

The Diak logo is located in the top right corner of the page. It consists of the word "Diak" in a bold, pink, sans-serif font. The background of the page features a large, abstract graphic of overlapping pink and white curved shapes.

Piia Korsijärvi
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Humanistisen alan
ammattikorkeakoulututkinto
Tulkki (AMK)
Viittomakieli ja tulkkkaus
Opinnäytetyö
Syksy, 2020

LASTENSUOJELUN TEHOSTETTU PERHETYÖ

Perustietoa moniammatillisen työskentelyn tueksi tulkkioiskelijoille, tulkeille ja sosiaalialan ammattilaisille

TIIVISTELMÄ

Piia Korsijärvi

Lastensuojelun tehostettu perhetyö

Perustietoa moniammatillisen työskentelyn tueksi tulkkiohjelmoille, tulkeille ja sosiaalialan ammattilaisille

Sivut 54 ja liitteet 2

Syksy, 2020

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Humanistisen alan ammattikorkeakoulututkinto

Tulkki (AMK), viittomakieli ja tulkkkaus

Opinnäytetyössä tutkittiin Turun kaupungin hyvinvointitoimialan perhe- ja sosiaalipalveluita lastensuojelun tehostettua perhetyötä asiakasperheissä tulkkaukspalveluiden näkökulmasta. Tulkkaukspalveluiden käsittely rajoitetaan viittomakielen ja puhevammaisten tulkkaukseen. Opinnäytetyön keskiössä olivat sosiaalihuoltolain alaisuudessa toteutettavien palveluiden muutokset, jotka perustuvat systeemisen toimintamallin lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaan. Muutosohjelman lähtökohtana on ollut organisoida sosiaalityö asiakaslähtöiseksi moniammatilliseksi yhteistyöksi ja keskeisenä menetelmänä on vuorovaikutuksellinen avoin keskustelumalli.

Opinnäytetyö toteutettiin kirjallisuuskatsauksella ja laadullisella tutkimuksella. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin ryhmäteemahaastattelua, jolla kerättiin tietoa systeemisen muutosohjelman vaikutuksista asiakastyöhön, ammattilaisverkostoihin sekä puhevammaisten ja viittomakielisten henkilöiden palveluiden käytöstä. Opinnäytetyön tietopohjana käsiteltiin lakeja, jotka määräävät tulkkaukseen, ammattieettisiä ohjeita ja sosiaalityön palvelutarjontaa. Lisäksi opinnäytetyössä käsiteltiin lakien määräämiä palveluita, sisältöjä ja palveluiden hakumenettelyjä.

Tutkimuksen päätuloksina ilmeni, että lastensuojelun tehostetun perhetyön asiakkailla on usein vaikeuksia erottaa lastensuojelulain velvoittamia toimia sosiaalihuoltolain alaisuudessa tarjottavista palveluista. Lisäksi selvisi, että systeeminen muutosohjelma on lisännyt moniammatillista yhteistyötä, mutta viittomakielen ja puhevammaisten tulkin kanssa tehty yhteistyö on ollut vähäistä. Lastensuojelun tehostetun perhetyön asiakkailla tai ammattilaisilla ei ole ollut kommunikaatiomenetelmien ohjausta tai opetusta.

Johtopäätöksinä todettiin systeemisen lastensuojeluprosessin selkeyttämisen tarve asiakkaille viranomaisten kanssa tapahtuvan yhteistyön edistämiseksi. Tietoa vammaisten henkilöiden tulkkauksesta ja kommunikaatiomenetelmien ohjauksesta ja opetuksesta tarvitaan. Samoin myös kyseisten palveluiden hakuprosesseista.

Avainsanat: lastensuojelulaki, sosiaalihuoltolaki, puhevammaisten tulkit, viittomakielentulkit, moniammatillisuus

ABSTRACT

Piia Korsijärvi

Enhanced family work for child protection

Basic information to support interprofessional work for interpreting students, interpreters and social professionals

Pages 54 and appendices 2

Autumn, 2020

Diaconia University of Applied Sciences

Programme in Sign Language and Interpreting

Interpreter

In this thesis the family and social services of the City of Turku was examined in the field of welfare in enhanced family work of child protection from the perspective of interpretation services. The dressing of interpretation services is limited to the interpretation of sign language and speech-impaired people. The core of the thesis was on the modification in the services implemented under the Social Welfare Act which are based on the change program for children and family services in the systemic operating model. The starting point of the change program has been to organize social work into customer-oriented multi-professional cooperation, and the key method is an interactive open discussion model.

The thesis was carried out with a literature review and qualitative research. A group thematic interview which collected information on the effects of the systemic change program on customer work, professional networks and the use of the services of speech-impaired and sign-speaking people, was used as the data collection method. The laws that determine the field of interpreting, professional ethical guidelines and the provision of social work services was used as the base for the information of the thesis. In addition, the dissertation dealt with services, contents and application procedures prescribed by law was processed in the thesis.

The main results of the study showed that the clients of enhanced family work for child protection often have difficulty distinguishing the activities required by the Child Welfare Act from the services provided under the Social Welfare Act. In addition, it turned out that the systemic change program has increased multi-professional cooperation, but there has been little cooperation with sign language and speech interpreter interpreters. There has been no guidance or teaching of communication methods for clients or professionals in enhanced family work for child protection.

The conclusions were the need to clarify the systemic child protection process for clients in order to promote cooperation with the authorities. Information is needed on the interpretation of people with disabilities and the guidance as well as teaching of communication methods. The same thing goes for the application processes of those services.

Keywords: child protection law, social welfare law, interpreters for the speech impaired, sign language interpreters, multi-professionalism

SELKOKIELINEN TIIVISTELMÄ

Piia Korsijärvi

Lastensuojelun tehostettu perhetyö

Tietopaketti. Perustietoa moniammatillisen työskentelyn tueksi tulkkiohjelmoille, tulkeille ja sosiaalialan ammattilaisille

54 sivua ja 2 liitettä

Syksy, 2020

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Humanistisen alan ammattikorkeakoulututkinto

Tulkki (AMK), viittomakieli ja tulkkaus

Opinnäytetyöni tarkoituksena

on tehdä tietopaketti tulkkiohjelmoille, tulkeille

ja sosiaalialan työntekijöille.

Tietopaketin tarkoituksena on myös

auttaa ammattilaisia tekemään yhteistyötä

jotta puhevammaisten asiakkaiden oikeudet

palveluihin toteutuisi paremmin.

Tietopaketti sisältää perustietoa lainsäädännöistä,

jotka liittyvät palveluihin sosiaali- ja tulkkausalailla

ja työntekijöiden työtapoihin.

Lisäksi tietopaketissa on kerrottu eri palveluista.

Opiskelen nyt puhevammaisten tulkiksi.

Ennen opiskelua tein töitä

lastensuojelun perhetyöntekijänä

noin (20) kaksikymmentä vuotta.

Kun työskentelin perhetyöntekijänä,

yhteistyötä ei tehty puhevammaisten tulkkien kanssa.

Haastattelin Turun kaupungin lastensuojelun avohuollon

tehostetun perhetyön työntekijöitä.

Haastatteluun osallistui (4) neljä

lastensuojelun avohuollon työntekijää.

Haastattelukysymysten aiheita oli (3) kolme.
Haastatteluaiheet olivat
miten perhetyön työntekijät kertovat asiakkaalle
sosiaalihuollon ja avohuollon lastensuojelun palveluista.

Minkälaista yhteistyötä työntekijät tekevät
viittomakielen ja puhevammaisten tulkkien kanssa.

Onko puhetta tukevien tai korvaavien menetelmien
ohjausta ja opetusta tehty lastensuojelun asiakasperheissä
tai työntekijöille.

Halusin myös tutkia,
onko lastensuojelussa puhevammaisten palveluiden käyttö lisääntynyt.
Koska lastensuojelun sosiaalityön tekeminen on muuttunut
systemisen lastensuojelun ohjelman mukaan tehtäväksi.
Ohjelmassa on tärkeää,
että asiakas ja työntekijä puhuvat asioista yhdessä
ja ymmärtävät hyvin toisiaan.

Tutkimuksesta ilmeni,
että asiakkaiden on vaikea ymmärtää
sosiaalityön eri palveluita ja mistä niitä haetaan.

Merkittävä havainto oli,
että sosiaalityötä tekevillä työntekijöillä,
oli vain vähän tietoa puhevammaisten palveluista
ja niihin liittyvistä laeista.
Yhteistyötä ollut tehty kerran viittomakielen tulkin kanssa.
Puhetta tukevien tai korvaavien menetelmien opetusta
ei ole ollut asiakkailla tai työntekijöillä.

Avainsanat: lastensuojelulaki, sosiaalihuoltolaki, puhevammaisten tulkit, viitto-
makielentulkit, moniammatillisuus

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 LASTENSUOJELUTYÖTÄ OHJAAVA LAINSÄÄDÄNTÖ	7
2.1 Sosiaalihuoltolain mukaiset sosiaalipalvelut.....	7
2.1.1 Palvelutarpeen arviosta	9
2.1.2 Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö.....	10
2.1.3 Sosiaalihuoltolain mukainen lapsiperheiden kotipalvelu	12
2.2 Lastensuojelun avohuolto	14
2.2.1 Lastensuojelun systeeminen toimintamalli	14
2.2.2 Lastensuojelun avohuollon tehostettu perhetyö	15
2.3 Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluista	18
3 VAMMAISTEN HENKILÖIDEN TULKKAUSPALVELU	20
3.1 Käyttäjäksi vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluun	21
3.2 Viittomakielen tulkkaus.....	22
3.3 Puhevammaisten tulkkaus	23
3.4 Kommunikaatiomenetelmien ohjaus ja opetus.....	24
3.5 Tulkin valmistautuminen tulkkaukseen.....	26
4 AMMATTIEETTISET OHJEET.....	28
4.1 Tulkkien ammattieettiset ohjeet.....	28
4.2 Sosiaalialan ammattihenkilöstön eettiset ohjeet.....	29
5 TUTKIMUS- JA AINEISTONKERUUMENETELMÄT	31
5.1 Laadullinen tutkimusmenetelmä.....	31
5.2 Ryhmäteemahaastattelu nominaaliryhmälle	32
5.3 Haastatteluaineiston käsittely.....	33
6 TEHOSTETUN PERHETYÖN HAASTATTELU.....	35
6.1 Ryhmäteemahaastattelun toteutus ja aineistonkeruu.....	35
6.2 Haastattelukysymykset ja kysymysten esitestaus.....	36
6.3 Haastatteluaineistokeruun välineistö.....	37
7 AINEISTON ANALYYSI JA TULOKSET	38

7.1 Lastensuojelun avohuollon tehostetun perhetyön asiakastyöstä	38
7.2 Viittomakielen ja puhevammaisten tulkkien käytöstä asiakastyössä...	39
7.3 Kommunikaatiomenetelmien ohjauksesta ja opetuksesta asiakastyössä	41
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTAA	42
LÄHTEET	46
LIITE 1.TUTKIMUSLUPAHAKEMUS	50
LIITE 2. HAASTATTELUKAAVAKE	52

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on lastensuojelun tehostettu perhetyö. Lähestyn aihetta selvittämällä Turun kaupungin hyvinvointialan perhe- ja sosiaalipalveluiden lastensuojelun avohuollon tehostettua perhetyötä asiakasperheissä. Työni tarkoituksena on laatia tietopaketti, joka sisältää perustietoa moniammatillisen työskentelyn tueksi tulkkioiskelijoille, tulkeille ja sosiaalialan ammattilaisille.

Toteutin opinnäytetyöni kirjallisuuskatsauksella ja laadullisella tutkimuksella, jonka aineiston keräämiseen käytin teemahaastattelua nominaaliryhmälle. Teemahaastattelulla pyrin selvittämään, onko sosiaalialan tulkkauspalveluiden käytössä kehitettävää. Haastatteluryhmä koostui Turun kaupungin hyvinvointitoimialan perhe- ja sosiaalipalveluiden työntekijöistä. Vaikka tutkimustieto hankitaan Turun kaupungin tehostetusta perhetyöstä, - katson, että tulokset voidaan yleistää muihinkin lastensuojelun avohuollon tehostetun perhetyön toimintaympäristöihin. Käsittelen aihetta käytännönläheisesti, jotta lukijoiden ja tulevien tietopaketin käyttäjien olisi mahdollisimman helppo ymmärtää sitä.

Koen aiheen tarpeelliseksi ja ajankohtaiseksi, koska sosiaalityön kenttä on muutosessa ja päivitettyä selkeää tietoa sen sisällöistä ei ole saatavilla tiiviinä koosteenä. Sote-uudistukset ja alueelliset kehittämishankkeet ovat muokanneet ja tulevat muokkaamaan sosiaalityötä kokonaisvaltaisesti. Sosiaalihuoltolain alaisten palveluiden sisällöt ovat muuttuneet viime vuosien aikana muun muassa siirryttäessä toteuttamaan systemisen lastensuojelun toimintamallia valtakunnallisesti.

Systemisen lastensuojelun toimintamallin keskiössä on yhteisymmärryksen saavuttaminen asiakkaan ja ammattilaisten välille avoimen ja vuorovaikutuksellisen keskustelun kautta sekä moniammatillisen verkoston käyttö asiakkaan edunmukaisesti. Lakiuudistusten teoreettisena näkökulmana on ollut moniammatillisuuden toteutuminen lastensuojelu työssä. (THL. Systemisen lastensuojelun leittäminen ja juurruttaminen, 2020)

Tässä opinnäytetyössä käsittelen tulkkausta vammaispalvelutulkkauksena. Opinnäytetyön tietopohjassa avaan asiaan liittyviä tärkeimpiä lakeja

Minulla on kahden vuosikymmenen työkokemus Turun hyvinvointitoimialan perhe- ja sosiaalialan tehostetusta lastensuojelusta, jossa toimin perhetyöntekijänä. Irtisanouduin työstäni 2020 ollessani opintovapaalla, opiskellessani puhevammaisten tulkiksi. Työskennellessäni perhetyössä perhetyöntekijänä, olen huomannut puhevammaisten tulkkaukselle ja kommunikaatiomenetelmien ohjaukselle ja opetukselle olevan tarvetta asiakaskunnassa. Lastensuojelun systemisen toimintamallin uudistukset käynnistyivät opiskelujeni aikana. Työkokemukseni ja opintojen tuoman tietouden kautta pohdin, onko viittomakielen ja puhevammaisten tulkkien käyttö sekä kommunikaatiomenetelmien ohjaus ja opetus lisääntynyt uudistusten myötä lastensuojelun avohuollon tehostetussa perhetyössä.

Lastensuojelun ammattilainen työskennellessä perheessä systemisen prosessikuvauksen mukaan, tärkeimpänä työmenetelmänä on avoin keskustelu ja vuorovaikutus, jonka toimivuuden edellytyksenä on kommunikaation sujuminen niin, että vuorovaikutukseen osallistuvat henkilöt ymmärtävät toisiaan. Lapsen ja vanhemman välillä voi olla vuorovaikutuksen pulmia monista eri syistä. Vuorovaikutuksen haasteissa voi olla syynä puhevammaisuus, joka olisi hyvä arvioida ammattilaisten ja moniammatillisen tiimin toimesta. Tarvittaessa tulisi ohjata perhe hoitopolulle ja tukea vuorovaikutusta lisäksi puhevammaisuuden perusteella saatavilla tuilla, kuten kommunikaatiomenetelmien ohjauksella ja opetuksella ja/tai puhevammaisten tulkkauksen kautta.

Opinnäytetyössä ryhmähaastattelulla koottiin sosiaalialan ammattilaisten tietoutta kolmesta aiheeseen liittyvästä pääteemasta. Haastattelulla halusin saada tietoa siitä, miten käytännön toiminnassa toteutetaan lainsäädännössä määrätyt asiat. Halusin myös tietoa moniammatillisesta työstä käytännössä ja erityisesti tulkkien käytöstä asiakastilanteissa. Ensimmäinen teema oli kohdennettu lastensuojelun avohuollon tehostettuun perhetyön työskentelyyn ja sen sisältöön, ja käsiteltiin muun muassa miten ammattilaiset selkeästi sanoittaisivat palvelua

asiakkaalle. Toinen teema oli kohdennettu viittomakielen ja puhevammaisten tulkkien kanssa tehtyyn yhteistyöhön. Kolmas teema oli kohdennettu kommunikaatiomenetelmien ohjauksen ja opetuksen näkyvyyteen ja mahdolliseen tarpeeseen asiakastyössä. Opinnäytetyöni yhtenä keskeisenä kiinnostuksen kohteena oli tulkin kanssa tehty yhteistyö. Tulkin valmistautumiseen tulkkaukseen kuuluu etukäteistiedon hankintaa muun muassa asiakkaan käyttämästä kommunikointimenetelmästä ja tavasta. Lisäksi yleisesti tietoa tulkkauksen aiheesta ja tulkkaus-tilanteesta.

