökulmasta. Tukihenkilötoiminnalla pyritään turvamaan tuettavalle lapselle tai nuorelle turvallinen aikuinen, jonka vuoksi tukihenkilöltä vaaditaan vähintään täysi-ikäisyyttä. Lisäksi tukihenkilönä toimiva opiskelija on velvollinen toimimaan tuettavan lapsen tai nuoren tukihenkilönä koko tukisuhteen ajan, jotta tuettavalle voidaan turvata pysyvä turvallinen suhde aikuiseen ennalta asetetun ajan ja toiminnan eettisyys voidaan varmistaa.

Pilottiprojektista saatuihin kokemuksiin pohjautuen manuaalissa kuvattu tukihenkilötoiminta kohdistettiin koskemaan ainoastaan sosiaalihuoltolain mukaisia asiakkuuksia. Toimeksiantajan kanssa käytyjen keskustelujen perustella todettiin, että lastensuojelun asiakkuudet vaativat muun muassa vahvaa lastensuojelullista osaamista, jota kaikilla toimintaan osallistuvilla opiskelijoilla ei välttämättä ole. Rajauksella varmistettiin, että opiskelijalla on vaadittavia valmiuksia toimia tuettavan tukihenkilönä eivätkä asiakassuhteet olisi liian haasteellisia. Samalla varmistettiin, että tuettava lapsi tai nuori saa tarpeitaan vastaavaa tukea.

Neljä Astetta Oy tarjosi keväällä 2020 The PersonBrain Model™ -koulutuksen pilottiprojektin aikaisen tukihenkilötoiminnan sekä manuaalin kehittämisprosessin tueksi. Neljä Astetta Oy linjasi, että

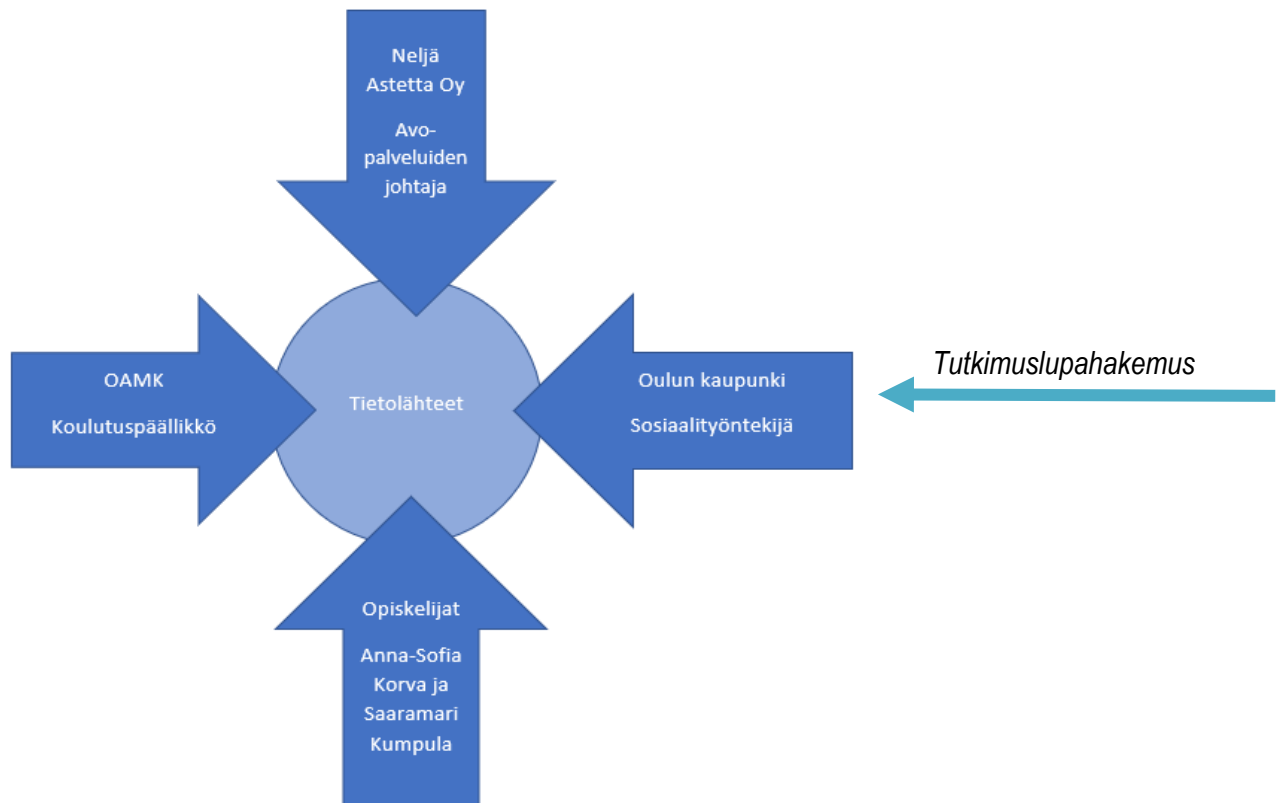
koulutus tulee pysyväksi osaksi Oulun ammattikorkeakoulun, Oulun kaupungin ja Neljä Astetta Oy:n yhteistyössä toteutettavan tukihenkilötoiminnan uusien tukihenkilöiden perehdytystä. The PersonBrain Model™ -mallia on hyödynnetty osaltaan manuaalin kehittämisessä, sillä The PersonBrain Model™ on osa Neljä Astetta Oy:n ideologiaa ja ohjaa yrityksen työskentelyä myös tukihenkilötoiminnan osalta. Muu The PersonBrain Model™ -materiaali on Neljä Astetta Oy:n salassa pidettävää tietoa, eikä siten ole julkisessa jaossa manuaalin osalta.

### 5.3 Manuaalin kehittäminen

Manuaalin kehittäminen- ja viimeistelyvaiheessa työskentely kohdistettiin lopulliselle tuotteelle asetettujen laatutavoitteiden saavuttamiseen. Kaikki manuaaliin liittyvät valinnat ja muutokset tehtiin tavoitteisiin reflektoiden, jotta varmistuttiin tuotteen vastaavan sille asetettuja laatutavoitteita. Laatuavoitteet olivat selkeys ja ymmärrettävyys, informatiivisuus, käyttäjälähtöisyys sekä tarkoituksenmukaisuus. Selkeydellä ja ymmärrettävyydellä tavoiteltiin sitä, että lukija sisäistäisi manuaalin sisällön ja löytäisi tarvitsemansa informaation vaivattomasti. Selkeä teksti muodostuu hyvin hahmotettavista sanoista, virkkeistä ja tekstin osista. Selkeästä tekstistä lukija löytää esimerkiksi otsikoinnin avulla helposti olennaiset asiat. Ymmärrettävyys on sitä, että lukija oivaltaa ja tajuaa tekstin sisällön. (Tiililä 2015, viitattu 6.8.2020.) Informatiivisuudella tavoiteltiin sitä, että manuaalista olisi löydettävissä tarvittava määrä tietoa ja se olisi kuvailtu perusteellisesti. Informatiivisuus tarkoittaa nimensä mukaisesti tietoa antavaa. Käyttäjälähtöisyydellä pyrittiin manuaalin soveltuvuuteen käyttäjien tarpeisiin. Käyttäjälähtöisessä kehittämisessä otetaan kontakti käyttäjiin ja hyödynnetään heiltä saatuja tietoja (Härkönen 2013, viitattu 6.8.2020). Tarkoituksenmukaisuudella tavoiteltiin manuaalin käyttökelpoisuutta ja sisällön rajaamista vastaamaan manuaalin käyttötarkoitusta.

Käyttäjälähtöisen ja tarkoituksenmukaisen manuaalin kehittämiselle suunnittelimme haastattelun tukihenkilötoiminnan pilottiprojektiin osallistuneille eri toimijoille (katso kuvio 1.). Kysymykset keskittyivät näkökohtiin, mitä kyseisen toimijan näkökulmasta tukihenkilötoiminta vaati, miten se hyödytti toimijaa sekä mitä tulisi huomioida manuaalin kehittämisessä. Koska haastattelu ei koronaviruspandemian vuoksi onnistunut, muodostimme haastattelukysymyksistä kyselyt (katso liite 1), jotka toimitimme kohdehenkilöille sähköpostitse toukokuussa 2020. Lähetimme oppilaitokselle kohdistetut kysymykset Oulun ammattikorkeakoulun koulutuspäällikölle Oulun ammattikorkeakoulun lehtorin ohjeiden mukaisesti. Oppilaitokselle kohdistettuja kysymyksiä oli yhteensä kuusi kappaletta, joista jokaiseen vastattiin. Lähetimme yritykselle kohdistetut kysymykset Neljä Astetta Oy:n


avopalveluiden johtajalle, joka vastasi kaikkiin neljään kysymykseen. Kunnan osalta tiedot kerättiin pilottiprojektiin osallistuneilta sosiaalityöntekijöiltä, jota varten tehtiin tutkimuslupahakemus Oulun kaupungille huhtikuussa 2020. Toinen sosiaalityöntekijöistä vastasi kaikkiin kuuteen kysymykseen, jotka koottiin kunnan osuuteen. Toinen sosiaalityöntekijä ei vastannut kyselyn kysymyksiin.



KUVIO 1. Tukihenkilötoiminnan toimijat pilottiprojektissa lukuvuonna 2019–2020

Opiskelijan osuuden kokosimme pilottiprojektista saatujen henkilökohtaisten kokemusten perusteella, jotta opiskelijan osuuden sisältö manuaalissa vastaisi tosiasiallisesti tulevan tukihenkilönä toimivan opiskelijan tiedon tarvetta. Kokosimme opiskelijan osuuden käymällä läpi muille toimijoille lähetetyt kysymykset opiskelijana toimivan tukihenkilön näkökulmasta. Pilottiprojektin aikana toiminnasta löytyi kehitettävää esimerkiksi perehdytyksen, säännöllisten ohjauksien ja dokumentointikäytäntöjen osalta. Reflektoimme yhdessä esille nousseita kehittämissideoita ja kehitimme toimivampia käytäntöjä manuaalia varten. Hyväksyimme toimeksiantajalla ideat, joita edelleen kehitettiin yrityksen toimintatapojen mukaisiksi. Esimerkiksi tukihenkilöiden dokumentointi tapahtuisi yrityksen käyttämässä Nappula-dokumentointijärjestelmässä.

Toimijoilta saaduista kyselyvastauksista ilmeni, että manuaalissa tulisi avata kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen yhteistyössä toteutettavan tukihenkilötoiminnan sisältöä ytimekkäästi. Manuaalilta toivottiin selkeää yleisilmettä, jotta toimijat löytäisivät tarvittavat tiedot manuaalista silmäilemällä. Kyselyvastausten perusteella jaottelimme manuaalin sisällön eri toimijoiden mukaisesti (katso kuvio 2). Jaottelulla tavoiteltiin manuaalin käyttäjälähtöisyyttä, jotta manuaalin jokainen käyttäjä löytäisi vaivattomasti juuri heille kohdistetun informaation. Toimijat jaoteltiin kuntaan, yritykseen, oppilaitokseen ja opiskelijaan. Jokaisen toimijan alle kokosimme kyselyvastauksia, jotka koskettivat kyseistä toimijaa. Vastauksia ei rajattu tai kirjoitettu puhtaaksi vielä tässä vaiheessa.



<b>SISÄLLYS</b>
<b>JOHDANTO</b> ..... 1
<b>TUKIHENKILÖTOIMINTA</b> ..... 2
<b>TUKIHENKILÖTOIMINNAN PROSESSI</b> ..... 3
Käytännön toteutus kunnan näkökulmasta ..... 3
Käytännön toteutus yrityksen näkökulmasta ..... 4
Käytännön toteutus oppilaitoksen näkökulmasta ..... 5

KUVIO 2. Osa manuaalin sisällysluettelosta

Ensimmäinen versio manuaalista oli pelkistetty kyselyvastauksiin perustuva listaus kohderyhmittäin, ilman sisällön rajaamista. Versio lähetettiin Neljä Astetta Oy:n avopalveluiden johtajalle toukokuun 2020 alussa sovitun mukaisesti. Videopalaverissa toimeksiantaja antoi palautetta ja kehitysideoita yrityksen näkökulmasta. Palaverissa neuvoteltiin, mitkä kyselyiden vastauksista ovat relevantteja ja toimivia manuaalin sisällön kannalta. Pois rajautuivat vastauksissa toistuvat tai manuaalin kannalta merkityksettömät yksityiskohdat. Toimeksiantajan palautteen mukaan manuaalin sisällön jaottelu toimijoittain oli hyvä ratkaisu, joka edesauttoi manuaalin selkeyttä ja käyttäjälähtöisyyttä.