2 LASTENSUOJELUTYÖTÄ OHJAAVA LAINSÄÄDÄNTÖ

Opinnäytetyö lastensuojelun tehostettu perhetyö, perustietoa moniammatillisen työskentelyn tueksi tulkkiepiskelijoille, tulkeille ja sosiaalialan ammattilaisille avaan aiheeseen liittyviä tärkeimpiä lakeja ja lain kohtia, jotka ohjaavat tulkkauks- ja sosiaalialan palveluita ja yleisesti alalla tehtävää työtä. Näitä ovat ammattitut- kintolaki (L 306/1994), hallintolaki (L 434/2003), laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (vammapalvelulaki 1987), laki vammaisten henkilöiden tulkkauksesta (L 133/2010), sosiaalihuoltolaki (L 1301/2014), terveydenhuoltolaki (L 1326/2010), Suomen perustuslaki (L 731/1999).

2.1 Sosiaalihuoltolain mukaiset sosiaalipalvelut

Sosiaalihuoltolain (L 1301/2014) 3§:n mukaan sosiaalipalveluilla tarkoitetaan kunnallisia sosiaalipalveluja, joita ovat erilaiset tukipalvelut ja -toimet. Palveluiden tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksilön, perheen ja yhteisön toimintakykyä, sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta sekä osallisuutta yhteiskunnassa.

Sosiaalipalveluiden asiakas on sosiaalihuoltoon hakeva tai käyttävä taikka tahdos- taan riippumatta sen kohteena oleva henkilö. Asiakkaalla voi olla kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön tai usean yhtäai- kaisen syyn vuoksi tuen tarve. Sosiaalihuoltolaki määrittää asiakaskuntansa ole- van erityistä tukea tarvitsevia henkilöitä ja heidän lähiverkostoaan (L 1301/2014.)

Sosiaalihuoltolain (L 1301/2014) tarkoituksena on edistää asiakaskeskeisyyttä eli asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Asiakkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet sekä etu on huomioitava palveluja tarjotessa. Asiak- kaan palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa on otettava asiakkaan mielipide huomioon. Asiakkaalle on annettava selvitys erilaisista vaihtoehdoista sosiaali- huoltolain alaisista palveluista ja muista seikoista, joilla on merkitystä hänen asi- oissansa. Tällöin hän voi käyttää osallistumisoikeuttaan riittävän tiedon pohjalta.

Asiakkaan mielipidettä on selvitettävä niin, että hänen ikänsä ja kehitystasonsa otetaan päätöksiä tehtäessä huomioon. Tarvittaessa asiakkaan mielipidettä on selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaisen tai muun läheisen kanssa, jos osallistumisen ja vaikuttamisen esteenä on sairaus, henkisen toimintakyvyn vajavaisuus ja/tai vastaavanlaisen muun syy. (Valvira. sosiaalihuolto.) Sosiaalihuoltolain (L 1301/2014) 4§ määrittää, että asiakkaan etua arvioitaessa on huomioitava, miten eri toimintatavat ja ratkaisut turvaavat asiakkaan ja hänen läheistensä hyvinvoinnin sekä miten ne mahdollistavat läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet. Lisäksi on otettava huomioon ovatko valitut toimintatavat ja ratkaisut asiakkaan tuen tarpeisiin nähden oikea-aikaisia, oikeanlaisia ja riittäviä. Sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa. Selvitys on annettava siten, että asiakas ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.

Lapsella sosiaalihuoltolaissa (L 1301/2014, 3§) tarkoitetaan alle 18-vuotiasta henkilöä, nuorella 18–24-vuotiasta henkilöä. Lapsi, jonka kasvuolosuhteet ovat vaarantuneet niin, että ne eivät turvaa lapsen tervettä kehitystä tai lapsi omalla käytöksellään vaarantaa kasvuolosuhteitaan, luokitellaan laissa erityistä tukea tarvitseväksi. Tällöin lapsi ja hänen lähipiirinsä kuuluvat lastensuojelun tukitoimien piiriin (L 1301/2014.)

Sosiaalihuoltolaki (L 1301/2014) myös määrää, että yhteistyötä on pyrittävä parantamaan sosiaalihuollon ja kunnan eri toimialojen sekä muiden toimijoiden välillä. Yhteistyöverkostojen tunteminen ja niiden kartoittaminen sekä kokoaminen asiakkaan tarpeiden mukaan on tärkeää työssä, koska toimiva yhteistyö eri toimijoiden välillä turvaa asiakkaan edun toteutumisen. Sosiaalihuoltolakiin vuonna 2017 (L 1301/2014) lukuun kolme on lisätty 33 a pykälä, jossa mainitaan sosiaalipalvelujen kokoamisesta alueellisesti muiden palvelujen yhteyteen. Tällä on tarkoitus turvata asiakkaan oikeus saada usean erityisalan osaamista ja näin turvata palveluiden laatua. Laki velvoittaa erityisesti ammattilaisten verkostoitumista tarvittaessa toteuttamaan yksittäisiä mielenterveys- ja päihdetyön palveluja, vammaisten henkilöiden palveluja, lastensuojelun palveluja sekä väkivalta- ja seksuaalirikosten uhrien palveluja (L 1301/2014.)

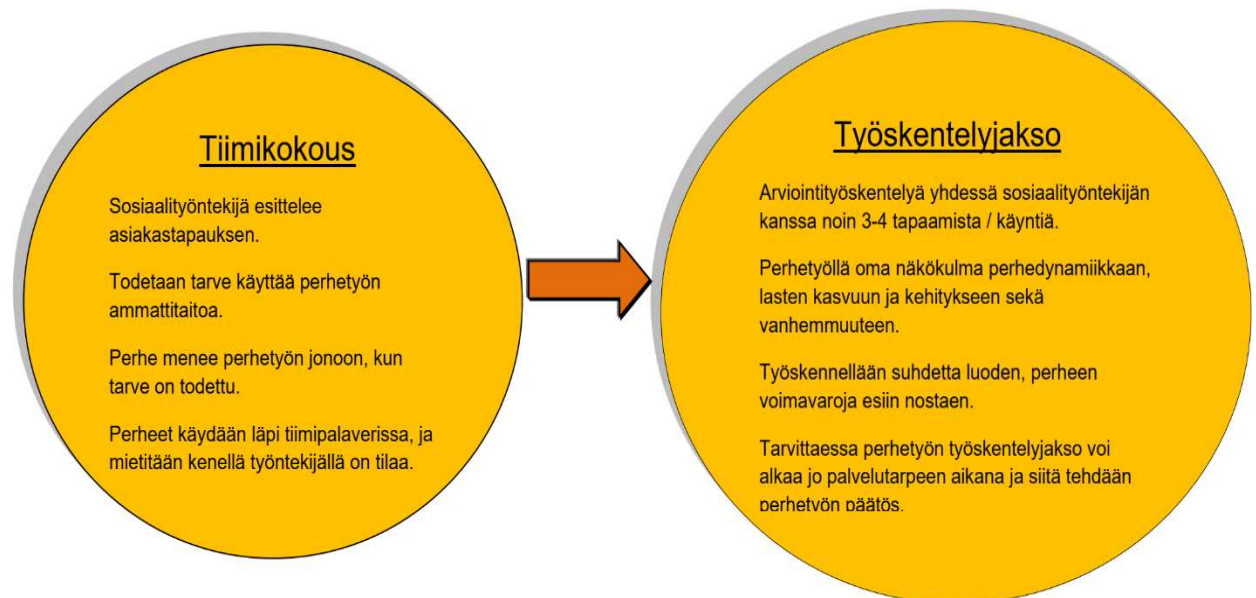
2.1.1 Palvelutarpeen arviosta

Palvelutarpeen arvio kuuluu tehdä sosiaalihuoltalain palveluita hakevalle tai niiden piirissä olevalle asiakkaalle lastensuojelulain mukaisesti (L 417/2007). Arvioin tekee sosiaalialan ammattilainen yhdessä asiakkaan, tämän läheisten ja tarvittaessa muiden toimijoiden sekä erityisosaajien kanssa. Palvelutarpeen arvioinnissa palvelun tarve ja siihen vaikuttavat tekijät muun muassa tarvitseeko lapsi tai perhe, sosiaalipalveluja, lastensuojelun palveluja, vammaispalveluita, mielen-terveyspalveluita ja/tai muita tukitoimia ja palveluita. Palvelutarpeen arvion koosteen saatuaan, asiakas voi itse päättää jatkopalveluiden hakemisesta, ellei kyse ei ole vakavasta terveydellisestä tai lastensuojelullisesta huolesta (L 417/2007.)

Palvelutarpeen arviointi sosiaali- ja perhepalveluiden aikana käsittää asiakkaan ja/tai perheen tapaamisia sosiaalityön ammattilaisen kanssa. Tapaamisten aika ja paikka sovitaan yhdessä; ne voivat olla asiakkaan kotona, virastossa tai asiakkaan toivomassa muussa paikassa, esimerkiksi päiväkodissa. Palvelutarpeen arvioinnin perusteella laaditaan yhteenveto asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalveluiden ja mahdollisen erityistuen tarpeesta. Palvelutarpeen arvioinnilla saadaan selkeys siihen, mihin kaikkiin palveluihin asiakas on oikeutettu. Palvelutarpeen arvion pohjalta tehdään palvelu/asiakassuunnitelma, jonka perusteella asiakas ohjataan oikeiden palveluiden piiriin ja/tai tuetaan niiden mahdollistumisessa. Lisäksi asiakkaalle tarjotaan akuuttia neuvontaa ja ohjausta sekä tukea asiakkaan tarvitsemalla tavalla. (Turku. Palvelutarpeen arvio.; la Kotiranta, henkilökohtainen tiedonanto 23.7.2020.)

Kuviossa on Turun hyvinvointitoimialan palvelutarpeen aikaisesta perhetyön prosessista.

Palvelutarpeen aikainen perhetyön prosessi



KUVIO 1. Turun hyvinvointitoimiala, palvelutarpeen aikainen perhetyön prosessi (Arja Tamminen, henkilökohtainen tiedonanto 10.2.2019)

2.1.2 Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö

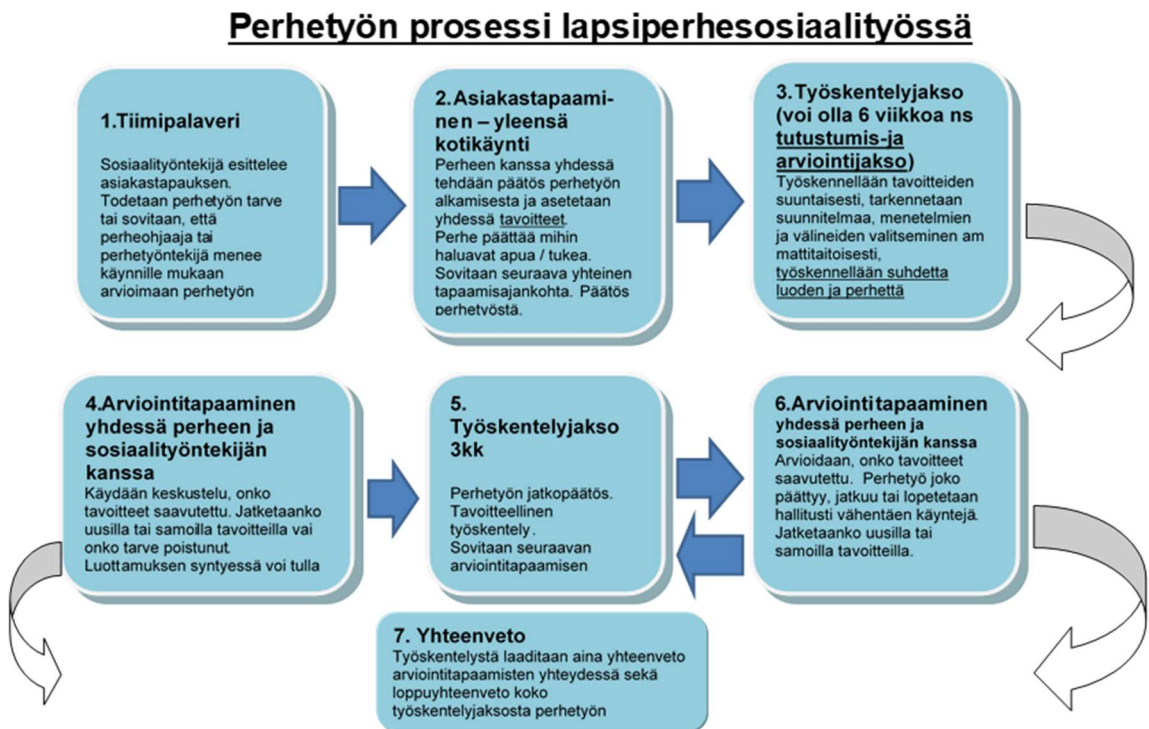
Perhetyötä tarjotaan sosiaalihuoltolain (L 1301/2014) 18 §:n mukaisesti erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai nuoren terveyden ja kehityksen turvaamiseksi. Perhetyön tuen tarkoitus on tarjota apua tilanteissa, joissa asiakas ja hänen perheensä tai asiakkaan hoidosta vastaava henkilö tarvitsee tukea omien voimavarojen vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi perheen jäsenten välillä. Perhetyötä voidaan ohjata arjessa haastavien tilanteiden tueksi esimerkiksi lastenhoitoon ja -kasvatukseen liittyen tai äkillisissä sekä pitkittyneissä kriisitilanteissa.

Perhetyöllä tarkoitetaan hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella, joka kuuluu ehkäisevän lastensuojelun alaisuuteen, mutta ei vaadi lastensuojelun

asiakkuutta. Ehkäisevällä lastensuojelulla tarkoitetaan sitä, että kunta edistää ja turvaa lasten kasvua, kehitystä ja hyvinvointia tukemalla vanhemmuutta erilaisilla palveluilla ja tukitoimilla. Ehkäisevää lastensuojelua on myös sosiaalihuoltolain alainen tuki ja erityinen tuki, jota annetaan esimerkiksi äitiys- ja lastenneuvolassa, opetuksessa, päivähoidossa ja nuorisotyössä. Erilaisia tukitoimia ovat esim. taloudellinen tuki, lapsen koulunkäyntiin, harrastuksiin, läheisten ihmissuhdeteiden ylläpitoon. Kuntouttavia tukitoimia ovat mm. hoito- ja terapiapalvelut. (THL. Lastensuojelun käsikirja.)

Perhetyön ammattilaiset tekevät perhetyötä työparityönä ja käyntien määrä arvioidaan perheen tarpeen mukaan, yleisimmin 1–2 käyntikertaa viikossa. Perhetyön käynnit toteutetaan pääsääntöisesti perheen kotona osallistuen perheen arkeen ja tuetaan vanhempia perheen arjen asioissa. Turun Hyvinvointitoimialan perhetyön lapsiperhesosiaalityö tarjoaa myös ryhmissä tehtävää perhetyötä. Perhetyön sosiaaliohjauksen kautta voidaan perheelle tarjota tukea muuan muassa antamalla tietoa lapsen kasvusta ja kehityksestä, päivärytmiin, ruokailuun ja nukkumiseen liittyvissä asioissa. Lisäksi sosiaaliohjauksella voidaan tukea ja ohjata vanhempien ja lasten hyvää vuorovaikutusta. Perhetyöntekijät auttavat perhettä löytämään arkeaan tukevia verkostoja. (Turku. Perhetyö.)

Kuviossa esitellään Turun hyvinvointitoimialan perhetyön lapsiperhesosiaalityön prosessia.