Videopalaverissa keskusteltiin myös eri toimijoiden yhteistyössä toteutettavaan tukihenkilötoimintaan liittyvistä käytännön asioista, kuten opiskelijan vakuuttamisesta ja rikostaustatöiden kustantamisesta. Epäselvää oli, minkä tahon vakuutuksen alla opiskelijat ovat tukihenkilönä toimiessaan ja kenen vastuulla on kustantaa opiskelijoiden rikostaustatöiden. Palaverissa sovittiin, että edellä mainituista asioista ollaan yhteydessä Oulun ammattikorkeakouluun ja päätös tehdään sen myötä. Ratkaisimme edellä mainitut epäselvyydet sähköpostitse Oulun ammattikorkeakoulun edustajien kanssa. Käytännöiksi sovittiin, että tukihenkilönä toimivan opiskelijan rikostaustatöiden ja vakuutuksen tukihenkilötoiminnan ajalta kustantaa oppilaitos, sillä tukihenkilötoiminta on osa opiskelijan opintoja, eikä opiskelija toimi tukihenkilötoiminnan ajan työsuhteessa.

Manuaalin toiseen versioon kehitettiin toimeksiantajan ehdotuksesta kuvioita lisäämään visuaalisuutta ja tuomaan selkeää kokonaiskuvaa lukijalle prosessista. Ensimmäinen kehitetty kuvio oli tukihenkilötoiminnan prosessin asteittainen kuvaus, jossa prosessi jaettiin neljään asteeseen. Prosessikuvion muodostamisessa käytettiin apuna Neljä Astetta Oy:n perhetyön prosessikuvausta. Toiseksi kuvioksi manuaaliin piirrettiin käsin tukihenkilötoiminnan aikajana, joka lähetettiin Avosylin yhtymän viestintävastaavalle aikajanan digitaalisen muodon saavuttamiseksi. Lisäsimme viestintävastaavan luomaan aikajanaan puuttuvia tietoja ja muokkasimme sen ulkomuotoa yksinkertaisemmaksi, jotta se olisi informatiivisempi ja ymmärrettävämpi.

Kuvioiden lisäämisen ohella manuaalin sisältöä jaoteltiin uudelleen, jotta manuaali olisi sisällöltään loogisesti aseteltu. Jaottelulla haluttiin vahvistaa manuaalin selkeyttä ja käyttäjälähtöisyyttä niin, että käyttäjän on helppo löytää tarvitsemansa informaatio, jotta manuaali soveltuu paremmin eri käyttötarkoituksiinsa perehdytysmateriaalina sekä markkinointivälineenä. Jaottelun ohessa teksti muunnettiin luettelomaisesta muodosta eheäksi yhtenäiseksi tekstiksi. Muutosten jälkeen manuaali annettiin kolmen sosiaali- ja terveysalalta ulkopuolisten henkilöiden luettavaksi tekstisisällön selkeyden ja ymmärrettävyyden osalta. Lukijoiden antamat palautteet koskivat muutamia lauserakenteita, joita muokattiin palautteen perusteella. Lukijat kuvailivat tekstin olevan muokkauksien jälkeen selkeää ja ymmärrettävää, joten tekstiä ei korjattu enempää.

Toimeksiantajan kanssa pidettiin palaveri manuaalin toisen version työstämisen aikana, jossa tarkasteltiin, mitä tukihenkilötoimintaan tarvittavia ja vaadittavia liitteitä manuaaliin tarvitaan. Samanaikaisesti lukuvuoden 2019-2020 pilottiprojektia oltiin päättämässä, joten tukihenkilötoimintaa pystyttiin ensimmäistä kertaa tarkastelemaan kokonaisuutena alusta loppuun saakka. Palaverissa pohdittiin palvelun tuottamiseen liittyvää paperityötä ja tultiin tulokseen, että manuaalissa kuvatun

tukihenkilötoiminnan käyttöönottaminen on sitä helpompaa, mitä enemmän tarvittavia lomakepohjia manuaalissa on valmiina. Palaverissa sovitun mukaisesti manuaaliin liitettiin palvelusopimus, alkukartoituslomakkeet, väli- ja loppuraporttipohja sekä asiakastyytyväisyyskysely. Alkukartoituslomakkeet suomennettiin The PersonBrain Model™:n englanninkielisistä haastattelulomakkeista ja muokattiin tukihenkilötoimintaan soveltuvaksi. The PersonBrain Model™ -materiaalit ovat tuotemerkittyjä, jonka vuoksi jouduimme selvittämään, saako materiaalia kääntää omatoimisesti toiselle kielelle tai muulla tavalla muokata. Neljä Astetta Oy:n tietosuojavastaava antoi luvan materiaalin kääntämiseen ja sen muokkaamiseen tukihenkilötoimintaan soveltuvaksi. Manuaalissa käytetyissä The PersonBrain Model™ -materiaaleissa on viitattu asianmukaisesti materiaalin alkuperään. Lisäksi kehittelimme manuaalia varten tukihenkilötoiminnan aloituspalaverin pohjan, joka lisättiin manuaalin liitteisiin. Kehitimme aloituspalaverin pohjan uusille tukihenkilöille työvälineeksi tukemaan tukisuhteiden aloittamista. Kaikkien liitteiden kohdalla pohdittiin niiden oleellisuutta manuaalissa kuvatun tukihenkilötoiminnan käyttöönotossa, jotta ne lisäisivät manuaalin tarkoituksenmukaisuutta. Tämän jälkeen manuaalin toinen versio oli valmis ja se lähetettiin toimeksiantajalle kesäkuun 2020 alussa.

Toimeksiantaja antoi manuaalin toisesta versiosta palautetta, jonka perusteella kolmatta versiota alettiin kehittää. Palautteen mukaan tukihenkilötoiminnan asteittaista prosessikuviota oli syytä kehittää, sillä se oli sisällöltään osittain päällekkäinen tukihenkilötoiminnan aikajanakuvion kanssa. Päällekkäisyyttä haluttiin vähentää manuaalin selkeyttä ja tarkoituksenmukaisuutta silmällä pitäen. Toimeksiantaja toi oman kantansa asiaan ehdottamalla, että asteittaista prosessikuviota muutettaisiin toiseen käyttötarkoitukseen, kuten opiskelijana toimivalle tukihenkilölle tai tuettavalle lapselle tai nuorelle. Pidimme ehdotusta hyvänä, ja päätimme kehittää prosessikuviota toisenlaiseksi. Uudeksi käyttötarkoitukseksi tuli siis informoida tuettavaa lasta tai nuorta tukihenkilötoiminnan sisällöstä ja siten selkeyttää tuettavan käsitystä tulevasta toiminnasta. Aiemmasta versiosta poistettiin tuettavien lasten ja nuorten näkökulmasta turhat tai epäoleelliset asiat, kuten tietokunnan ja yrityksen välisestä byrokratiasta. Lisäksi kuviosta muokattiin visuaalisempi ja tukihenkilötoiminnan eri asteet merkittiin aikajanelle yksinkertaisesti lisäten kuvion ymmärrettävyyttä. Kuvion jälkeen kaikkia manuaalin liitteitä muokattiin yhteneväiseksi muun Neljä Astetta Oy:n tuottaman materiaalin kanssa. Kolmas versio lähetettiin toimeksiantajalle kesäkuun 2020 puolessavälissä.