KUVIO 2. Turun kaupungin hyvinvointitoimialan perhetyön prosessi lapsiperhesosiaalityössä (Arja Tamminen, henkilökohtainen tiedonanto 10.2.2019)

2.1.3 Sosiaalihuoltolain mukainen lapsiperheiden kotipalvelu

Lapsiperheiden kotipalvelu on sosiaalihuoltolain (L 1301/2014) 18 §:n mukaista sosiaalipalvelua, jonka järjestäminen on kunnan vastuulla itse toteuttaen tai ostuen palvelun yksityisiltä palveluntarjoajilta. Lapsiperheiden kotipalveluun on asiakkaalla oikeus, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen on vaarassa esimerkiksi sairauden, vamman tai erityisen perhe- ja elämäntilanteen vuoksi. Erityisellä perhetilanteella tarkoitetaan esimerkiksi vanhempien eroa tai tilannetta, jossa toinen vanhemmista on estynyt huolehtimaan lapsesta, vanhemman tai lapsen sairastumista niin, että perhe tarvitsee apua ja tukea arjen toiminnaissa. Erityinen perhetilanne voi olla myös synnytyksestä toipumisaika tai sopeutuminen lapsen tai kaksoislapsien tuomiin haasteisiin perheen arjessa. (THL. Kotipalvelu.)

Lapsiperheiden kotipalvelu on perheen avustamista arjen tehtävissä ja toimissa, jotka voivat esimerkiksi liittyä asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lastenhoitoon ja -kasvatukseen tai yleiseen asioitiin sekä arkisiin kodin siivoustoihin. Lapsiperheiden kotipalvelua ei voi saada vanhempien työssäkäyntiin, äkillisesti sairastuneen lapsen hoitoon tai vanhempien sairastuessa äkillisesti. (Turku. Lapsiperheiden kotipalvelu.)

Turun kaupungin hyvinvointi- ja lapsiperhepalvelun ehkäisevän terveydenhuollon neuvolapalveluiden perheohjaaja Erna Juvosen (henkilökohtainen tiedonanto 30.8.2020) mukaan lapsiperheiden kotipalvelu järjestetään perheen tarpeen mukaan. Palvelun tarve ja toteutus arvioidaan ensin kotikäynnillä, jossa on mukana perhe ja perheohjaaja. Turussa ensimmäinen lapsiperheiden kotipalvelupäätös tehdään yhdeksi kuukaudeksi eteenpäin, jonka jälkeen kotipalvelun tarvetta ja toteutusta arvioidaan yhdessä perheen kanssa uudelleen. Lapsiperheiden kotipalvelun jatkaessa työskentelyä perheessä tehdään jatkopäätös vaihtelevasti 1–4 kuukaudeksi eteenpäin. Palvelua voi hakea perheen lisäksi kuka tahansa perheen kanssa tekemisissä oleva henkilö. Turun kaupungin lapsiperheiden kotipalvelu on tulosidonnainen palvelu, perheen tulot määrittävät palvelusetelin määrän, joka vuonna 2020 on enimmäismääränä 27 € / tunti. Perhe saa valita itse kaupungin hyväksymistä palveluntarjoajista lapsiperheiden kotipalvelun toteuttajan. (Turku. Lapsiperheiden kotipalvelu.)

Kotipalvelujen lisäksi tai tilalle voidaan osoittaa perheelle muita sosiaalihuoltolain alaisia ennaltaehkäiseviä palveluita. Näitä palveluita ovat muun muassa terapia, tukihenkilö, vertaisryhmätoimintaa tai virkistystoimintaa. Perhe ohjataan lastensuojelun avohuollon palveluiden piiriin, jos sosiaalihuoltolain mukaisten ennaltaehkäisevien tukipalveluiden ei arvioida olevan riittäviä. Lastensuojelulliset huolet ovat aina vakavia. Tällaisia voi olla esimerkiksi perheen sisällä toteutettava rikollisuus, väkivalta, päihderiippuvuus, lasten kaltoinkohteluun liittyvät huolet, vanhemman mielenterveysongelmat ja/tai se, että lapsi omalla käytöksellään vaarantaa vakavasti tervettä kasvuaan ja kehitystään. (L 417/2007; THL. Lastensuojelun käsikirja.)

2.2 Lastensuojelun avohuolto

Lastensuojelulain avohuollon lain (L 417/2007) 34 §:n mukaan sosiaaliviranomaisen on velvollisuus ryhtyä viipymättä tukitoimiin, jos lastensuojelullinen huoli on noussut perheen tilanteesta. Tällöin perhe otetaan lastensuojelun asiakkaaksi, jotta lastensuojelun avohuollon tukitoimia voidaan tarjota perheelle. Lastensuojelullinen huoli on se asia, joka erottaa sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut lastensuojelun avohuollon palveluista. Sosiaalihuoltolain mukaisessa palvelussa asiakasta tuetaan ennaltaehkäisevästi, kun taas lastensuojelun avohuollon palveluissa tarvitaan massiivisempaa ja usein korjaavaa tai kuntouttavaa tukea.

Lastensuojelulain (L 417/2007) mukaan avohuollon tukitoimien pitää edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä. Tukitoimia tulee kohdistaa lapsen lisäksi myös hänen vanhempiansa, huoltajiin tai muihin lapsen kasvatuksesta vastaaviin henkilöihin niin, että heidän on mahdollista tarjota lapselle hyvä arki. Lisäksi tukitoimia on arvioitava niin, että ne ovat riittäviä ja oikea-aikaisia sekä niiden on edistettävä asiakkaan hyvinvointia. Lastensuojelun avohuollon tukitoimia voidaan lisätä ja vähentää tarpeen mukaan.

Tukitoimia ovat esimerkiksi asiakkaan ohjaus ja taloudellinen tukeminen muun muassa koulunkäynnissä, harrastuksissa, ammatin ja asunnon hankinnassa, työhön sijoittumisessa, harrastuksissa, läheisten ihmissuhteiden ylläpitämisessä sekä muiden henkilökohtaisten tarpeiden tyydyttämisessä. Lastensuojelun avohuollon tukitoimina tulee myös tarjota tarvittaessa perheelle, lapselle tai molemmille tukihenkilöä ja/tai tukiperhettä. Lisäksi lastensuojelulaki mahdollistaa lapsen kuntoutumista tukevia hoito- ja -terapiapalveluita sekä tarvittaessa mahdollistavat koko perheelle kuntoutuspalveluja kuten esimerkiksi sijoituksen perhe- tai laitoshoittoon. (L 417/2007.)

2.2.1 Lastensuojelun systeeminen toimintamalli

Lastensuojelun systeeminen toimintamalli perustuu vuonna 2016 alkaneeseen lapsi ja perhepalveluiden muutosohjelmaan (LAPE) ja on lähes valtakunnallisesti

käytössä. Systeeminen malli on vielä keskeneräinen, mutta jatkuvasti kehittyvä ja tarkentuva sekä muokkaantuu sen käytöstä saatujen kokemusten ja tutkimustietojen perusteella. Sen teoreettisena lähtökohtana on organisoida sosiaalityötä yhteistyöksi, jossa sosiaalityöntekijä saa tuekseen moniammatillisen tiimin, jossa on aina mukana perheterapeutti. Toimintamallin tarkoituksena on huomion kiinnittäminen ihmisten välisiin suhteisiin ja kokonaisvaltaisesti vuorovaikutukseen yksilöiden ongelmien sijasta (THL. Systeemisen lastensuojelun levittäminen ja juurruttaminen.)

Menetelmän tarkoituksena on lisätä perheen sisäistä keskinäistä ymmärrystä, mikä parhaimmillaan tehostaa lastensuojelutyötä ja sen vaikuttavuutta. Työmenetelmänä se on asiakaskeskeinen, asiakasta kunnioittava ja toimijuuteen kannustava, avoimeen vuorovaikutukseen perustava. Tällä menetelmällä pyritään vaikuttamaan koko perheen, mutta erityisesti lapsen ja nuoren kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin (THL. Systeemisen lastensuojelun levittäminen ja juurruttaminen.)

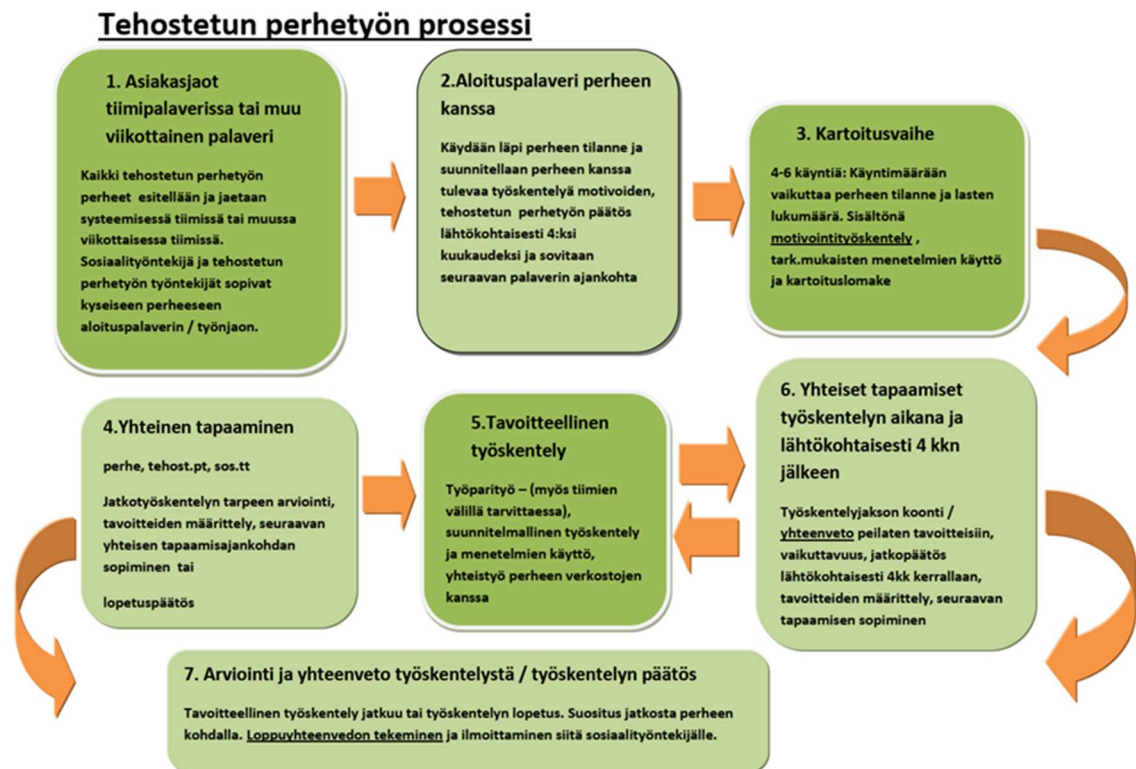
2.2.2 Lastensuojelun avohuollon tehostettu perhetyö

Lastensuojelun avohuollon tehostettu perhetyö on lastensuojelulain (L 417/2007) 36 §:n alaisuudessa tapahtuvaa ohjaavaa, korjaavaa ja kuntouttavaa työtä, jonka tarkoituksena on ehkäistä huostaanottoja.

Lastensuojelun avohuollon tehostettu perhetyö alkaa lastensuojelullisen huolen ilmettyä ja sosiaalityöntekijän tuotua asiakasperheen asiat esittelyyn tiimin viikoittaisessa palaverissa. Tiimissä sosiaalityöntekijä ja tehostetun perhetyön työntekijät sopivat työjaon ja aloituspalaverin ajankohdan, joka sovitaan asiakkaan kanssa. Aloituspalaverissa perheen kanssa suunnitellaan yhdessä tulevaa työskentelyä, käydään lastensuojelullista huolta nostattaneet asiat yhteisesti läpi ja motivoidaan perhettä työskentelyyn. Tehostetun perhetyön päätöksen tekee sosiaalityöntekijä aloituspalaverista neljäksi kuukaudeksi eteenpäin. Yhteiset tapaamiset sosiaalityöntekijän kanssa ovat työskentelyn aikana tarpeen mukaan sovittavissa, mutta lähtökohtaisesti viimeistään neljän kuukauden kartoitus- ja

työskentelyvaiheen jälkeen. (Arja Tamminen, henkilökohtainen tiedonanto 10.2.2019; Kuvio 3.)

Turun kaupungin hyvinvointitoimialan tehostetun perhetyön prosessikaaviosta ilmenee yleiset systeemisen lastensuojelun toimintatavat avohuollon tehostetussa perhetyössä, josta seuraava kuvio.



KUVIO 3. Turun kaupungin hyvinvointitoimialan tehostetun perhetyön prosessia (Arja Tamminen, johtava perheohjaaja, henkilökohtainen tiedonanto, 10.2.2019)

Tehostettu perhetyö alkaa kartoitusvaiheella. Kartoitusvaiheessa motivoidaan perhettä työskentelyyn ja yhteistyöhön. Yhteistyön tavoitteena on mahdollisimman tarkasti arvioida perheen kokonaistilanne, jonka pohjalta osataan arvioida yhdessä perheen kanssa heille oikein kohdennettuja tukitoimia. Lastensuojelun avohuollon tehostetun perhetyön kartoituskäyntien määrä ja tiheys riippuu perheen kokonaistilanteesta, lasten lukumäärästä ja huolen tasosta. Kartoitusvaiheessa täytetään perhetyöntekijöiden ja perheen kanssa kartoitusvaiheen

lomake. Lomakkeeseen kirjataan perheen ja sen yksilöiden voimavarat, haasteet ja tarpeet. Lisäksi lomakkeeseen kirjataan perheen kanssa yhteisesti sovittuja asioita. Tehostettua perhetyötä tehdään avoimen keskustelun kautta, jonka tukena voi olla esimerkiksi erilaisia toiminnallisia menetelmiä. Toiminnallisia menetelmiä ovat muun muassa mallittaminen, erilaiset rooli- ja verkostokartat, valokuvaaminen, satuilu, pelit, kortit, leikit ja arkisten asioiden tekeminen yhdessä. (Arja Tamminen, henkilökohtainen tiedonanto 10.2.2019; Kuvio 3.)

Kartoitusvaiheen jälkeen pidetään edeltä sovittu jatkopalaveri, jossa arvioidaan työn jatkuminen. Tehostettu perhetyö tekee työskentelystä yhteenvedon sosiaalityöntekijälle. Tehostetun perhetyön jatkotyöskentelylle määritetään palaverissa työn tavoitteet ja määrä sekä seuraava seurantapalaverin aika. Palaverissa ja yleisesti tiimipalavereissa on tarvittaessa läsnä myös muita toimijoita, jotka määräytyvät perheen tarpeiden mukaan. Perhe voi myös itse arvioida kokoonpanoa ja kutsua palaveriin mukana esimerkiksi lähiverkostoa, päiväkotia, koulu-, lastenkodin henkilökuntaa, vammaispalvelun sosiaalityöntekijän, henkilökohtaisen avustajan, tukihenkilön, fysioterapeutin, puheterapeutin ja tulkin. Palaverissa voidaan tehdä päätös tehostetun perhetyön työn jatkosta tai lopettamisesta tarpeettomana tavoitteiden toteuduttua tai riittämättömänä tukena perheelle. Tehostetun perhetyön loputtua työskentelystä perhetyöntekijät laativat loppuyhteenvedon sosiaalityöntekijälle. (Arja Tamminen, henkilökohtainen tiedonanto 25.8.2020.)

Tehostettu perhetyö on aina suunniteltua, lastensuojelulain säätlemää tavoitteellista, yhdessä sovittua ja perheen tarpeiden mukaista työtä. Tehostettua perhetyötä toteutetaan työparityöskentelyllä. Arja Tamminen (henkilökohtainen tiedonanto 10.2.2019) mukaan Turun kaupungin hyvinvointitoimialan tehostetun perhetyön työskentelyssä ei ole aika- eikä määrärajoituksia vaan työn jatkoa arvioidaan palavereissa. Perhe voi itse myös päättää haluaako jatkaa tehostetun perhetyön asiakkuutta, sillä avohuollon tukitoimet perustuvat vapaaehtoisuuteen.

Tämä tulee huomioida perhetyön jatkoa pohdittaessa ja muita lastensuojelun avohuollon tehostetun perhetyön tukimahdollisuuksia arvioidessa. Laitoksessa tarjottu perhekuntoutus on avohuollon yksi tehostetun perhetyön työmuodoista. Tämä tarkoittaa, että koko perhe sijoitetaan laitokseen tai perhehoitoon. Lisäksi

on tarjolla kotiin tehtävää perhekuntoutusta, joka tilataan yleensä yksityiseltä palveluntuottajalta. (L 417/2007, 37 §.)

2.3 Laki vammaisten henkilöiden tulkkaukspalveluista

Vammaisten henkilöiden tulkkaukspalveluihin kuuluvat viittomakielen tulkkaukset ja puhevammaisten tulkkaukset. Kuntien velvollisuutta järjestää vammaispalvelutulkkausta säättävät useat lait. Kuurojen, kuurosokeiden, vaikeasti huonokuuloisten ja kuuroutuneiden oikeudesta tulkkipalveluihin on säädelty jo vuodesta 1979 invalidihuoltolaissa. Tulkkaukspalvelut laajennettiin koskemaan myös vaikeasti puhevammaisia vammaispalvelulaissa (L 133/2010), joka astui voimaan vuonna 1988. Vuoden 1994 alusta tulkkaukspalvelujen järjestäminen tuli kuntien velvollisuudeksi (Pulli, 1993.) Vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelulain mukaan tulkkaukspalveluiden järjestämisvelvollisuus siirrettiin kunnilta Kelaan 1.9.2010 (Kela. Tulkkaukspalvelut siirtyivät kelalle).

Vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelulaki (L 133/2010) takaa vammaisen henkilön mahdollisuudet toimia yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä. Laissa säädetään Suomessa asuvan vammaisen henkilön oikeudesta Kansaneläkelaitoksen järjestämään tulkkaukspalveluun. Oikeus tulkkaukspalveluun on henkilöllä, jolla on kuulonäkövammansa, kuulovammansa, puhevammansa tai muun vammansa vuoksi tulkkauksen tarve. Lisäksi tulkkauksen edellytyksenä on, että henkilö kykenee ilmaisemaan omaa tahtoaan tulkkauksen avulla ja hänellä on käytössään jokin toimiva puhetta tukeva tai korvaava menetelmä. Vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelun oikeutetulle myönnetään tulkkauksessa työssä käymiseen, opiskeluun, asiointiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen tai virkistykseen.

Laki vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelusta (L 133/2010) määrittelee tulkkauksen olevan viittomakielellä tai erilaisilla kommunikaatio tukevilla tai korvaavilla menetelmillä tapahtuvaa viestin välitystä. Tulkkaukset voi tapahtua kahden kielen välisenä, kuten suomen kielen ja viittomakielen välillä tai suomen kielen sisällä viestien välittämistä. Tämä tarkoittaa, että tulkkauksessa käytetään kommunikaatiota tukevaa tai korvaavaa kommunikointimenetelmää suomen kielellä.

Tulkkaus voidaan toteuttaa lähitulkkauksena, jossa tulkki ja asiakas ovat samassa tilassa tai etätulkkauksena, jolloin vähintään yksi tulkkaukseen osallistuva on fyysisesti eri paikassa. Etätulkkauksessa tulkkaus toteutetaan kuva- ja/tai ääniyhteyden kautta.

Suomen perustuslain (L 731/1999) 6 §:n ja 17 §:n säädökset määräävät, että kaikilla ihmisillä on oikeus tulla tasavertaisesti ymmärretyksi. Lain mukaan kaikki Suomen kansalaiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan esimerkiksi iän, kielen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Suomen perustuslain (L 731/1999) 17 §:n mukaan, jokaisella on oikeus omaan kieleen ja kulttuuriin, näin ollen viittomakieltä käyttävien sekä vammaisuuden vuoksi tulkitsemis- ja käännösapua tarvitsevien oikeudet turvataan jo suomen kansalaisen perusoikeuksina. Tulkkina tai kääntäjänä ei saa käyttää henkilöä, joka on sellaisessa suhteessa asianosaiseen tai asiaan, että hänen luotettavuutensa voi tästä syystä vaarantua, esimerkiksi perhetyöntekijä ei voi toimia avohuollon sosiaalityön palaverissa perhetyön asiakkaan tulkkina, koska se olisi asiakkaan edun vastaista. (L 133/2010.)

3 VAMMAISTEN HENKILÖIDEN TULKKAUSPALVELU

Kansaneläkelaitos eli Kela on valtion laitos, joka hoitaa Suomessa asuvien perusturvaa eri elämäntilanteissa. Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (L133/2010) velvoittaa Kelan järjestämään vammaisille henkilöille tulkkauspalvelua. Kela ylläpitää tulkkauspalvelun välitysjärjestelmää, joka on tulkkauspalveluiden asiakkaiden ja tulkkien käytössä.

Kelan tulee järjestää tulkkauspalvelua siten, että kuulonäkövammaisella henkilöllä on mahdollisuus saada vähintään 360 tulkkaustuntia ja kuulo- tai puhevammaisella henkilöllä vähintään 180 tulkkaustuntia kalenterivuoden aikana. Asiakkaalla on mahdollisuus hakea tarvittaessa lisätunteja. (Kela. Vammaisten tulkkauspalvelu.)

Kelan tulee järjestää myös etätulkausta¹, jos se on palvelunkäyttäjän yksilöllisiä tarpeita arvioitaessa perusteltua ja mahdollista. Kansaneläkelaitoksen tulee järjestää etätulkausta käyttävälle henkilölle tulkkauksessa tarvittavat välineet ja laitteet, jotka määritetään asiantuntijaselvitysten perusteella. Tällaisia laitteita ovat muun muassa tietokoneen käytön tekniset apuvälineet, tietokone laajakais-tayhteydellä, asianmukainen tietokoneohjelma ja web-kamera. Lisäksi Kela korvaa etäyhteyden käytöstä aiheutuvista välttämättömistä kustannuksista esimerkiksi käytön kokeilemisesta, opetuksesta, opetuksen seurannasta ja välineiden huollosta johtuvat kulut. (Räty 2010, 209.)

Kelan vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu ei tarjoa tulkkauspalveluja viranomaistahoille. Kunta ja valtio veloitetaan hankkimaan tarvitsemansa tulkkauspalvelu ostopalveluna palveluntarjoajilta. Hallintolain (L 434/2003) 26 §:n

¹ Etäpalvelu on tarkoitettu lyhytaikaiseen tulkkaukseen. Kuitenkin Koronavirus pandemia on aiheuttanut kansallisia varotoimenpiteitä, joiden vuoksi Kela suosittelee etätulkausta käytettäväksi aina kun on mahdollista ja asiakas antaa siihen suostumuksensa. Kelan tavoitteena on hidastaa koronaviruksen leviämistä ja suojella riskiryhmiin kuuluvia. Kelan pyrkimyksenä on järjestää tulkit myös lähitulkkaukseen asiakkaan tilanteen sitä niin vaatiessa (Kela. Vammaisten tulkkauspalvelu. Ajankohtaista.)

säädöksen mukaan viranomaisen velvollisuus on järjestää tulkkaus ja kääntäminen asiassa, joka tulee vireille viranomaisen aloitteesta esimerkiksi asiakas/verkostopalaverit, poliisikuulustelut. Tarve tulkkaukseen muodostuu silloin, jos asiakas ei osaa viranomaisen käyttämää kieltä tai aisti- tai puhevian vuoksi ei tule ymmärretyksi ja/tai viranomainen ei ymmärrä asiakasta.

Kelan tulkkauspalveluiden ulkopuolelle rajataan kahden viittomakielen väliset ja kansainvälisillä viittomilla tapahtuvat tulkkaukset (Kela. Vammaisten tulkkauspalvelu.)

3.1 Käyttäjäksi vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluun

Oikeus vammaisen henkilön tulkkauspalveluun haetaan Kelalta; hakemukseen liitetään asiantuntijan lausunto asiakkaan tulkkauksen tarpeesta ja sen syistä sekä kommunikaatiomenetelmästä. Uudelle vammaisten tulkkipalvelun käyttäjälle, hänen lähipiirilleen ja muille toimijoille tarjotaan perehdytystä tulkkauspalvelun käytön aloitukseen Kelan toimesta. Perehdytyksen yhteydessä asiakkaalle pyritään laatimaan lista tulkeista. Tulkkilista on jokaisen asiakkaan henkilökohtainen lista tulkeista, joille asiakkaan tulkkaustilaus ensisijaisesti välitetään. Jos asiakkaalla ei ole syystä tai toisesta tulkkilistaa käytössä, vammaisten tulkkauspalvelutilaukseen välitetään asiakkaan tarpeisiin sopiva tulkki läheltä tulkkauspaikkaa. (Kela. Vammaisten tulkkauspalvelu.)

Kehitysvamma ry:n tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus Tikoteekki arvioi Kelan puhevammaisten tulkkausjärjestelmän olevan ainutlaatuinen, eikä samankaltaista lakisääteistä palvelua ole missään muualla maailmassa. Tikoteekin arvion mukaan puhevammaisista ihmisistä vain osa on hakenut palvelua ja vielä pienempi osa käyttää sitä. Siksi olisi tärkeää saada puhevammaisten tulkkauspalveluun oikeutettujen asiakkaiden lähipiiriin ja muiden toimijoiden tietoon Kelan tulkkauspalveluiden tarjoamat mahdollisuudet. Tulkkauspalvelun tarjoamaa apua voitaisiin laajemmin käyttää tukemaan puhevammaisen elämänhallintaa, samalla keventämään lähipiirin vastuuta kommunikaation sujuvuuden edistäjinä. (Tikoteekki. Vammaisten tulkkauspalvelut.)

3.2 Viittomakielen tulkkkaus

Viittomakielen tulkki toimii kuulovammaisten asiakkaiden tulkkina suullisissa viestintätilanteissa. Viittomakielen tulkin työkielet ovat suomen kieli sekä suomalainen viittomakieli. Viittomakielen tulkki tulkkaa viitotulta kieleltä puhutulle kielelle ja päinvastoin pääasiassa simultaanisti eli tulkkkaus tapahtuu samanaikaisesti tulkkattavan puhuessa tai viittoessa. (Kieliasiantuntijat ry. Asioimistulkin ammattisäännöstö.)

Suomalainen ja suomenruotsalainen viittomakieli ovat Suomen kansallisia viittomakielinä. Suomalaista viittomakieltä äidinkielenään käyttäviä kuuroja on noin 5000 ja noin 10 000 kuulevaa viittomakielen käyttäjää. (Seppälä & Virtanen, 2017). Kuulevien viittomakielen käyttäjien määrä johtuu esimerkiksi siitä, että kuuron vanhemman tai vanhempien kuulevan lapsen ensikieli voi olla viittomakieli ja toisena käyttökielenä suomen kieli. Kuulevat perhejäsenet ovat kaksikielisiä. (Kanto, 2016.)

Kuurojen Liitto järjesti vuonna 1978 ensimmäisen viittomakielen asioimistulkkaus koulutuksen, joka toteutui viikonloppukurssimuotoisena. Viittomakielen tulkin koulutus aloitettiin Turun Kristillisellä opistolla vuonna 1983, joka oli laajuudeltaan 32 opintoviikkoa. Vuonna 1986 koulutuksen kestoa pidennettiin 2-vuotiseksi, mutta pian koulutusta kehitettiin ja se laajeni 3-vuotiseksi kattaen 120 opintoviikkoa. Vuonna 1998 koulutuksen kehittämisen myötä, se muuttui ammattikorkeakoulututkinnoksi ja opintojen laajuus oli 140 opintoviikkoa. Vuodesta 2003 lähtien viittomakielen tulkkikoulutus on ollut kestoltaan nelivuotinen. (Seppälä & Virtanen, 2017.) Nykyään koulutusta tarjotaan Diakonia-ammattikorkeakoulussa ja humanistisessa ammattikorkeakoulussa Tulkki (AMK), viittomakielen ja puhevammaisten tulkkkaus -nimikkeellä. Kahden ensimmäisen vuoden aikana opinnot tarjoaa pohjatietämystä suomalaisesta viittomakielestä ja kommunikatiivisista menetelmistä. Toisen opiskeluvuoden lopussa suuntaudutaan kielten väliseen tai kielen sisäiseen tulkkaukseen, joka tarkoittaa tulkkausta suomen kielen ja suomalaisen viittomakielen välillä tai tulkkausta suomen kielen sisällä. Opintokokonaisuuden laajuus 240 opintopistettä (Diakonia-ammattikorkeakoulu. Tulkki (AMK) viittomakielen ja puhevammaisten tulkkkaus.)

3.3 Puhevammaisten tulkkaus

Puhevammaisen asiakas on kuuleva henkilö, joka ei itse pysty tuottamaan tai ymmärtämään puhetta niin, että sen avulla selviäsi itsenäisesti arjen kommunikaatiotilanteista. Puhevammaisella henkilöllä voi toimivan kommunikaation esteenä olla yksi tai useampi vamma, esimerkiksi puheen tuottamisessa, ymmärtämisessä, kirjoittamisessa tai lukemisessa. Puhevammaisuuden syy voi olla synnynäinen, sairaudesta tai onnettomuudesta johtuva esimerkiksi CP-vamma, kehitysvamma, aivovamma, aivonverenkiertohäiriöt, Parkinson, ALS, MS-sairaus ADHD, ADD, Afasia ja Dysfasia. (Papunet. Mitä on puhevammaisuus ?.)

Puhevammaisten tulkkauksessa tulkki välittää asiakkaan viestin keskustelukumppanille puhekielellä ja palauttaa keskustelukumppanin viestin asiakkaalle hänen ymmärtämässä muodossa. Tulkit auttavat tarvittaessa tulkkauksen aikana asiakasta kommunikoinnin apuvälineiden käytössä. (Papunet. Tulkkauspalvelut.) Puhevammaisten tulkkausta voidaan käyttää viestintätilanteiden tulkkauksen lisäksi niin, että tulkki avustaa kirjeiden, hakemusten ja lomakkeiden sisällön selvittämisessä asiakkaalle. Tulkki voi tulkkauksen aikana auttaa puhevammaista henkilöä niiden laatimisessa muun muassa soittamalla, kirjoittamalla tai lähettämällä viestejä puhevammaisen asiakkaan puolesta. Puhevammaisten tulkki ei kuitenkaan toimi puhevammaisen asiakkaan yleisenä avustajana. (Kela. Vammaisten tulkkauspalvelut.)

Tulkkauksessa puhevammaisten tulkki käyttää työkielenään suomen kieltä, puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä eli AAC-menetelmiä, välittääkseen merkityksiä viestintätilanteessa (Suomen puhevammaisten tulkit ry. Puhevammaisten tulkki, 2019). AAC lyhenne tulee englanninkielisistä sanoista augmentative and alternative communication. Bomanin (2019) mukaan AAC-menetelmiä ovat esimerkiksi tukiviittomat, valokuvat, piirroskuvat, kuvat ja graafiset kuvajärjestelmät sekä erilaiset tekniset ratkaisut. Lisäksi AAC-menetelmiä ovat myös ilmeet, eleet ja osoitukset silloin, kun niiden tarkoituksena on kommunikointi.

Kuvakommunikaatiota käytetään asian ilmaisemiseen silloin, kun sanallinen ja kirjoitettu viestintä ei ole mahdollista tai tukemaan viestintää muun muassa havainnollistamalla viestinnän sisältöä. Kuvakommunikaatiossa käytetään yksittäisiä, yksilöityjä kuvia ja sovelluksia sekä tuotteita. Piirtämistä, pikapiirtämistä ja nopeaa piirroskuvaa voidaan käyttää havainnollistamisessa ja tarvittaessa esittää vastausvaihtoehtoja. Tukiviittomat ovat viittomakielestä lainattuja viittomia, joita käytetään aina puheen rinnalla ja puhutun kielen mukaisessa sanajärjestyksessä. Tulkkauksen aikana puhevammaisten tulkki voi käyttää useampaa menetelmää yhtä aikaa. (Tikoteekki. Puhetta tukevat keinot.)

Bomanin (2019) mukaan ensimmäiset puhevammaisten tulkkipalvelujen erikoisammattitutkinnon perusteet suorittaneet ammattilaiset ovat valmistuneet vuonna 2001. Ensimmäiset puhevammaisten tulkit valmistuivat 2002 sosiaali- ja terveystieteiden alan oppilaitoksesta. Tutkintonimike muutettiin vuonna 2006 puhevammaisten tulkin erikoisammattitutkinnoksi, jonka suorittaminen edellytti aiempaa kokemusta puhevammaisista henkilöistä. Vuodesta 2015 puhevammaisten tulkkiohjauksia tarjotaan lisäksi Diakonia-ammattikorkeakoulusta ja Humanistisesta ammattikorkeakoulusta nimikkeellä Tulkki (AMK) puhevammaisten tulkki, kommunikaatio ohjaus ja opetus. Valmistuvat puhevammaisten tulkit ovat kielen, kommunikaation ja vuorovaikutuksen asiantuntijoita. Koulutuksen laajuus on 240 op. (Boman, 2019.)