## 5.4 Manuaalin viimeistely

Manuaalin kolmannesta versiosta ei enää löydetty kehitettävää, joten se todettiin viimeistelyä vaille valmiiksi. Viimeistelyvaiheessa manuaalin tekstisisältö tarkistutettiin asiavirheiden varalta toimeksiantajalla ja samalla tehtiin yksi sanakorjaus. Tarkistuksen jälkeen manuaali lähetettiin toimeksiantajan kautta visuaaliseen viimeistelyyn Avosylin yhtymän viestintävastaavalle kesäkuun 2020 puolessavälissä.

Visuaalisessa viimeistelyssä manuaalin ydinsisältöä selkeytettiin entisestään korostamalla tekstistä avainsanoja ja -lauseita (katso kuvio 3). Tekstisivuille lisättiin yhtenevät taustat, joiden avulla tekstiä myös jaoteltiin helppolukuisuuden lisäämiseksi. Taittoon liittyvistä syistä manuaalissa olevaa tukihenkilötoiminnan aikajanaa muokattiin tiiviimmäksi. Lisäksi manuaalin sivuille liitettiin kuvia sekä ylä- ja alatunnisteet. Näillä muutoksilla aikaan saatiin visuaalisesti näyttävä tuote. Viimeistelyllä myös varmistettiin, että manuaali vastaa ulkoasultaan muita Neljä Astetta Oy:n materiaaleja. Osa manuaalin sisältämistä liitteistä on Neljä Astetta Oy:n omistamia salassa pidettäviä liitteitä, jonka vuoksi manuaali ei tule olemaan kokonaisuudessaan julkisessa jaossa.



KUVIO 3. Manuaalin tekstisisältöä



Lopullinen manuaali sisältää johdannon lisäksi neljä päälukua. Ensimmäisessä luvussa esitellään yleisesti tukihenkilötoimintaa vastaten kysymyksiin mitä tukihenkilötoiminta on, kenelle sitä tarjotaan, miten toimintaa järjestetään ja kuka sitä järjestää. Toisessa luvussa esitellään tukihenkilötoiminnan prosessi kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen yhteistyössä toteuttamassa tukihenkilötoiminnassa. Prosessi avataan ensin omien otsikoidensa alla jokaisen toimijan eli kunnan, yrityksen, oppilaitoksen ja opiskelijan näkökulmista. Luvun lopussa esitellään prosessi myös visuaalisesti kahden kaavion avulla. Kolmas luku sisältää tietoa dokumentoinnista, tarkat dokumentointiohjeet, esimerkkidokumentoinnin sekä ohjeistukset väli- ja loppuraportteihin. Neljännessä luvussa kerrotaan tukihenkilötoiminnan merkityksellisyydestä yhteisölle sekä hyödyistä toimintaan osallistuville toimijoille. Manuaalin lopussa ovat liitetiedostot, joita mukaan valikoitui yhteensä kuusi kappaletta. Opin-  
näytetyön liitteenä on kuva lopullisen manuaalin kannesta (katso liite 2).

## 6 ARVIOINTI

Opinnäytetyön lyhyen aikavälin tavoitteet oli jaettu kahteen osa-alueeseen, jotka kohdistuivat konkreettisesti manuaaliin sekä sen kehittämisprosessiin. Molempia osa-alueita arvioitiin niille asetettujen arviointikriteerien avulla. Toimeksiantajan osalta arvioinnin suoritti Neljä Astetta Oy:n avopalveluiden johtaja.

### 6.1 Manuaalin arviointi

Ennen ideointivaihetta asetimme manuaalille laatutavoitteet, joita kohti etenimme koko tuotekehityksen ajan. Lyhyen aikavälin tavoitteena oli tehdä manuaalista selkeä ja ymmärrettävä, informatiivinen, käyttäjälähtöinen sekä tarkoituksenmukainen. Manuaalin arviointi suoritettiin laatutavoitteiden ja niitä avaavien arviointikriteerien (katso taulukko 1) mukaan. Arviointi toteutettiin lähettämällä toimeksiantajalle arviointikriteeritaulukko sähköpostitse, jonka mukaisesti Neljä Astetta Oy:n avopalveluiden johtaja arvioi tuotosta hyödyntäen arviointikriteerejä kohta kohdalta sekä antaen lisäksi vapaasanaista palautetta. Hyödynsimme kyseistä taulukkoa myös itsearviointissa.

TAULUKKO 1. Manuaalin laatutavoitteet ja niiden arviointikriteerit

LAATUTAVOITTEET	ARVIOINTIKRITEERIT
<b>Selkeys ja ymmärrettävyys</b>	Manuaali on kielellisiltä valinnoiltaan ymmärrettävä, eikä sisällä vaikeaselkoista ammattisanastoa. Lukija löytää helposti tarvitsemansa informaation.
<b>Informatiivisuus</b>	Manuaalista on löydettävissä tukihenkilötoiminnan käyttöönottoa varten tarvittava informaatio. Tietoa on perusteellisesti, mutta se on kuvattu tiiviisti.
<b>Käyttäjälähtöisyys</b>	Manuaalin sisällössä on huomioitu tarkoin eri käyttäjien näkökulmat, joita on saatu esimerkiksi haastattelujen avulla. Manuaali soveltuu käyttäjän tarpeisiin.
<b>Tarkoituksenmukaisuus</b>	Manuaali on käyttökelpoinen ja soveltuu tarkoitukseensa. Sisältö on rajattu selkeästi, manuaalin käyttötarkoitus huomioiden.

Toimeksiantajalta saadun palautteen mukaan manuaalin teksti on helppolukuista ja kokonaisuuden ymmärrettävyyttä on tuettu muun muassa erilaisin kaavioin. Eri kohderyhmille suunnattu tieto on

otsikoitu selkeästi kohderyhmien nimillä, joiden avulla lukija löytää tarvitsemansa informaation helposti. Manuaali on kokonaisuudeltaan looginen, vaikka tekstisisältö on laaja. Teksti on kirjoitettu ammattikielellä ja toimintaa ohjaaviin lakeihin on viitattu asianmukaisesti.