3.4 Kommunikaatiomenetelmien ohjaus ja opetus

Kommunikaatiomenetelmien opetuksella ja -ohjauksella tarkoitetaan puhetta tukevien tai korvaavien menetelmien käytön ohjausta ja opetusta puhevammaiselle henkilölle sekä hänen lähiverkostolleen. Lähiverkostoksi voidaan katsoa kuuluvaksi omaiset lisäksi muun muassa päivähoiton henkilökunta, perhetyöntekijät, toiminta- ja asumisyksikön henkilökunta sekä henkilökohtaiset avustajat. Kommunikaatiomenetelmien opetus ja ohjaus on tärkeää, jotta puhevammaisella henkilöllä ja hänen lähi-ihmisillään on yhteinen kieli ja kommunikaatiokeino, joka mahdollistaa vuorovaikutuksen syntymisen heidän välilleen. Puhevammaisen henkilön ohjaus ja opetus voivat olla esimerkiksi tukiviittomien, yksilöllisesti

rakennettujen kommunikaatiomenetelmien esimerkiksi kommunikaatiokansion, kuvien, toimintataulujen ja listojen sekä ohjelmavarellusten tai laitteiden käytön ohjausta. Opetus ja ohjaus voidaan toteuttaa esimerkiksi kotona, päivähoitopaikassa, koulussa tai erilaisissa paikoissa, jossa asiakas käyttää kommunikointimenetelmäänsä. (THL. Kommunikaatio opetus ja ohjaus.)

Viittomakielen opetusta tarjotaan kuuroille, kuulovammaiselle tai kuulonäkövammaiselle henkilölle ja hänen lähiverkostolleen. Kuulonäkövammaiselle henkilölle ja hänen lähiverkostolleen, viittomakieltä voidaan opettaa myös taktiilisti eli kädestä käteen viittoen. Viittomakielen ja taktiiliviittomien opetuksen tarve on usein pitkäaikaista, koska kyseessä on kielen oppiminen. Kuulonäkövammaisen kohdalla kuulon ja näön muutokset saattavat aiheuttaa kommunikaatiomenetelmien muutoksia, mikä vaikuttaa myös opetuksen laajuuteen ja jatkuvuuteen. (THL. Kommunikaatio opetus ja ohjaus.)

Terveystenhoitolain (L 1326/2010) 29 § mukaan puhetta tukevien ja korvaavien menetelmien opetus ja ohjaus ovat osa terveydenhuollon lääkinällistä kuntoutusta. Sitä haetaan vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista sopeutumisvalmennuksena kotikunnan vammaispalveluista. Kommunikaatiomenetelmien opetusta ja -ohjausta voidaan myöntää puhevammaiselle tarpeen mukaan. Suosituksen hakemukseen voi kirjoittaa sosiaali- tai terveydenhuollon asiantuntija, esimerkiksi puheterapeutti tai muu asiantuntija. Kommunikaatiomenetelmien ohjauksen ja opetuksen kunta voi järjestää itse tai tavallisesti se ostetaan esimerkiksi palvelua tuottavilta yrityksiltä tai järjestöiltä. Kommunikaatiomenetelmien opetusta ja ohjausta tarjoavat muun muassa kommunikaatiomenetelmien ohjaajat ja opettajat, viittomakielen opettajat ja puheterapeutit. Kommunikaatiomenetelmien ohjaus ja opetus ei korvaa puheterapeutin antamaa puheterapiaa tai ohjausta eikä lääkinälliseen kuntoutukseen kuuluvaa kommunikoinnin apuvälinearviota. (THL. Kommunikaatio opetus ja ohjaus.)

3.5 Tulkin valmistautuminen tulkkaukseen

Tulkki valmistautuu tulkkaukseen hankkien etukäteen tietoa tulkkauksilanteesta. Tulkin saatua Kelan vammaisten tulkkaukspalveluiden tulkkien välityksen kautta tilauksen, hän saa Kelan tietojärjestelmästä etukäteistietona asiakkaan profiilin, tulkkauksipaikan sekä tiedon siitä, mihin tilanteeseen tulkkaukset on tilattu, esimerkiksi tulkkaukset hautajaisissa tai vanhempainillassa. (Saija Ino, henkilökohtainen tiedonanto 13.11.2019.)

Asiakasprofiilista tulkki saa tiedoksi asiakkaan perustiedot, tulkkauksen tarpeeseen vaikuttavat seikat ja diagnoosit muuan muassa kuulemisen, näkemisen, ymmärtämisen, motoriikan haasteet ja niiden vaikutukset tulkkauksellisesti sekä mitä tulkkauksmenetelmää asiakas käyttää esimerkiksi viittomakieli, AAC-menetelmä/menetelmät. (Saija Ino, henkilökohtainen tiedonanto 13.11.2019.)

Tulkkaukseen valmistautuessaan tulkki voi ottaa yhteyttä tilauksen tekijään varmistukseksi muun muassa onko tulkkauksen suhteen erityistoiveita tai tarpeita tulkkaukselliselta näkökannalta katsottuna. Tulkin saatua Kelasta asiakasprofiilin ja tarvittaessa tilaajalta riittävät etukäteistiedot ja hän jatkaa valmistautumista etsimällä tietoa esimerkiksi vahvistaakseen ammattisanastoa tilanteen ja tulkkien ammattisäännösten vaatimalla tavalla. Tulkin valmistautumiseen kuuluu asiakkaan kommunikaatiomenetelmään ja tapaan tutustuminen. (Saija Ino, henkilökohtainen tiedonanto 13.11.2019.)

Puhevammaisten tulkin valmistumiseen kuuluu arviointi siitä, riittääkö asiakkaan käyttämä AAC-menetelmä/menetelmät sisällöllisesti tulkkauksen toteutukseen. Puhevammaisten tulkin valmistautumiseen kuuluu pienimuotoiset AAC-menetelmien päivitykset esimerkiksi lisäkuvien valmistus kuvakommunikaatiomenetelmään. Isommat AAC- menetelmien päivitykset kuuluvat lääkinnällisten apuvälineiden huoltoon, joita tarjoaa muun muassa puheterapeutit ja Kehitys-vamma-liitto ry:n Tikoteekki. (Saija Ino, henkilökohtainen tiedonanto 13.11.2019.)

Tulkkauksilauksen tullessa muulta taholta kuin Kelan vammaisten tulkkaukspalveluiden kautta, esimerkiksi lastensuojelun avohuollon tehostetusta perhetyöstä,

tulkki ei voi käyttää Kelan asiakasprofiilin tietoa hyväksi. Tulkkaukseen valmistautumiseen tarvittavien asiakastietojen antamisen vastuu jää tilaajalle. Kattava etukäteistieto on tärkeää erityisesti asiakkaan oikeuksien toteutumisen vuoksi. Jos tulkkaukseen valmistautuminen jää puutteelliseksi, voi se olla syy, että tulkin on velvollisuus jäädä itsensä tehtävästä. Tulkin toimiessa merkityksien ja sisältöjen välittäjänä yhteistyö ja etukäteistieto tulkkaukseen valmistautuessa esimerkiksi viranomaiselta on välttämätöntä. Viranomaistyössä on noudatettava hallintolakeja (L 434/2014) asiakkaan oikeuksista ja asemasta sekä Suomen perustuslakia (L 731/1999) liittyen siihen, että asiakalla tulee olla riittävästi tietoa ja ymmärrystä työskentelyn sisällöstä ja merkityksestä. Myös viranomaisten tulee ymmärtää asiakasta.

4 AMMATTIEETTISET OHJEET

Ammattietiikalla tarkoitetaan ammattialan yhteistä näkemystä siitä, mikä on oikeanlaista ja hyvää ammatillista toimintaa. Ammattieettiset ohjeet ovat ammattikuntien yhteisesti sopimia eettisiä ohjeita ja periaatteita, jotka ohjaavat heitä ammatillisesti toimimisessa. Etiikka tieteenalana on oppi, joka tutkii oikeaa ja väärää. Etiikka itsessään tarkoittaa pohdittua näkemystä oikeasta ja väärästä. Moraali on etiikan lähikäsite, joka on ihmisen käsitys oikeasta ja väärästä. Moraalinen ongelma syntyy, kun ihminen on epätietoinen siitä, miten tulee toimia. (Hopia, i.a.) Ammattieettiset ohjeet tukevat ja ohjaavat ammattilaisia työssään sekä linjaavat ammattialan ammattilaisia yhdenmukaiseen toimintaan.

4.1 Tulkkien ammattieettiset ohjeet

Tulkki on tulkkauksen ja viestinnän ammattilainen sekä kielen ja kulttuurin asiantuntija. Työskentely perustuu vahvaan ammattietiikkaan ja ammattisäännösten noudattamiseen, joiden tarkoituksena tulkkauksilanteeseen osallistuvien oikeuksien toteutuminen ja yksilön kielellisen tasa-arvon mahdollistumista parhaalla mahdollisella tavalla. Tulkki tulkaa puolueettomasti ja neutraalisti kieleltä toiselle. Tulkin työhön kuuluu aina valmistautuminen. Ammattisäännöstö sitoo tulkkia työssään, ellei laista tai asetuksista yksittäistapauksissa toisin johdu esimerkiksi tällaisia lakeja tai asetuksia sisältää lastensuojelulaki tai rikoslaki. Ammattisäännösten ja eettisen ohjeistuksen laadintaan ovat osallistunut tulkkia edustavien liittojen jäseniä: puhuttujen ja viitottujen kielten tulkkia, kirjoitustulkkia ja puhevammaisten tulkkia.

Tarkemmin jaoteltuna eettiset periaatteet sisältävät:

1. Tulkillla on salassapitovelvollisuus.
2. Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.
3. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hän on esteellinen.
4. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä.
5. Tulkki valmistautuu tehtävänsä huolellisesti ja ajoissa.

6. Tulkki tulkkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta.
7. Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.
8. Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä.
9. Tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla.
10. Tulkki ilmoittaa seikoista, jotka vaikeuttavat oleellisesti tulkkausta tulkkaustilanteessa.
11. Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla.
12. Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan (Kieliasiantuntijat. Asioimistulkin ammattisäännöstö.)

4.2 Sosiaalialan ammattihenkilöstön eettiset ohjeet

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä määrittää (L 817/2015) 4§ mukaan ammattieettisistä velvollisuuksista. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentian ammattieettinen lautakunta on julkaissut sosiaalialan ammattihenkilön uudistetun oppaan eettisistä ohjeista. Opas julkaistiin 14.3.2017 sosiaalialan asiantuntijapäivillä Helsingissä. Eettisten ohjeiden mukaan sosiaalialalla tehtävän työn perustana ovat ihmisarvo, ihmisoikeudet ja sosiaaliset oikeudet. Sosiaalihuollon ammattihenkilön velvollisuutena on noudattaa lakia asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä asiakastietojen käsittelystä (L 817/2015.) Eettisyyden vaatimus korostuu, kun työhön ja ammattiasemaan liittyy erityyppistä vallankäyttöä, joka vaikuttaa asiakkaan elämään merkittäväällä tavalla (Talentia. arki arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilöstön eettiset ohjeet.)

Tarkemmin jaoteltuna eettiset periaatteet sisältävät:

- ihmisen oikeuden ilmaista tunteitaan ja kielteisiä kokemuksiaan
- arvostavan vuorovaikutuksen ja luottamuksen
- itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden
- jokaisen ihmisen ainutlaatuisen kokonaisuuden huomioon ottamisen
- ihmisen voimavarojen ja vahvuuksien huomioimisen

- oikeuden osuuteen voimavaroista
- yhdenvertaisuuden
- epäoikeudenmukaisten toimintatapojen ja käytäntöjen vastustamisen
- syrjinnän vastustamisen ja erilaisuuden hyväksymisen (Talentia. arki arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilöstön eettiset ohjeet.)

5 TUTKIMUS- JA AINEISTONKERUUMENETELMÄT

Aineistonkeruumenetelmänä käytin ryhmäteemahaastattelua ammattilaisryhmälle ja pyrin selvittämään, onko sosiaalialan tulkkaukspalveluiden käytössä kehitettävää. Aineiston analyysissä käytin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää.

5.1 Laadullinen tutkimusmenetelmä

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus on tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntaus. Pyrkimyksenä on ymmärtää tutkimuskohteen laatua, sen ominaisuuksia ja sen merkityksiä kokonaisvaltaisesti. Laadullinen tutkimus on aineistolähtöistä, jota kerätään muun muassa tutkimuskohdetta havainnoimalla, haastatteleamalla ja käyttäen erilaisia kirjallisia dokumentteja liittyen tutkimuskohteeseen. Laadullisen tutkimuksen pohjana on teorioita ja käsitteitä sekä erilaisia oletuksia tutkittavasta ilmiöstä (Hyväri, S. & Vuokila-Oikkonen, 2019.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta mitataan muun muassa arvioimalla sitä, miten tutkimusaineistoa on kerätty, raportoitu ja käsitelty. Aineiston kerääminen tutkittavan ilmiön esiintymiskohteessa ja tarkka raportointi tutkimuksen suorittamisen vaiheista lisää sen luotettavuutta. (Hyväri, S. & Vuokila-Oikkonen, 2019.); (Tynjälä, 1991.) Aineiston tulee perustua edustettavuuden periaatteille, joka opinäytetyössäni toteutuu, koska haastateltava ryhmäni on koottu ammattilaisista, jotka työskentelevät Turun kaupungin hyvinvointitoimialan tehostetussa perhetyössä. Lisäksi haastatteluryhmään osallistuneet haastateltavat edustivat eri ammattiryhmiä tehostetun perhetyön moniammatillisesta tiimityöstä. Aineiston edustettavuutta kuitenkin heikentää se, että haastateltavat koostuvat yhden kunnan työntekijöistä.

5.2 Ryhmäteemahaastattelu nominaaliryhmälle

Nominaaliryhmä tarkoittaa tiettyä asiantuntijaryhmää, joka on koottu määrätyn yhteisen asian tiimoilta ryhmäksi. Ryhmäteemahaastattelu tarkoittaa aihealueittain tehtävää haastattelua useammalle ihmiselle järjestetyssä kokoontumisessa, jonka tavoitteena on aineiston keruu. Haastattelukysymysten luonteen määrittää tutkimuksen tavoite. Ryhmähaastattelu tiedonkeruumenetelmänä mahdollistaa useiden vastaajien tuloksien saamisen yhtä aikaa. Parhaiten menetelmän vahvuuksia voidaan käyttää hyödyksi laadullisella tutkimusotteella. Menetelmä sopii erityisen hyvin ryhmien ja kulttuurien tutkimiseen, ja se soveltuu myös ammattilaisryhmän arkitiedon keräämiseen. Ryhmäteemahaastattelu tulee olemaan puolistrukturoitu, keskustelunomainen vuorovaikutustilanne, jossa vastaaja vastaa ryhmälle, ei pelkästään haastattelijalle. Valitsin ryhmähaastattelun aineistonkeruun menetelmäksi, koska tarkennettu tieto eli niin sanottu arkitieto sosiaalialan ammattilaisten työtavasta ja todellisuudesta avautuu keskustelunomaisessa haastattelussa monipuolisesti. Ammattilaisten arkitieto eli intuitiivinen itsestään selvä tieto omasta työstä on todelliseen toimintaan perustuvaa kuvailua perheytyön toteutuksesta (Moilanen 1995, 27–31, 38.)

Moilasan mukaan (1995, 58) haastattelunryhmän koko on parhaimmillaan 4–8 hengen ryhmässä. Osallistujamäärä tarjoaa puitteet pohdiskelevalle ja luottamukselliselle keskustelulle. Organisaation eri hierarkian tasojen ollessa samassa ryhmässä, voi keskinäisen tiedonvaihto ja vaikuttamisen mahdollisuus helpottua, mutta haasteeksi voi muodostua avoimen keskustelun rajoittuminen (Moilanen, 1995, 59.) Tällaisessa kokoonpanossa avoin keskustelu voi rajoittua, jos keskusteluun osallistujat pelkäävät sanoa esimerkiksi esimiehen kuullen epäkohtia tai omia mielipiteitään vapaasti. Ongelmallista voi olla haastateltavalle, millä tavoin sovitaan yhteen haastateltavan kaksoisrooli, tutkittavan ilmiön asiantuntijana ja tutkimuskohteena sekä eri hierarkkisen tason tuoma paine vastatessa ryhmässä haastattelukysymyksiin. (Alastalo & Åkerman 2010, 372–373.) Tässä tutkimuksessa ei tutkita ryhmien sisäistä kommunikaatiota tai ryhmähenkeä. Tämä tutkimus kohdentuu haastattelussa olevien asiantuntijoiden asiantietoon. Tämän vuoksi yllä mainitut haastateltavien eri hierarkia tasojen tuomat haasteet eivät oletetusti vaikuta tutkimustulokseen.

5.3 Haastatteluaineiston käsittely

Toteutin haastattelututkimukseni Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2019) laatiman ihmistieteiden eettisten periaatteiden mukaisesti. Kiinnitin erityisesti huomiota haastateltavien anonyymiyteen. Aineiston käsittelyssä ja analyysissä en käyttänyt tunnistettavia tietoja haastateltavista. Anonyymiyden varmistamisen huomioin haastattelukaavakkeen kysymysten asettelussa, tulosten analysoinnissa ja kirjaamisessa. Analyysin keruussa käytetty tallenne sisältää tunnistetietoja, ja puheäänien perusteella haastateltavat saattavat kolmannen osapuolen kuullessa olla tunnistettavissa. (Hyvärinen ym. 2017, 414–440.) Tämän vuoksi käsittelin tallennetta erityisen huolellisesti. Haastattelutulokset tarkistettuani tallenteesta, hävitin tallenteen. Haastateltaville on tärkeää tietoisuus siitä, että heidän antamiaan tietoja käsitellään luottamuksellisesti (vrt. Hirsjärvi & Hurme 2011, 42–43.).

Moilasan (1995, 67) mukaan ryhmähaastattelun avoimista vastuksista kerääntyy hyvin laaja aineisto. Aineiston keruun menetelmänä tallenne ja sen käyttö kokonaisuudessaan aineiston analyysissä, on pohdittava tarkoin muun muassa tutkimuskysymyksen ja analyysin sekä tuloksen viitekehiksestä. Tallenteen analysointi ja sanasta sanaan litterointi on hyvin aikaa vievää. Litteroinnin tarkkuuteen vaikuttaa tutkimuskysymys, joka opinnäytetyössäni keskittyy puheen sisältöön hakien yhtenäistä arkitietoa jo olevasta teoriasta (Hyvärinen ym. 2017, 427.) Nauhoitetta tulen käyttämään vain muistiinpanojen tarkistamiseen, joka on riittävä opinnäytetyöni aineiston analyysissä (Moilanen 1995, 67).

Valtosen (2005, 223) mukaan keskeistä ryhmäkeskustelumethodissa on ryhmänvetäjän tai fasilitaattorin rooli ja läsnäolo. Pääasiallisena tehtävänä on virittää otollinen ilmapiiri, ohjata keskustelua ja ennen kaikkea rohkaista ja kannustaa osallistujia keskustelemaan keskenään aiheesta. Haastattelija ei itse aktiivisesti osallistu keskusteluun, vaan keskusteluvastuu tietoisesti siirtyy haastateltavalle. Haastattelutilanteessa oli hyvä arvioida käytettyä aikaa, kuten muun muassa oliko sitä riittävästi aineiston keruuseen vai tarvitseeko aikaa lisätä tai jopa uusia haastattelu lisätäkseen aineiston luotettavuutta. Haastattelukysymykset olivat

puolistrukturoituja, joka haastoi keskusteluajan etukäteen määrittelemistä. Avomien kysymysten osalta keskustelu olisi voinut olla runsasta. Yleisenä hyvänä sääntönä pidetään haastattelun keston pysyvän maksimissaan kahdessa tunnissa. (Moilanen 1995, 58.)

Toteutin tarkasti aineiston koodauksen. Haastateltavien anonymisuus turvattiin jättämällä kirjaamatta vastanneiden nimet, iät, sukupuolet ja työnimikkeet. Aineiston luotettavuutta lisää aineiston tunnisteet. Tunnisteena toimivat eriväriset muistilaput, joihin haastateltavat merkitsivät vastaukset. Muistiinpanoja en tehnyt nimillä haastattelun aikana, vaan käytän värejä tunnistetiedon merkitsemiseen. Haastatteluaineiston tulokset kirjoitin haastattelukysymysten perään haastateltavien muistilapuista erottelematta puheenvuoroja, vaan keräten tiedot tiivistetysti analyysiin. Tämän jälkeen vielä varmistin tallenteesta vastaukset, joista koostin yhtenäisen tuloksen. En arkistoinut aineistoa, vaikka arkistoituna aineistoa olisi voinut käyttää muussa mahdollisen jatkotutkimuksen pohjaksi ja syventävän tiedon selvittämiseksi tai opetuksen aineistoksi. Opinnäytetyö toteutetaan tietopakettiajatuksella, joka oletetusti kokonaisuudessaan palvelee jo analyysin kanssa jatkotutkimusta. Lisäksi koen opinnäytetyöni, erityisesti tietopohjan ja analyysin palvelevan opiskelijoita ja opetushenkilökuntaa, koska tietopaketin kohderyhmänä on tulkkausalan opiskelijat (Hyvärinen ym. 2017, 20.)

6 TEHOSTETUN PERHETYÖN HAASTATTELU

Ryhmäteemahaastattelu toteutettiin 20.8.2020 lastensuojelun avohuollon tehostetun perhetyön tiloissa Turussa. Turun kaupungin hyvinvointitoimialan, perhe- ja sosiaalipalveluiden lastensuojelun avohuollon tehostetusta perhetyöstä haastatteluun osallistuu yksi johtava perheohjaaja, kaksi johtavaa sosiaalityöntekijä ja yksi tehostetun perhetyön työntekijä.

6.1 Ryhmäteemahaastattelun toteutus ja aineistonkeruu

Haastattelun aloitin kertaamalla opinnäytetyöni aiheen, kerroin opiskelemastani tutkinnosta selkeyttäen oman roolini haastattelutilanteessa ja esittelin haastattelun kulun sekä avustajani. Moilasen (1995, 61) mukaan haastattelijan on hyvä tarkentaa missä roolissa esiintyy, jos rooli poikkeaa hänen oletetusta roolistansa. Haastattelijan rooli työyhteisölle määräytyy usein ammattiroolin mukaan ja odotetaan ammattiroolin mukaista käytöstä. Olen ollut vuosia sosiaalialan ammattilainen ja perhetyöntekijä, vastaukset olisivat voineet ilman roolin selkeytystä muodostua liiaksi oletukseen, että olen sosiaalialan ammattiryhmän edustajana haastattelemassa.

Aloituspuheenvuoron puhetapa antaa mallin siitä, kuinka muodollinen tai vapaa keskustelumalli on haastattelun aikana. Tämän vuoksi pidin aloituspuheenvuoroni asiakeskeisenä, mutta hyvin puhekielimäisenä, kuitenkin ammattimaisen haastattelijan roolia kunnioittaen. Valtosen (2005, 232) mukaan aloituspuheenvuorolla on keskeinen osa, koska siinä tuodaan esille, miksi ryhmä on koottu haastateltavaksi. Lisäksi on hyvä tuoda esille, miksi kyseiset ihmiset ovat valikoituneet haastatteluryhmään. Haastatteluryhmän kokoonpanon oli arvioinut ennalta Turun kaupungin hyvinvointitoimialan, perhe- ja sosiaalipalveluiden johtaja. Tutkimuslupahakemukseni hyväksynnässä olin saanut luvan tilaisuudessa tallentaa keskustelun, mutta varmistin vielä sen erikseen jokaiselta haastatteluun osallistujalta haastattelun aluksi.

Haastateltavat olivat saaneet etukäteen tiedon opinnäytetyöni aiheesta, tutkimuskysymyksestä ja haastattelukaavakkeen sisältämistä teemoista. Yksityiskohtaiset kysymykset esitin vasta haastattelutilanteessa, jotta keskustelu pysyi spontaanina. Haastattelutilanteessa avustavana henkilö oli työelämänohjaaja la Kotiranta. Hän toimi tallenteen tallentajana sekä fläppitaululle keskustelun pääkohtien kirjaajana. Haastatteluun osallistujat saivat eriväriset muistilaput ja kynät. Muistilappuihin pyysin osallistujia kirjoittamaan haastattelukysymysten numerot ja kirjaimet sekä vastauksia haluamallaan tavalla. Kysymysten välissä oli aikaa kirjata vastauksia muistilappuihin ja samalla oli mahdollisuus keskusteluun. Haastatteluosion jälkeen keräsin muistilaput ja fläppitaulun paperit aineiston analyysia varten

Ryhmähaastattelu pystyin toteuttamaan lähes tutkimussuunnitelmani mukaisesti. Opinnäytetyöni aineiston keruuta on haastanut keväällä 2020 puhjennut maailmanlaajuinen Korona-pandemia. Tämän vuoksi neuvottelin joustoa suunnitelman mukaisesta kokoonpanosta, joka oli alkuperäisesti johtava sosiaalityöntekijä, johtava perheohjaaja ja tehostetun perhetyön ohjaajia kolmelta eri toimialueilta. Alkuperäisen suunnitelman mukaan tehostetun perhetyön ohjaajia piti tilaisuuteen osallistua kolme, mutta yhden ohjaajan korvasi sosiaalityöntekijä ja yksi perhetyön ohjaaja estyi osallistumasta tutkimukseen viime hetkellä. Haastattelutilanteessa noudatimme turvavälejä, joten istuimme kahden-kolmen metrin etäisyydessä toisistamme. Alustava arvio ryhmähaastattelun kestosta oli noin 1–1,5 tuntia, toteutukseen käytettiin yksi tunti.

6.2 Haastattelukysymykset ja kysymysten esitestaus

Kysymykset oli suunniteltu teemoittain ja kohdennettu arkitiedon keruuseen nominaaliryhmältä tutkimussuunnitelman mukaisesti. Kysymykset olivat puolistrukturoituja ja sisältävät avoimia kysymyksiä, jotta joustavuus pysyi haastattelussa. (Moilanen 1995, 30–31).

Haastattelukysymykset jakoutuivat kolmeen pääteemaan. Teemoina oli lastensuojelun avohuollon tehostettu perhetyö muun muassa miten ammattilaiset

selkeästi sanoittaisivat asiakkaalle palvelua, viittomakielen ja puhevammaisten tulkkien kanssa tehty yhteistyö ja kommunikaatiomenetelmien ohjauksen sekä opetuksen näkyvyys ja niiden mahdollinen tarve asiakastyössä. Haastattelukysymykset oli merkitty numeroin ja kirjaimin, tehostetun perhetyön -kysymykset 1–4, tulkin käyttöön liittyvät kysymykset 5–11 ja kommunikaatiomenetelmien ohjaukseen sekä opetukseen liittyvät kysymykset 12–14. Suorien kysymysten tarkentamiseen tarkoitetut avoimet kysymykset ovat koodattu A -ja B-merkinnällä, jos tarkentavia kysymyksiä oli enemmän kuin yksi.

Haastattelukysymysten esitestauksen toteutin yksilöpuhelinhaastatteluna eri alan ammattilaisilta. Testiryhmään kuului tutkija (VTM), sosiaalityöntekijä (VTM), lähihoitaja sosiaalihuoltalain alaisesta kotipalvelusta, kaksi puhevammaisten tulkkia, kommunikaatiomenetelmien ohjaajaa ja opettajaa sekä lähihoitaja/opiskelija tulkki (AMK), puhevammaisten tulkkkaus, kommunikaatiomenetelmien ohjaus ja opetus. Testiryhmältä toivoin arvioita liittyen kysymysten validiuteen suhteessa opinnäytetyöni tavoitteeseen, kysymysten kielellisten rakenteiden selkeyteen sekä kokonaismäärään. Saamani palautteen perusteella muokkasinkin haastattelukysymykset lopulliseen muotoonsa.

6.3 Haastatteluaineistokeruun välineistö

Haastattelunaineiston keruun välineistöön kuuluu kyniä, erivärisiä muistilappuja, fläppitaulu ja nauhuri sekä tekemäni haastattelukaavake. Värit, numerot ja kirjaimet muistilapuissa toimivat aineiston tunnistaina. Haastattelun aikana avustavana henkilönä toiminut kirjasi keskustelun aikana ilmenneet pääasiat fläppitaululle. Fläppitaululle kirjatut pääasiat olivat näkyvillä haastateltaville jatkokeskustelua varten ja niiden tueksi. Fläppitaulun muistiinpanot kerättiin haastattelun lopuksi. (vrt. Hirsjärvi & Hurme 2011, 73–75.)

7 AINEISTON ANALYYSI JA TULOKSET

Alla ovat esiteltynä haastatteluaineiston tulokset, jotka ovat alaotsikoitu teemoittain. Opinnäytetyön tietopohjassa on haastattelun kysymyksissä ja vastauksissa olevista aiheista tarkennettua tietoa. Teemahaastattelun kysymykset ja tutkimuslupa ovat opinnäytetyöni liitteissä.

7.1 Lastensuojelun avohuollon tehostetun perhetyön asiakastyöstä

Lastensuojelun avohuollon tehostetun perhetyötä lähestyttiin siten, että esitin kysymyksiä asiakastyöstä. Haastatteluun osallistuneet totesivat, että on ollut vaikeuksia asiakkailta erottaa avohuollon lastensuojelun perhetyötä, tehostettua perhetyötä ja sosiaalihoitolain alaista kotipalvelua. Asiakkaille on ollut epäselvää, minkälaisia palveluja on tarjolla. Myös hallinnollisten eroavaisuuksien hahmottaminen, kuten sosiaalihoitolain ja lastensuojelun avohuoltolain alaisuudessa toteutettavien tukitoimien välillä. Ongelmiin oli tartuttu selkeyttämällä asiakkaille lastensuojelun avohuollon tehostettua perhetyötä, jota tarjotaan tukipalveluiksi niille perheille, joissa on lastensuojelullinen huoli läsnä.

Haastateltavat pohtivat ja kertoivat siitä, mitä asiakkaiden pitäisi tietää tehostetun perhetyön perusteista ja sen sisällöstä. Tärkeäksi koettiin kertoa, että tehostettua perhetyötä tehdään systemisen lastensuojelun prosessin mukaisesti ja asiakkaiden asiakkuuteen liittyvät asiat jaetaan systemisen lastensuojelun tiimin toimijoiden kesken. Tehostettua perhetyötä tehdään perheen kanssa yhdessä heidän arkiympäristössänsä ja sen kesto ei ole määritetty ennalta, mutta työ perustuu lastensuojelullisen huolen läsnäoloon. Tehostetun perhetyön aikana perheen kanssa tehtävää työtä dokumentoidaan lastensuojelun avohuollon asiakas suunnitelman alaisuudessa oleviin tietokantoihin. Tehostetun perhetyön tavoitteet määritellään yksilöllisesti, yhdessä perheen, perhetyön ohjaajien ja sosiaalityöntekijän kanssa. Tavoitteita määriteltäessä arvioidaan tukitoimia sen mukaan, jotta lastensuojelullinen huoli laskisi asiakasperheessä. Tavoitteisiin määritetään se, miten tehostettu perhetyön toteutus voisi tukea asiakaslähtöisesti perhettä

yhteisesti sovittujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Tehostetun perhetyön menetelminä käytetään toiminnallisia menetelmiä, kuten mallittaminen, keskustelut, kaavakkeet ja arjessa yhdessä perheen kanssa toimiminen. Tehostettua perhetyötä toteutetaan parityönä. Lisäksi asiakkaille on hyvä kertoa tarkemmin systeemisestä lastensuojelun prosessista ja miten sitä toteutetaan heidän perheensä. Keskinäinen luottamus ja avoimuus ammattilaisten ja perheen välillä on hyvin tärkeää. Systeemistä lastensuojelutyötä tehdään asiakaslähtöisesti ja voimavarakeskeisesti. Avoimuus, luottamuksellisuus ja keskusteleva työtapa ovat tärkeitä. Näin pystytään tukemaan perhettä ja lapsia juuri heille sopivalla parhaalla mahdollisella tavalla. Pyrkimyksenä on saada perhe toimintaan mukaan ja saada heidän äänensä kuuluksi oman perheen tukitoimia miettiessä ja niitä toteuttaessa. Systeemisen lastensuojelun moniammatillisen tiimityön työntekijät toimivat perheen eduksi. Tiimi pyritään kokoamaan asiakkaiden/perheen tarpeiden mukaan, mutta aina tiimiin kuuluu sosiaalityöntekijä, perheterapeutti, tehostetun perhetyön ohjaajat. Tällä hetkellä Turussa työ ei täysin toteudu prosessi-kaavion mukaisesti. Prosessin mukaan, tiimipalaverissa on asiakas/perhe ja mahdollisesti heidän tukiverkostonsa mukana, tätä ei ole vielä saatu toteutettua. Tulevaisuudessa pyrkimyksenä on kerran kuukaudessa saada perhe ja heidän toivomansa sosiaalinen ja/tai ammattilaisverkosto tiimipalaveriin mukaan.