Kokonaisuus tulee toimeksiantajan mukaan manuaalissa niin selväksi kuin se kirjalliseen muotoon vain voidaan avata. Kaikki manuaalissa kuvatus tukihenkilötoiminnan käyttöönottoa varten tarvittava informaatio on kirjattu manuaaliin. Erityisen positiivista palautetta saivat manuaalissa olleet prosessikuviot ja dokumentointiohjeet. Toimeksiantajan mukaan niiden toteutus oli erinomainen, jonka lisäksi ne mahdollistavat manuaalin käyttöä monipuolisesti perehdytysmateriaalina uusille tukihenkilöille, informointivälineenä tuettaville lapsille ja nuorille sekä markkinointivälineenä kunnille, oppilaitoksille ja yrityksille.

*”Kaikki vaadittavat osuudet on avattu manuaaliin ja liitteiden avulla kokonaisuus tulee selkeäksi. Manuaali kuvastaa projektin suunnitelmallisuutta ja ammatillisuutta.”*

Toimeksiantajan palautteen mukaan manuaali soveltuu useaan eri tarpeeseen, etsiipä lukija sitten tietoa toiminnasta, syytä lähteä mukaan toimintaan tai ohjetta dokumentointia varten. Toimeksiantaja korosti pystyvänsä arvioimaan käyttäjälähtöisyyttä luonnollisesti vain yrityksen ja projektin johdon kannalta. Toimeksiantajan mielestä tavoitteessa oli onnistuttu, sillä manuaali soveltuu käyttäjän tarpeisiin.

*”Manuaali tarjoaa opiskelijalle ja uudelle vetäjälle kokonaisvaltaisen perehdytysmateriaalin ja tuen tehtävään työhön.”*

Toimeksiantajan palautteen mukaan manuaali on käyttökelpoinen ja toimii tarkoituksensa mukaisesti oppaana projektin keskeisimmille toimijoille, joita ovat kunta, oppilaitos, yritys ja opiskelija. Manuaalin käyttötarkoitus on huomioitu sitä tehdessä ja manuaalin avulla Neljä Astetta Oy kykenee perehdyttämään sekä laajentamaan toimintaa muille alueille. Manuaalissa onnistutaan toimeksiantajan mukaan myös vakuuttamaan lukija toiminnasta ja sen merkityksellisyydestä.

*”Kokonaisuus antaa projektista vakuuttavan kuvan, jolla torjutaan kaikki ennakkoluulot kyseistä toimintaa kohtaan.”*

Kaiken kaikkiaan Neljä Astetta Oy:n antaman palautteen mukaan manuaalin kokonaisuus on kii-  
tettävä. Toimeksiantaja kuitenkin koki, että The PersonBrain Model™ osuus jäi manuaalissa toi-  
vottua suppeammaksi. Manuaalin ollessa helposti muokattavissa ja täydennettävissä, kyseistä  
osuutta voidaan laajentaa jatkossa.

## 6.2 Kehittämisen prosessin arviointi

Kehittämisen prosessin laatutavoitteet sekä niiden arviointikriteerit asetettiin ennen manuaalin kehit-  
tämisen prosessin alkamista. Laatutavoitteina olivat jatkuvuus, aktiivisuus ja moniammatillisuus. Ta-  
voitteet ja niiden arviointikriteerit avataan tarkemmin taulukossa 2. Kehittämisen prosessin arviointi  
tapahtui kehittämisen prosessin yhteydessä muun toimeksiantajan kanssa käytyjen keskustelujen  
ohessa. Erillistä arviointia kehittämisen prosessista ei siis tehty, sillä prosessin aikana saatu palaute  
toimi arviointina. Toimeksiantaja ei antanut negatiivista palautetta kehittämisen prosessista.

TAULUKKO 2. Kehittämisen prosessin laatutavoitteet ja niiden arviointikriteerit

LAATUTAVOITTEET	ARVIINTIKRITEERIT
Jatkuvuus	Yhteistyö opinnäytetyön projektiryhmän kesken jatkuu katkea- mattomana koko prosessin ajan. Yhteydenpito on sujuvaa ja in- formaatio kulkee osapuolelta toiselle.
Aktiivisuus	Kaikki osapuolet tekevät aktiivisesti oman osuutensa kehittämis- prosessista.
Moniammatillisuus	Työskentelyyn osallistuu eri alojen ammattilaisia. Yhteistyö toimii toisten asiantuntijuutta hyödyntäen ja kunnioittaen.

Yhteistyö opinnäytetyön projektiryhmässä oli katkeamatonta koko prosessin ajan. Palaveriajat  
sekä päivämäärät manuaalin eri versioiden toimittamiselle sovittiin etukäteen ja ne toteutuivat so-  
vitusti. Yhteydenpito toimeksiantajan kanssa oli sujuvaa ja aktiivinen yhteydenotto toimeksianta-  
jaan edesauttoi tarvittavan informaation kulkemista osapuolelta toiselle. Kaikki osapuolet tekivät  
aktiivisesti oman osuutensa kehittämisen prosessista. Työnjako oli selkeä ja jokainen huolehti sovitut  
tehtävänsä aikataulussa.

Kehittämisen prosessi toteutettiin moniammatillisesti. Projektiryhmään kuului eri työtehtävissä toimi-  
vien sosiaalialan ammattilaisten lisäksi muun muassa Avosylin yhtiön viestintävastaava sekä

Oulun ammattikorkeakoulun koulutuspäällikkö. Yhteistyössä hyödynnettiin kaikkien asiantuntijuuksia omien osaamisalueidensa puitteissa.

## 7 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää manuaali kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen yhteistyössä toteutettavasta tukihenkilötoiminnasta, jotta manuaalissa kuvattu tukihenkilötoiminta voitaisiin ottaa vaivattomasti käyttöön myös muissa Suomen kunnissa. Manuaalin kehittämisprosessi tapahtui moniammatillisessa yhteistyössä. Manuaalin kehittämisessä hyödynnettiin kokemustamme tukihenkilöinä toimimisesta Neljä Astetta Oy:n ja Oulun ammattikorkeakoulun yhteistyössä toteuttamasta tukihenkilötoiminnan pilottiprojektista Oulun kaupungissa lukuvuonna 2019-2020. Kehittämisessä huomioitiin pilottiprojektiin osallistuneiden muiden toimijoiden näkökulmia manuaaliin kehittämisestä sähköisesti lähetettyjen kyselyiden avulla. Kyselyyn vastasivat Oulun kaupungin sosiaalityöntekijä, Oulun ammattikorkeakoulun koulutuspäällikkö sekä Neljä Astetta Oy:n avopalveluiden johtaja. Pilottiprojektiin osallistuneiden kahden tuettavan näkökulmia ei selvitetty manuaalin kehittämisprosessin näkökulmasta muun muassa salassapitovelvollisuuden säilyttämiseksi. Mikäli tuettavia olisi ollut enemmän, olisi tuettavien näkökulmien selvittäminen mahdollisesti voitu toteuttaa säilyttäen vastaajien anonymiteetin.