7.2 Viittomakielen ja puhevammaisten tulkkien käytöstä asiakastyössä

Tulkkien käyttöön liittyvää aihetta lähestyttiin siten, että esitin kysymyksiä viittomakielen ja puhevammaisten tulkkien kanssa tehdystä yhteistyöstä ja sen muodoista asiakastyössä sekä onko asiakasryhmässä vammaisten tulkkauspalveluiden käyttäjiä tai palvelua oletettavasti tarvitsevia asiakkaita. Haastateltavat kertoivat, että vammaisten tulkkauspalveluiden käyttäjiä ei ole tai ei ole tiedossa. Puhevammaisten tulkin asiakaskuntaan oletettavasti kuuluvia löytyy tehostetun perhetyön asiakaskunnasta. Palvelun tarvetta ei ole arvioitu tai ei ole tiedossa onko tätä arvioitu, kuitenkin systeemisen tiimin sisällä asiaa ei ole käsitelty. Tehostettua perhetyötä aloitettaessa perheissä, asiakkaat ovat usein vailla monia eri palveluita ja tukia, joita aloitetaan vasta mahdollistamaan perheelle.

Haastatteluryhmän vastaajista yksi oli pitkän työhistorian aikana käyttänyt kerran viittomakielentulkkia palaveritilanteessa. Kolmella ei ollut kokemusta viittomakielen ja puhevammaisten tulkin käytöstä. Yhdellä oli kokemus viittomakielen tulkin kanssa yhteistyöstä tulkkaustilauksen ja toteutuksen muodossa, mutta ei kuitenkaan ollut selkeää etukäteistiedon jakoa tulkkaukseen valmistautuvan tulkin kanssa. Tulkin saapuessa tulkkauspaikalle tulkkaustilanteeseen, tilaaja ja tulkki olivat esittäytyneet toisilleen. Haastateltava ei muistanut tarkalleen, miten kävivät tulevan tulkkaustilanteen ja sen aiheen läpi, ennen siirtymistä itse tulkkaustilanteeseen. Yhteydenotto oli toteutunut tulkkaustilauksen tehneen sosiaalialan ammattilaisen toimesta, hänen soittaessa tulkkaustilausta tulkkille. Tarkalleen ei haastateltava muistanut tilauksen sisältöä. Tulkkauksen tarpeessa oli ilmoitettu, että asiakas oli viittomakielinen ja kuuro. Lisäksi ilmoitettiin tarvittavan tulkkauksen aika ja paikka. Tulkkaustilaus oli tehty puhelimitse. Kolmella haastateltavalla ei ollut kokemusta yhteistyöstä

Haastateltavat keskustelivat siitä, mitä ja miten tietoa voi jakaa tulkkaustilanteeseen valmistautuvan tulkin kanssa. Yhtenäinen linja oli se, että tiedon jakamisesta päättää asiakas ja se voidaan tehdä vain asiakkaana olevan henkilön luvalla. Aihe aiheutti ryhmässä pohdintaa siitä, että etukäteistiedon antamiseen olisi hyvä saada lupa kirjallisena asiakkaalta ja miten se toteutettaisiin käytännön tasolla. Haastateltavilla ei ollut kokemusta tiedon jakamisesta tulkkaustilanteeseen valmistautuvan tulkin kanssa ja näin olleen eivät voineet arvioida sen hyötyä. Haastateltavilla ei ollut kokemusta tulkkien käytöstä vammaisten tulkkauspalveluiden kautta tehostetun perhetyön tapaamisissa. Myöskään asiakkaan vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu oikeudesta ei ollut tietoa tai siitä, ovatko asiakkaat tietoisia, että heillä on oikeus tilata vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun kautta tulkki perhetyön tapaamisten ajaksi ja perhetyöntekijä ei ole tulkki muun muassa asioimistilanteissa. Tulkkausta oli tarvittaessa asiakastilanteissa hoitanut vanhemmat tai vanhempi ja perhetyöntekijät. Perhetyöntekijät olivat koitaneet ymmärtää vuorovaikutusta ja tulkata sitä tarvittaessa. Lisäksi joissain tilanteissa vanhempi tai vanhemmat olivat pyrkineet tulkitsemaan viestejä lapsen puolesta.

7.3 Kommunikaatiomenetelmien ohjauksesta ja opetuksesta asiakastyössä

Kommunikaatiomenetelmien ohjausta ja opetusta lähestyttiin siten, että esitin kysymyksiä niiden näkyvyydestä tai tarpeesta asiakastyössä. Haastateltavilla ei ollut varmaa tietoa siitä, että onko asiakaskunnassa toteutettu kommunikaatiomenetelmien ohjausta ja opetusta, koska perhetyön toimesta asiaa ei ole kartoitettu. Tietoa oli siitä, että puheterapiassa oli käynyt tehostetun perhetyön asiakkaita, mutta kommunikaatiomenetelmien ohjausta ja opetusta oletettavasti ei ollut perheissä toteutettu.

Kommunikaatiomenetelmien ohjaus ja opetus koettiin tarpeelliseksi perhetyöntekijöille, jotka työskentelevät perheissä, joissa on käytössä kommunikaatiota tukevia tai korvaavia menetelmiä. Haastateltavien oletuksen mukaan, lastensuojelun avohuollon tehostetun perhetyön asiakaskunnassa on asiakkaita, jotka hyötyisivät kommunikaatiota korvaavien ja tukevien menetelmien käytöstä. Haastateltavat perustelivat oletustaan sillä, että perheissä on ollut tarvetta selkeyttää ja tukea kommunikaatiota, koska perhetyöntekijät olivat muun muassa tulostaneet joitain kuvia Papunetistä perheille. Papunetti on ilmainen kuvapankki- ja kuvatyökalu, jolla voi tehdä kuvakommunikaatiomateriaaleja (Papunet. Kuvatyökalu). Lisäksi haastateltavat perustelivat vastaustaan sillä, että perhetyöntekijät olivat useasti selkeyttäneet vuorovaikutusta ja asioiden ymmärtämistä muun muassa kuvilla, kynällä ja paperilla. Kommunikaatiomenetelmien ohjaus ja opetus koettiin tärkeäksi perhetyöntekijöille, jotta tietoisuus lisääntyisi asiakastyössä ja asiakkaiden tasa-arvoisuus sekä yksilöllisyyden kunnioittaminen toteutuisi. Tämä oletettavasti helpottaisi työskentelyä perheissä ja asiakkaiden kanssa, kun yhteisymmärrys ja yhteys paranisi asiakkaan kanssa sekä erityisesti lasten ääni tulisi paremmin kuulluksi. Lisäksi koettiin, että vuorovaikutuksen paraneminen kaiken kaikkiaan kommunikaation toimivuuden lisääntyessä, voisi se tukea asiakkaiden tunteiden säätelyä. Työntekijät eivät olleet saaneet itse kommunikaatiomenetelmien ohjausta ja opetusta työskennellessään perheessä, jossa on kommunikaatiota tukevia ja korvaavia menetelmiä käytössä. Haastateltaville ei esitetty tarkentaviin kysymyksiä, koska kommunikaatiomenetelmien opetusta ja ohjausta ei ole ollut ammattilaisilla tai asiakkailla lastensuojelun avohuollon tehostetussa perhetyössä.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTAA

Tutkimuksen haastattelutilanne suoritettiin yleisestä näkökulmasta tutkimuskysymyksiin, eikä viranomaisten asiakaskohtaamisia eritelty yksilötasolla. Edellä mainitun lähtöasetelman vuoksi, ei voida tehdä johtopäätöksiä lainsäädännön toteutumisesta asiakkaiden kohdalla. Keskustelussa esiin nousi haastateltavien oma-kohtaiset kokemukset tutkittavasta ilmiöstä. Huolimatta omakohtaisista näkemyksistä, haastateltavat olivat yhtä mieltä vastauksista. Lisäksi haastateltavien ryhmäkeskustelu laajeni pohdintoihin koskien koko lastensuojelun avohuollon tehostetun perhetyön työkenttään.

Haastatteluryhmän jäsenten mukaan kommunikoinnin haasteita on ilmennyt tehostetun perhetyön asiakaskunnassa. Haastatteluaineistosta myös selvisi, ettei haastateltavilla ollut varmaa tietoa siitä, onko asiakaskunnassa sellaisia puhevammaisia asiakkaita, joilla olisi oikeus tai saattaisi olla oikeus puhevammaisuuden takia saada palveluita sosiaalihuoltolain (L 1301/2014) ja vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelulain (L 133/2010) määräämällä tavalla. Kerätystä aineistosta kävi toisaalta ilmi, että perhetyöntekijät olivat selkeyttäneet kommunikointia asiakasperheissä muun muassa antamalla perheille papunetistä kuvia ymmärryksen tueksi. Edellä mainittu tulos viittaisi siihen, että asiakkaat hyötyisivät kommunikatiivisten menetelmien ohjauksesta ja opetuksesta.

Tutkimusaineistosta ilmenee, että sosiaali- ja avohuollon lastensuojelulain alaisuudessa tarjottavien tukipalveluiden sekä hallinnolliset että palveluiden sisältöjen erot ovat asiakkaille epäselviä. Edellä mainittujen palveluiden eroja selvittää asiakastyössä toistuvasti. Haastateltavat kokivat tärkeäksi, että asiakkaille olisi selvää, kuinka systeemisen lastensuojelun prosessi toimii. Prosessin ymmärtäminen voisi motivoida asiakasperheitä sitoutumaan yhteistyöhön. Turussa lastensuojelun avohuollon tehostetussa perhetyössä toteutetaan systeemisen lastensuojelun prosessin mukaisesti työtä muilta osin, mutta asiakkaat lähiverkoston ei ole olleet kutsuttuina tiimikokouksiin.

Tulkin käyttöön ja kommunikaatiomenetelmien ohjaukseen ja opetukseen liittyvästä tutkimusaineistosta selvisi, että tutkittavien viranomaisten tietämys puhevammaisten ja viittomakielen tulkkauksen sekä menetelmien ohjauksesta ja opetuksesta oli puutteellista tai osin virheellistä. Haastatteluun osallistuneilla ei ollut tietoa seuraavista tutkimusaiheista: puhevammaisten tulkin työstä, vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta ja kuka tai ketkä ovat siihen oikeutettuja. Miten tulkkauspalvelua haetaan sekä kenellä on oikeus vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluun. Epäselviä seikkoja olivat lisäksi muun muassa kenellä on oikeus hakea kommunikaatiomenetelmien ohjausta ja opetusta, siihen liittyvät hakuprosessit ja kuka tai ketkä toteuttavat palvelua. Haastateltavat olivat kiinnostuneita tulkin käytöstä, kommunikaatiomenetelmien ohjauksesta ja opetuksesta ja kommunikaatio-ohjauksen tarjoamista mahdollisuuksista. Haastatteluryhmän jäsenet esittivät runsaasti vastakysymyksiä haastattelutilanteessa. Tulkin puuttuminen systeemisen lastensuojelun moniammatillisista tiimeistä herätti ryhmän jäsenten välillä pohdintaa.

Opinnäytetyöni tarkoitus on koota jo olemassa olevaa tietoa eri laeista tulkkaus- ja sosiaalialaan liittyen sekä kerätä se tietopakettiomaiseksi perustietoa jakavaksi työksi tukemaan ammattilaisten moniammatillista työskentelyä. Tutkimuksessani tutkin systeemisen lastensuojelun työn muutoksien vaikutuksista muun muassa yhteistyöhön viittomakielen ja puhevammaisten tulkkiin, kommunikaatiomenetelmien ohjaajien ja opettajien kanssa sekä aikaisemmin tehdystä yhteistyöstä ja/tai sen mahdollisesta tarpeesta nyt ja tulevaisuudessa. Lisäksi pyrin myös selvittämään ja päivittämään systeemisen lastensuojeluun siirtymän jälkeen tulleita mahdollisia työmuotojen muutoksia sosiaalialalla saaden tehostetun perhetyön työntekijöiltä päivitettyä arkitietoa tietopakettiin. Mielestäni tutkimuksesta saamani tulos vastaa tutkimuksen tavoitteita.

Arvioidessani opinnäytetyöni tarpeellisuutta ja ajankohtaisuutta arvioni osui oikeaan. Oletin tietopaketin olevan tarpeellinen, koska asiakkaat ja ammattilaiset tarvitsevat päivitettyä tietoa sosiaalihuolto- ja avohuollon lastensuojelulain alaisista palveluista ja toimijoista sekä puhevammaisten tulkkaukseen ja tulkkausalaan yleisesti liittyvää tietoa. Haastattelutuloksista ilmeni, että ammattilaisilla oli tiedon päivittämisen tarvetta tietopaketin sisältämistä aiheista. Haastattelutilanteessa

esitettiin paljon vastakysymyksiä, joka tukee arviotani opinnäytetyöni tietopaketin tarpeellisuudesta ja ajankohtaisuudesta.

Opinnäytetyöhöni lait ja ammattieettiset ohjeet ovat tarkoitettu lisäämään tietoa asiakastyöhön sosiaali- ja tulkkausalailla. Kyseisiä lakeja ja ammattilaisryhmien eettisiä ohjeistuksia tulee noudattaa kaikessa asiakastyössä, esimerkiksi kouluissa ja terveydenhuollossa. Ammattilaisten tulee toteuttaa asiakaslähtöistä ja asiakkaan oikeuksia kunnioittavia palveluita. Lisäksi ne velvoittavat ammattilaisia kehittämään työtapojaan sekä toteuttamaan yhteistyötä monipuolisesti asiakkaan edun mukaisesti. Mielestäni viranomaisten on tärkeää ymmärtää toimivan yhteistyön kehittämisen tarpeen asiakkaan näkökulmasta ja oikeuksista käsin. Tämän vuoksi ammattilaisten on tärkeää verkostoitua sosiaalihuoltolain (L 1301/2014) §33 A:n mukaisesti. Lain tuomat velvoitteet ohjaavat lastensuojelun avohuollon tehostetun perhetyön ja tulkkausalan viittomakielen ja puhevammaisten tulkkien, kommunikaatiomenetelmien ohjaajien ja opettajien toimintaa ja toimia heidän asiakaskuntaansa kuuluvien asiakkaiden kanssa. Lisäksi tulkkien ammattisäännöstö velvoittaa tulkkia hankkimaan etukäteistietoa, joka on tulkkauksen toteutuksen ja asiakkaan oikeuksien vuoksi välttämätöntä. Oletettavaa on, että yhteistyö tulkkaukseen valmistautuvan tulkin kanssa palvelee asiakkaan lisäksi ammattilaisverkostoa ja siinä tehtävää yhteistyötä.