Manuaalin tuotekehityksessä oli prosessorientoituneen kehittämisen elementtejä, sillä uutta tietoa ja kokemuksia syntyi koko toiminnan ajan ohjaten tuotekehitystä (Toikko & Rantanen 2009, 50). Osaltaan prosessorientoitunut kehittämistyö kehitti kykyämme sietää keskeneräisyyttä, sillä muun muassa monia merkittäviä päätöksiä tukihenkilötoiminnan käytännön toteutukseen liittyvistä asioista tehtiin vasta kehittämisvaiheessa. Opinnäytetyön raportoinnin merkittävimmäksi haasteeksi osoittautui tuoreiden ja tieteellisten lähteiden löytäminen, muun muassa kevään 2020 koronapandemian vuoksi. Koronapandemian vuoksi kirjastot suljettiin ja lainattujen kirjojen palautuspäivämäärät poistettiin, jonka vuoksi tarvittavien lähteiden saaminen vaikeutui. Lisäksi erityisesti tukihenkilötoiminnan viitekehyksen osalta laadukkaita lähteitä ei ollut monipuolisesti tarjolla e-kirjoina. Laadukkaiden lähteiden kartuttamisen haasteet opettivat meitä sietämään valmiiden vastauksien puuttumista, vaikka lopulliseen opinnäytetyöhön kertyikin monipuolisesti lähteitä. Opinnäytetyön valmistuminen kuitenkin viivästyi aikaisemmasta tiivistä aikataulusta, jotta opinnäytetyölle saataisiin kattava lähdemateriaali kirjastojen avauduttua. Manuaali sen sijaan valmistui täysin aikataulussa koronapandemiasta huolimatta.

Kirjoitimme opinnäytetyöprosessin ajan oppimispäiväkirjaa, jonka avulla tarkastelimme prosessin aikana esiintyneitä haasteita ja onnistumisia. Oppimispäiväkirjasta on nähtävillä saavutettu kehitys

itsessämme ja oppimisessämme opinnäytetyöprosessin aikana. Ennen opinnäytetyön aloittamista tietomme ja kokemuksemme liittyen sosiaalialan kehittämistyöhön ja erityisesti tuotekehittelyyn oli vähäistä, jonka vuoksi opinnäytetyö oli kokonaisuudessaan opettavainen ja herätti kiinnostuksemme sosiaalialan kehittämistyöhön myös opintojemme ulkopuolella. Yhtenä oppimispäiväkirjassa mainittuna haasteena oli tarpeeksi seikkaperäinen tuotekehityksen raportointi, mutta onnistuimme ohjauksen avulla lisäämään raportin tarkkuutta ja laentamaan kuvausta tarpeenmukaiseksi. Opinnäytetyön viitekehyksen tiedonhankinnassa opettelimme tarkastelemaan lähteitä kriittisesti laadukkaan ja tarkoituksenmukaisen tiedon keräämiseksi, jotka ovat merkityksellisiä manuaalin tuotekehityksen kannalta. Opinnäytetyön tuotekehityksen avulla pääsimme osallisiksi eri organisaatioiden väliseen kehittämistyöhön, kuten Oulun kaupungin, Oulun ammattikorkeakoulun ja Neljä Astetta Oy:n neuvotteluun uuden palvelun tuottamiseen vaadittavien sopimusten ja toimintatapojen laatimisessa. Tuotekehitys ja opinnäytetyön kirjoittaminen edellyttivät erityisesti sosiaalihuoltolakiin ja sen palveluihin, tukihenkilötoimintaan sekä tuotekehityksen vaiheisiin perehtymistä, jotka syvensivät esimerkiksi kehittämis- ja palvelujärjestelmäosaamistamme. Manuaalin tekemistä tuki merkittävästi kokemuksemme tukihenkilöinä toimimisesta pilottiprojektissa lukuvuonna 2019-2020. Toisaalta pilottiprojektin kokemusten etäännyttäminen opinnäytetyössä kuvatusta tuotekehityksestä oli ajoittain hankalaa.

Asetimme opinnäytetyöprosessille kolme oppimistavoitetta. Tavoitteenamme oli sisäistää tuotekehityksen prosessi tiedostaen mitä vaiheita se pitää sisällään ja mitä eri vaiheissa tapahtuu. Pääsimme kehittämisprosessin aikana tutustumaan tuotekehityksen eri vaiheisiin. Vaiheet tapahtuivat osittain päällekkäin keskenään manuaalin kehittämisprosessin aikana, jonka vuoksi niiden erottaminen oli ajoittain haastavaa. Suurimpana oivalluksena kehittämisestä jäi kehittämisen prosessimaisuus. Yhdessä kehittäminen haastoi ajattelemaan tuotetta eri näkökulmista ja löytämään jatkuvasti uusia mahdollisuuksia. Toisena tavoitteenamme oli sisäistää tukihenkilötoiminnan käytännöt tilaajan ja palveluntarjoajan näkökulmista sekä tukihenkilötoiminnan sijoittuminen sosiaalialan palvelujärjestelmään. Perehdyimme aiheeseen syvällisesti, mutta perehtyminen olisi voitu aloittaa syvällisemmin jo heti opinnäytetyön alkuvaiheessa, jotta opinnäytetyön rajaaminen olisi ollut selkeämpää alusta alkaen. Kolmantena tavoitteenamme oli saada tietoa eri toimijoiden välisestä moniammatillisesta yhteistyöstä sekä kehittämisestä. Toimimme osana moniammatillista kehittämisryhmää ja pääsimme tutustumaan oppilaitoksen, yrityksen ja kunnan väliseen vuorovaikutukseen ja yhteistyöhön. Saimme tietoa muun muassa siitä, miten yrityksen ja kunnan vastuut jakautuvat ja millaista byrokratiaa tukihenkilötoimintaan liittyy.