Lastensuojelun perhetyöntekijänä vuosia työskenneltyäni, kokemukseni mukaan kommunikaatioon liittyviä haasteita oli useasti asiakkaiden kanssa. Kommunikaatiohaasteita oli yhteisen ymmärryksen puuttumisen vuoksi mielestäni monista eri syistä. Näitä syitä oletettavasti olivat esimerkiksi kulttuurilliset haasteet, mutta myös kielellisten ja neurologisten pulmien aiheuttamat haasteet. Tuitoimia ohjattiin lastensuojelullisen huolen vaatimalla tavalla, vanhemmuuden tukemiseksi ja lapsen sekä perheen keskinäiseen vuorovaikutuksen vahvistamiseksi. Kuitenkaan mielestäni syynä ei ollut välttämättä vanhemmuuden tason madaltuminen vaan yhteisen toimivan kielen, AAC-menetelmän puuttuminen perheestä. Opinnäytetyöni analyysin perusteella tilanne näyttäytyy edelleen samankaltaisena, kun tehdessäni työtä perhetyöntekijänä. Systemisen lastensuojelun prosessin mukaiseen työhön siirtymisen jälkeen tilanne ei ole muuttunut, vaikka vuorovaikutuksen ja asiakkaan ymmärtämisen katsotaan olevan

työskentelyn kantavia työmenetelmiä. Mielestäni asiakasperheiden vuorovaikutuksen pulmien arvioiminen myös puhevammaisuuden näkökulmasta olisi tarpeellista tehdä, jotta tukitoimia vuorovaikutuksen pulmiin osattaisiin tukea oikeaoppisesti.

Tämän tutkimuksen aineiston tulokset tuottivat useita jatkotutkimuskysymyksiä. Tärkeimpänä jatkotutkimus ja kehittämiskohteina näen tulkkien ja viranomaisten yhteistyön kehittämisen sekä tiedon lisäämisen ammattilaisille seuraavista aiheista: miten yhteistyötä sosiaalialan ja tulkkausalantoimijoiden kesken voitaisiin kehittää? Miten lisätään tietoa ammattilaisille ja asiakkaille puhevammaisuuden perusteella saatavista palveluista ja niiden hakemisesta? Miten lisäämme yhteistyötä tulkkauksen ja sosiaalialalla systeemisen lastensuojelunprosessin mukaisessa moniammatillisessa tiimityössä? Millä tavalla kommunikaatiomenetelmien ohjaus ja opetus voisi palvella sosiaalialan ammattilaisia ja asiakkaita? Miten voidaan parantaa tulkkaus- ja sosiaalialalla valmistautuvan tulkin kanssa tehtävää yhteistyötä ja siinä muodostuvien asiakastietojen käsittelyä? Lisäksi näen, että jatkotutkimuksena olisi hyvä selvittää seuraavia seikkoja: kuinka paljon lastensuojelun tehostetun perhetyön asiakaskunnassa on kommunikaatiota tukevien ja korvaavien menetelmien käytöstä, ohjauksesta ja opetuksesta hyötyviä asiakkaita? Onko perhetyöntekijöiden vuorovaikutuksen selkeytyksen ja tukemisen tarve johtunut asiakkaan puhevammaisuudesta, kulttuurillisen jäsenyyden tuomasta haasteesta kommunikaatiossa vai jostain muusta syystä?

Toivon opinnäytetyöni tavoittavan mahdollisimman monia tulkkiopiskelijoita, tulkkeja ja sosiaalialan ammattilaisia, jakaen heille perustietoa yhteistyön kehittämiseksi. Tulevaisuudessa toivon puhevammaisten tulkkina, kommunikaatiomenetelmien ohjaajana ja opettajana sekä oman työhistoriani tuoman sosiaalialan tuntemuksen perusteella voivani olla ammattilaisena tukemassa kehitystyötä ammattilaisverkostoissa sekä tämän opinnäytetyön johtopäätöksistä ilmenneissä mahdollisissa jatkotutkimus- ja kehittämishankeissa.

LÄHTEET

- Alastalo, M., Åkerman, M. (2010). Haastattelun analyysi. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvuori (toim.) Asiantuntijahaastattelun analyysi: Faktojen jäljillä (s. 272–273). Vastapaino
- Boman, H. (2019). Käyttäjakeskeisyys puhevammaisten tulkkausessa. [Opin- näytetyö]. Turku: Diakonia-ammattikorkeakoulu. Saatavilla <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201901311793>
- Diakonia-ammattikorkeakoulu. Tulkki (AMK) viittomakielen ja puhevammaisten tulkkaus. Saatavilla <https://www.diak.fi/hakeminen/koulutukset/amk/tulkki-viittomakieli-tulkkaus/>
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2015). Tutkimushaastattelu, teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus. 1.painos.
- Hopia, H.(i.a.). Eettinen osaaminen [oppimateriaali]. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Saatavilla <https://oppimateriaalit.jamk.fi/eettinenosaaminen/>
- Hyväri, S. & Vuokila-Oikkonen, P. (2019). Osallistavan ja tutkivan kehittämisen opas: Tutkimus- ja kehittämistyön luotettavuus. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Saatavilla <https://libguides.diak.fi/c.php?g=389856&p=3530138#luo2>
- Hyvärinen, M., Nikander, P., Ruusuvuori, J.(toim.) (2017). Tutkimushaastattelijan käsikirja. Vastapaino.
- Kanto, L., (2016) Two languages, two modalities: a special type of early bilingual language acquisition in hearing children of Deaf parents. Oulun yliopisto 2016. Saatavilla <http://jultika.oulu.fi/Record/isbn978-952-62-1177-0> Kehitysvammaliitto, 1993
- Kela (18.2.2020). Vammaisten tulkkauspalvelut. Saatavilla 5.5.2019 <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu>
- Kela (27.3.2020). Henkilöasiakkaat. Vammaistuet. Vammaisten tulkkauspalvelu. Ajankohtaista. Saatavilla 11.10.2020 https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-ajankohtaista/-/asset_publisher/mKOacIrb0L0z/content/koronaviruksen-vaikutukset-vammaisten-henkiloiden-tulkkauspalveluun

Kela (31.8.2010). Tulkkauspalvelut siirtyivät kelaan Saatavilla

<https://www.kela.fi/-/vammainen-tulkkauspalvelut-siirtyvat-kelalle>

Kieliasiantuntijat i.a. Asioimistulkin ammattisäännöstö. Saatavilla <https://kieliasiantuntijat.fi/fi/kieliasiantuntijat-tyossa/ammattisaannosto-ja-lainsaadanto/asioimistulkin-ammattisaannosto/>

L1301/2014. Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. Saatavilla <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

L1326/2010. Terveystieteiden lakien muuttaminen 31.12.2010/1326. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=terveydenhuoltolaki>

L133/2010. Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 19.2.2010/133. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100133>

L306/1994. Ammattitutkintolaki 29.4.1994/306. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1994/19940306>

L380/1987 Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (Vammaispalvelulaki). Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/1987/19870380>

L417/2007. Lastensuojelulaki 17.4.2007/417. Saatavilla <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

L423/2003 Kielilaki 23.4.2003/423. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423>

L434/2003. Hallintolaki 6.6.2003/434. Saatavilla <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

L731/1999. Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

L817/2015. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150817>

Moilanen, L. (toim.) (1995). Ryhmähaastattelu työyhteisössä, tiedonkeruun ja vaikuttamisen väline. Työterveyslaitos

Papunet (16.9.2020). Materiaalia kommunikoinnin tukemiseen. Kuvatyökalu. Saatavilla 18.11.2020 <https://papunet.net/materiaalia/kuvaty%C3%B6kalu>

- Papunet (23.6.2020). Tietoa puhevammaisuudesta. Mitä on puhevammaisuus? Saatavilla 26.6.2020 <https://papunet.net/tietoa/mita-on-puhevammaisuus>
- Papunet (23.6.2020). Tietoa. Tulkkauspalvelut. Saatavilla 26.6.2020. <http://papunet.net/tietoa/tulkkauspalvelu>
- Pulli, T. (toim.) (1993) Vammaisten tulkkipalvelut. Kehitysvammaliitto.
- Räty, T.(toim.) (2010). Vammaispalvelut: Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. Arkmedia Oy
- Seppälä, H., Virtanen, J. (2017). Tulkkioiskelijoiden viittomakielen taidon kehitys tulkkikoulutuksen alkuvaiheessa. [Opinnäytetyö]. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Saatavilla <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201705025965>
- Suomen puhevammaisten tulkit ry. Puhevammaisten tulkki. Saatavilla 9.12.2019 <https://www.puhevammaistentulkit.fi/puhevammaisten-tulkki/>
- Talentia (14.3.2017). Arki, arvot ja etiikka, Sosiaalialan ammattihenkilöstön eettiset ohjeet. Saatavilla 11.11.2019 https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf
- TENK (2019). Eettinen ennakoarviointi. Ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi. Saatavilla <https://tenk.fi/fi/eettinen-ennakoarviointi/ihmistieteiden-eettinen-ennakoarviointi>
- THL (23.6.2020). Käsikirjat. Lastensuojelun käsikirja. Työprosessit. Lastensuojelun avohuolto. Saatavilla 25.5.2020. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-avohuolto>
- THL (28.4.2020). Tutkimus ja kehittäminen. Systemisen lastensuojelun levittäminen ja juurruttaminen. Saatavilla 23.7.2020. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/systemisen-lastensuojelun-levittaminen-ja-juurruttaminen-syty->
- THL (4.10.2019). Kommunikaatio-opetus ja -ohjaus. Saatavilla 12.12.2019 <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/sopeutumisvalmennus/kommunikaatio-opetus-ja-ohjaus>
- THL (6.9.2019). Lapset, nuoret ja perhe. Kotipalvelu. Saatavilla 5.6.2020. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/kotipalvelu>

- Tikoteekki. Tietoa, Puhetta tukevat keinot. Saatavilla 27.7.2020. <https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/tietoa/puhetta-tukevat-keinot/>
- Tikoteekki. Tietoa. Vammaisten tulkkauspalvelut. Saatavilla 27.7.2020. <https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/tietoa/puhevammaisten-tulkkauspalvelu/>
- Turku. Sosiaali- ja terveystalvet. Lapsiperheiden kotitalvet. Saatavilla 5.5.2019. <https://www.turku.fi/sosiaali-ja-terveystalvet/sosiaalitalvet/perheille-annettavat-talvet/lapsiperheiden>
- Turku. Sosiaali- ja terveystalvet. Talvetarpeen arvio. Saatavilla 1.8.2020 <https://www.turku.fi/sosiaali-ja-terveystalvet/sosiaalitalvet/perheille-annettavat-talvet/lapsiperheiden-1>
- Turku. Sosiaali- ja terveystalvet. Perhetyö. Saatavilla 10.10.2019 <http://www.turku.fi/sosiaali-ja-terveystalvet/perhe-ja-sosiaalitalvet/huoli-lapsesta-ja-nuoresta/lastensuojelu-0>
- Tynjälä, P. (1991). Kvalitatiivisten tutkimusmenetelmien luotettavuudesta. Kasvatus 22.
- Valtonen, A. (2005). Ryhmäkeskustelut millainen metodi? Teoksessa J. Ruusuvirta & L. Tiitula (toim.) Haastattelu, tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. (s. 223–232) Vastapaino
- Valvira (5.11.2015). Sosiaalihuolto. Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet. Saatavilla 27.8.2020. <https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-asiakkaan-asema-ja-oikeudet>

LIITE 1.TUTKIMUSLUPAHAKEMUS



TURKU
Hyvinvointitoimiala

Tutkimuksen/opinnäytetyön lupa
Anomus/päätös

Anoja/anojien suku- ja etunimet

Korsijärvi Piia Pauliina

Anoja on

AMK-opiskelija Muu tutkija Henkilökunta

Nykyinen työnantaja tai oppilaitos

Turun kaupungin hyvinvointitoimiala, Perhe- ja sosiaalip:

Diakonia ammattikorkeakoulu, Turku

Kotiosoite ja puhelin

Nykyinen virka tai toimi

Perhetyöntekijä, opintovapaalla. Opiskelija

Tutkimuksen nimi ja aihe

Tutkimuksen kohderyhmät

Tehostetun perhetyön yksikön ammattilaiset

Tutkimusaineiston koko

Tutkimus on

opinnäytetyö, mikä Lastensuojelun tehostettu perhetyö.

muu tutkimus, mikä

kehittämistyö, mikä

Tutkimusmenetelmä Laadullinen tutkimus ryhmäteemahaastatteluna

Tarvittavat resurssit Ryhmähaastatteluun osallistujat, haastattelutila/kokoushuone.

Aineiston kokoamisajankohta

Kevät 2020.

Tutkimuksen arvioitu valmistumisajankohta

Joulukuu 2020.

Ohjaajat

Arviointiryhmän lausunto

Tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteiden vastaavuus Turun hyvinvointitoimialan toiminnan kehittämisen tavoitteiden kanssa

(Viranomaisen täyttää)

Tukee asiatalentöitä
työtapa.

Hyödynnettävyys

Opinnäytetyön tulosten hyödynnettävyys Turun hyvinvointitoimialalla

(Viranomaisen täyttää)

Ohje avaa lastensuojelun
tehustetun perhetien prosessia asiakkaalle.

Arviointi-ryhmän puolto

Arviointiryhmä puoltaa opinnäytetyön toteuttamista Turun hyvinvointitoimialalla

- Kyllä
 Ei

12.2.2020

Allekirjoitus

Nimenselvennys

Tutkimussuunnitelman hyväksyminen

Kyllä Ei

1/300013 19.2.2020

Päätösnumero

Tutkimusluvun myöntäjä

JAKELU

Tutkimuslupa: tutkimuksen vastuuhenkilö, luvan saaja, suunnittelu ja riskien hallinta
Tutkimusraportti sähköisenä versiona: tutkimuksen vastuuhenkilö, suunnittelu ja riskien hallinta

LIITE 2. HAASTATTELUKAAVAKE

Tehostettu perhetyö

1. Onko Tehostetun perhetyön asiakkailla ollut vaikeuksia erottaa avo-
huollon lastensuojelun perhetyötä, tehostettua perhetyötä ja sosiaali-
huoltolain alaista kotipalvelua?

Jos on

- A. Minkälaisia ongelmia?
- B. Miten olette selkeyttänyt asiakkaalle eroavuuden?

2. Mitä asiakkaiden pitäisi tietää tehostetun perhetyön perusteista?
3. Mitä asiakkaiden pitäisi tietää tehostetun perhetyön sisällöstä?
4. Onko muuta, mitä asiakkaille pitäisi kertoa tehostetusta perhetyöstä?

Tulkin käyttö

5. Onko asiakasryhmässä vammaisten tulkkauspalveluiden käyttäjiä ja/tai
palvelua tarvitsevia?

6. Oletteko käyttänyt asiakastyössä viittomakielen ja/tai puhevammaisten
tulkin palveluita?

jos on, minkälaisessa tilanteessa?

7. Onko teillä ollut yhteistyötä viittomakielen ja/tai puhevammaisten tulkkien
kanssa?

Jos on, minkälaista

- A. ennen tulkkausta?
- B. tulkkauksen aikana?

8. Oletteko itse tai tulkit ottaneet yhteyttä ennen tulkkaustilannetta?

Jos on, mitä väylää on käytetty?

9. Mitkä asiat määrittävät mitä tietoa voi jakaa tulkkaustilanteeseen valmistautuvan tulkin kanssa?

Oliko siitä hyötyä ja miten?

10. Ovatko asiakkaat, joilla on tulkkaukseen oikeus, tilanneet itse tulkin vammaisten tulkkauspalveluiden kautta tehostetun perhetyön tapaamisiin?

11. Ovatko asiakkaat tietoisia, että heillä on oikeus tilata vammaisten tulkkauspalvelun kautta tulkki perhetyön tapaamisten ajaksi ja perhetyöntekijä ei ole tulkki muun muassa asioimistilanteissa?

Jos eivät, miten tulkkaus on hoidettu?

Kommunikaatiomenetelmien ohjaus ja opetus

12. Onko perhetyön asiakkaina perheitä, jotka ovat saaneet kommunikaatiomenetelmien ohjausta ja opetusta?

13. Onko teidän mielestänne kommunikaatiomenetelmien ohjaus ja opetus tarpeellista perhetyöntekijöille, jotka työskentelevät perheissä, jossa on käytössä kommunikaatiota tukevia tai korvaavia menetelmiä?

Miksi?

14. Ovatko työntekijät saaneet itse kommunikaatiomenetelmien ohjausta ja opetusta työskennellessään perheessä, jossa on kommunikaatiota tukevia ja korvaavia menetelmiä käytössä?

jos on,

A. Miten opetus on järjestetty?

B. Kuinka pitkä opetus ja mikä on ollut sen sisältö?

C. Onko ohjaus ja opetus tullut perheen saaman vammais- ja sopeutuspalveluiden sopeutumisvalmennuspäätöksen kautta tai jonkun muun tahon toteuttamana?