Tuotekehityksen tuotoksena valmistui sähköinen manuaali kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen yhteistyössä toteutettavasta tukihenkilötoiminnasta. Toimeksiantaja Neljä Astetta Oy on tyytyväinen tuotteeseen ja on aloittanut manuaalin avulla tukihenkilötoiminnan markkinoinnin muihin Suomen kuntiin. Neljä Astetta Oy on aloittanut manuaalin käyttöönoton jo Oulun ammattikorkeakoulun ja Oulun kaupungin kanssa yhteistyössä toteutettavan tukihenkilötoiminnan yhteydessä luvuvuonna 2020-2021. Olimme esittelemässä kehiteltyä manuaalia uusien tukihenkilöiden perehdytyksessä syksyllä 2020. Neljä Astetta Oy on lisäksi solminut Laurea-ammattikorkeakoulun kanssa avainyhteistyösopimuksen, jonka yhteydessä on tarkoituksena hyödyntää kehiteltyä manuaalia.

Erityisesti mediassa on käyty keskustelua lastensuojelun ja sosiaalipalveluiden tarpeen kasvamisesta valtakunnallisesti. Keväällä 2020 alkaneen koronapandemian myötä huoli eritoten lasten ja nuorten hyvinvoinnista lisääntyi ja tarve sosiaalialan tukitoimille korostui. Keskustelu on tarpeellista, sillä lapset ja nuoret ovat tulevaisuuden yhteiskunnan kannattajia. Haasteeksi on kuitenkin osoittautunut erityisesti kohtuuttoman pitkät ajat palveluiden piiriin pääsemiselle. Myös yksi tukihenkilötoiminnan suurimmista haasteista on vapaaehtoisten tukihenkilöiden vähäisyys (Tuomikanta 2009, viitattu 24.4.2020). Tilanteen kartoittamiseksi vaaditaan uudenlaisia toimia ja tapoja tuottaa palveluita, johon tukihenkilötoiminnan manuaalilla tavoiteltiin. Manuaalin tavoitteena oli osaltaan vastata kasvavaan tukihenkilöiden tarpeeseen, jotta yhä useampi tuen tarpeessa oleva lapsi ja nuori saa itselleen tukihenkilön. Lisäksi manuaalissa kuvattu tukihenkilötoiminta mahdollistaa muun muassa opiskelijalle mahdollisuuden saada arvokasta työkokemusta ja yritykselle mahdollisuuden kehittää kuntansa sosiaalialan palveluja. Koemme opinnäytetyön aiheen olevan siis ajankohtainen ja siten myös merkityksellinen sosiaali- ja terveysalan näkökulmasta.

Tukihenkilötoiminnan manuaalin jatkokehittämistyö on mahdollistettu manuaalin sähköisellä muodolla, jolloin sen muokkaaminen on vaivatonta. Kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen yhteistyössä toteuttaman tukihenkilötoiminnan kehittyessä myös manuaalin sisältöä tulee päivittää. Manuaalin tukihenkilötoimintaa voidaan esimerkiksi laajentaa muille kuin sosiaali- ja terveydenalan opiskelijoille, mikäli toiminta tukee opiskelijan opintoja ja turvaa tuettavalle laadukkaan tukihenkilötoiminnan. Kehittämällä manuaalissa kuvattua tukihenkilötoimintaa voitaisiin mahdollistaa myös esimerkiksi lisätuki nuoriso- tai sivistystoimelle. Erityisesti peruskouluun kohdistettu tukihenkilötoiminta voisi ennaltaehkäistä nuorilla ilmeneviä ongelmia peruskoulun loppuvaiheessa, joista välittyy heikosti tietoa eteenpäin. Heikko peruskoulun päättötodistus voi heikentää tulevaisuuden mahdollisuuksia ja siten lisätä riskiä erilaisiin elämän haasteisiin. (Tuusa & Ala-kauhaluoma 2014, 19.)



Lisäksi kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen yhteistyössä toteutettavaan tukihenkilötoimintaan osallistuvista tuettavista lapsista ja nuorista voitaisiin tehdä tutkimus, miten he kokevat toiminnan ja miten sitä voitaisiin kehittää.

## LÄHTEET

Heinonen, H., Väisänen, A. & Hipp, T. 2012. Miten lastensuojelun kustannukset kertyvät? Lastensuojelun keskusliitto & Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 24.4.2020, [https://www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/Miten\\_lastensuojelun\\_kustannukset\\_kertyvat.pdf](https://www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/Miten_lastensuojelun_kustannukset_kertyvat.pdf).

Härkönen, S. 2013. 3 askelta käyttäjälähtöiseen suunnitteluun. Viitattu 6.8.2020, <https://www.cybercom.com/fi/Suomi/Yritys/Blogit/Blogit/3-askelta-kayttajalahtoiseen-suunnitteluun/>.

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

Isoherranen, K. 2008. Yhteistyön uusi haaste – moniammatillinen yhteistyö. Teoksessa K. Isoherranen, L. Rekola & R. Nurminen (toim.) Enemmän yhdessä: Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit, 37.

Jokinen, P. 2011. Jälkihuollossa olevien nuorten kokemuksia ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Sosiaalityön pro gradu – tutkielma. Viitattu 24.4.2020, <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/24885/graduloppu.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.

Jämsä, K. & Manninen, E. 2000. Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi.

Kallio, K., Stenstöröm, S., Syrjänen, J., Hohkuri, U., Sourander, J., Rantanen, J., Kääriäinen, N., Luoto, S. Rouvali, P. & Ruohonen, K. 2010. Tukihenkilötoiminnan laatukäsikirja Tuexi. Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt Ry. 2. päivitetty painos. Kaarina: Paino-Kaarina

Koivisto, R. 2005. Sosiaalipalvelujen yhteistoiminnallisuus kunnallisissa strategioissa. Acta Waasensia, hallintotiede 149. Vaasa: Vaasan Yliopisto.

Korhonen, A. (toim.) 2012. Lastensuojelun tukihenkilön käsikirja. Erytishuoltojärjestöjen liitto EHJÄ ry. 2. painos. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy.

Kostilainen, H. & Nieminen, A. 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Lahtinen, P. 2003. Ihminen on tärkein instrumentti. Työnohjaus vapaaehtoisessa tukihenkilötyössä. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura.

Lindh, J., Härkäpää, K. & Kostamo-Pääkkö, K. 2018. Johdatus sosiaaliseen kuntoutukseen. Teoksessa J. Lindh, K. Härkäpää & K. Kostamo-Pääkkö (toim.) Sosiaalinen kuntoutukseen. Rovaniemi: Lapland University Press, 7–8.

Lindholm, M. & Vogt, I. 2017. Työnohjaus moniammatillisuuden rakentajana. Teoksessa J. Helminen (toim.) Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita, 260.

Lämsä, R., Santalahti, P., Haravuori, H., Pentinmikko, A., Tuulio-Henriksson, A. Huurre, T. & Marttunen, M. 2015. Neuropsykiatrisesti oireilevien nuorten hoito- ja kuntoutuspolut Suomessa. Työpäpöreitä 78/2015. Helsinki 2015: Kansaneläkelaitos.

Metteri, A. 1996. Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityöntekijäin liitto. Helsinki: Edita.

Moilanen, J. 2015. Tutkimus lastensuojelun tukihenkilötoiminnan muutoksista. Relationaalinen näkökulma. Jyväskylän yliopisto. Väitöskirja. Viitattu 15.7.2020, [https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/46741/978-951-39-6279-1\\_vaitos18092015.pdf;jsessionid=9E3EB262BE89EDF087FA5682345DA590?sequence%253D1](https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/46741/978-951-39-6279-1_vaitos18092015.pdf;jsessionid=9E3EB262BE89EDF087FA5682345DA590?sequence%253D1).

Moilanen, J. & Svenlin, A-R. 2016. Aika tukihenkilö- ja tukiperhetoiminnan jäsentäjänä ja resursina. Tutkiva sosiaalityö 2016, 79.

Mönkkönen, K., Kekoni, T. & Pehkonen, A. 2019. Moniammatillinen yhteistyö: Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus.

Nurminen, R. 2008. Erilaisia näkökulmia moniammatilliseen yhteistyöhön. Koulutus kehityksen tukena. Teoksessa K. Isoherranen, L. Rekola & R. Nurminen (toim.) Enemmän yhdessä: Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit, 173.

Oulun ammattikorkeakoulu 2020. Opetussuunnitelmat. Viitattu 5.8.2020, <https://www.oamk.fi/opinto-opas/opintojen-sisalto/opetussuunnitelmat?code=5007&opas=2011-2012&sivu=osaamisprofiili>.

Petreljus, P., Tulensalo, H., Jaakola, A-M., Hietämäki, J. 2016. Kohti lapsikeskeistä ja kokonaisvaltaista lapsen tilanteen ja tuen tarpeiden arviointia. Teoksessa P. Petreljus, H. Tulensalo, A-M. Jaakola & J. Hietämäki (toim.) Lapsen elämäntilanteen ja tuen tarpeiden lapsikeskeinen, monitoimijainen arviointi. Työpaperi 33/2016. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 1.6.2020, [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131363/URN\\_ISBN\\_978-952-302-749-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131363/URN_ISBN_978-952-302-749-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Puromäki, H., Kuusio, H., Tuusa, M. & Karjalainen, J. 2016. Sosiaalihuoltolaki ja sosiaalinen kuntoutus. Kuntakyselyn tulokset. Työpaperi 47/2016. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Rekola, L. 2008. Sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottamiseen vaikuttavia kehityssuuntia. Teoksessa K. Isoherranen, L. Rekola & R. Nurminen (toim.) Enemmän yhdessä: Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit, 11, 16, 20, 148.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2020. Lastensuojelu 2019: Lastensuojeluilmoitusten määrä on kaksinkertaistunut kymmenessä vuodessa. Tilastoraportti 28/2020.

Tiililä, U. 2015. Mitä on asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä virkakieli? Kielikello 3/2015. Viitattu 6.8.2020, <https://www.kielikello.fi/-/mita-on-asiallinen-selkea-ja-ymmarrettava-virkakieli->.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisssessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. 3. korjattu painos. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Tuomikanta, A. 2009. Tukihenkilötoiminta lastensuojelun avohuollon tukitoimena. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö, Pori. Sosiaalityön pro gradu – tutkielma. Viitattu 24.4.2020, <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/82765/gradu05248.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Tuusa, M. & Ala-Kauhaluoma, M. 2014. Selvitys nuorten sosiaalisesta kuntoutuksesta. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus ja muistioita 2014:42.

**Oulun kaupungin sosiaalityöntekijöille:**

1. Mitä toimia ja velvollisuuksia sosiaalityöntekijältä vaaditaan kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen yhteistyössä toteuttamaan tukihenkilötoimintaan lähtiessä?
2. Mitä hyötyä kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen yhteistyössä toteuttamasta tukihenkilötoiminnasta on sosiaalityöntekijän näkökulmasta?
3. Mitä muuta erityistä sosiaalityöntekijän tulisi huomioida kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen yhteistyössä toteuttamaan tukihenkilötoimintaan lähtiessä?
4. Millaisia asioita sosiaalityöntekijä haluaisi tietää ennen kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen yhteistyössä toteuttamaan tukihenkilötoimintaan lähtemistä?
5. Vapaa sana, mikäli teille tulee muita asioita mieleen, jotka olisi hyvä huomioida manuaalisen kehittämisessä.

**Oulun ammattikorkeakoulun koulutuspäällikölle:**

1. Millaisia hyötyjä oppilaitokselle tulee kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen yhteistyössä toteuttamaan tukihenkilötoimintaan osallistumisesta sekä yhteistyön tekemisestä yritysten ja kuntien kanssa?
2. Miksi työelämän yhteistyöhön lähteminen on oppilaitoksen näkökulmasta opiskelijalle etu?
3. Minkälaisia toimia oppilaitokselta vaaditaan kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen yhteistyössä toteuttamaan tukihenkilötoimintaan lähtiessä ja toiminnan aikana?
4. Millaisia asioita ammattikorkeakoulu haluaa tietää päättäessään, alkaako se yhteistyöhön yrityksen ja kunnan kanssa?
5. Millä perusteilla oppilaitos antaa opiskelijalle opintopisteitä koulun ulkopuolisesta toiminnasta?
6. Mitkä tekijät voivat mahdollisesti estää oppilaitoksen osallistumisen kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen yhteistyössä toteuttamaan tukihenkilötoimintaan?

**Neljä Astetta Oy:n avopalveluiden johtajalle:**

1. Miksi yritysten kannattaa lähteä kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen yhteistyössä toteuttamaan tukihenkilötoimintaan mukaan ja mitä se hyötyy toiminnasta?
2. Minkälaisia toimia yritykseltä vaaditaan toimintaan lähtiessä ja toiminnan aikana?
3. Mitä yritys tahtoi tietää ennen päätöstä lähteä mukaan toimintaan?
4. Mitkä tekijät voivat mahdollisesti estää yrityksen osallistumisen toimintaan?



**Tukihenkilötoiminnan manuaali**  
Kunnan, yrityksen ja oppilaitoksen yhteistyössä  
tarjottavan tukihenkilötoiminnan malli