Palvelukartta tukemassa työntekijää palveluohjauksen prosessissa

Lähisuhde- ja perheväkivaltatyön palveluntuottajat Varsinais-Suomessa

HAMK
HÄMEEN AMMATTIKORKEAKOULU
HÄME UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Sosionomikoulutus, Hämeenlinnan korkeakoulukeskus

Visamäen kampus Hämeenlinna

Kevät 2021

Essi Pesonen

HAMK
HÄMEEN AMMATTIKORKEAKOULU
HÄME UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Koulutus Sosionomikoulutus, Hämeenlinnan korkeakoulukeskus Tiivistelmä

Kampus Visamäki Hämeenlinna

Tekijä	Essi Pesonen	Vuosi 2021
Työn nimi	Palvelukartta tukemassa työntekijää palveluohjauksen prosessissa. Lähisuhde- ja perheväkivaltatyön palveluntuottajat Varsinais-Suomessa	
Ohjaajat	Sirpa Ylikerälä, Seija Pajari-Stylman	

TIIVISTELMÄ

Kehittämistyön tavoitteena oli toteuttaa Turun kaupungin Läntisen lastensuojelun avohuollon yksikölle palvelukartta Varsinais-Suomen alueella toimivista lähisuhde- ja perheväkivaltatyön palvelutuottajista. Palvelukartan tavoitteena oli toimia yksikön työntekijöiden työkaluna asiakastyössä tapahtuvassa palveluohjauksessa.

Kehittämistyön tietoperustassa tarkasteltiin lähisuhde- ja perheväkivaltaa ilmiönä Suomessa sekä avattiin lähisuhde- ja perheväkivallan eri muotoja. Tietoperustassa käsiteltiin väkivaltateemojen lisäksi palveluohjausta ja moniammatillista yhteistyötä. Teemoja avattiin lastensuojelun avohuollon asiakastilanteisiin kohdistettujen esimerkkien kautta. Lähteinä käytettiin kirjallisuutta sekä Tilastokeskuksen, Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tuottamia tilastoja väkivallan esiintymisestä lähi- ja perhesuhteissa Suomessa.

Kehittämistyö toteutettiin toiminnallisena työnä tutkimuksellista mallia hyödyntäen. Tutkimusaineistoa kerättiin teemahaastattelujen ja aivoriiheen kautta. Aineiston analyysimenetelmänä käytettiin sisällönanalyysia ja sen tukena kategoria-analyysia. Kehittämistyön tutkimustulosten avulla tuotettuun palvelukarttaan oltiin lähtökohtaisesti tyytyväisiä. Palvelukarttaa tehdessä huomioitiin miten se toimi sisällöllisesti, että käytännössä palveluohjauksen tilanteissa.

Avainsanat Lähisuhdeväkivalta ja perheväkivalta, palveluohjaus ja moniammatillinen yhteistyö

Sivut 37 sivua ja liitteitä 32 sivua

HÄMEEN AMMATTIKORKEAKOULU
HÄME UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Name of Degree Programme in Social Services **Abstract**

Campus Hämeenlinna University Center

Author Essi Pesonen Year 2021

Subject Service map supporting the employeein the process of case management. Intimate partner violence work and domestic violence work service providers Southwest Finland.

Supervisors Sirpa Ylikerälä, Seija Pajari-Stylman

ABSTRACT

The aim of the development task was to provide the open care unit of child protection in western Turku with a service map on the providers of intimate partner and domestic violence intervention services in Southwest Finland. The aim of the service map was to function as a tool for the workers in the case management process with their clients.

Within the conceptual framework of the development task, intimate partner violence and domestic violence were observed as phenomena and different forms of intimate partner violence and domestic violence were examined. In addition to the violence-related themes, case management and multi-professional cooperation were discussed, through examples focusing on various situations involving clients in open care child protection. The sources included relevant literature and statistics produced by Statistics Finland and Finnish Institute for Health and Welfare on the occurrence of intimate partner and domestic violence in Finland.

The development task was executed as a practice-based study, making use of a research-based model. The research material was collected through thematic interviews and a think tank. Content analysis was used as the method of analysing the material, with the supporting method being category analysis.

The commissioner of the thesis was primarily satisfied with the service map, designed with the help of the research results of the development task. The usability of the service map in

case management situations, both in terms of content and functionality, was taken into consideration in the design process.

Keywords Intimate partner violence, domestic violence, case management, multi-professional cooperation.

Pages 37 pages and appendices 32 pages

Sisällys

1 Johdanto 1
2 Lähisuhde- ja perheväkivalta, palveluohjaus ja moniammatillinen yhteistyö 2
2.1 Lähisuhde- ja perheväkivalta ilmiönä Suomessa 3
2.2 Lähisuhde- ja perheväkivallan muodot 6
2.3 Palveluohjaus 9
2.4 Moniammatillinen yhteistyö 12
3 Palvelukartan kehittämisen tarkoitus ja tavoite 14
4 Aineistonkeruu ja analysointimenetelmät 17
4.1 Teemahaastattelu 18
4.2 Aivoriihi (idearіihi) 21
4.3 Aineiston analyysi 22
4.4 Kehittämistyön eettisyys ja luotettavuus 24
5 Tulokset ja johtopäätökset 26
5.1 Palvelukartan kehittämisen tulokset 27
5.2 Palveluohjauksen tulokset 29
5.3 Tulosten luotettavuus 30
6 Pohdinta 31
Lähteet 34

Kuvat, taulukot ja kaavat

Taulukko 1. Tietoperustan yhteen kuuluminen kehittämistyössä. 3
Taulukko 2 Kehittämistyön kuvaus prosessikaaviona. 17
Taulukko 3 Lähisuhde- ja perheväkivaltatyön palvelutuottajat. 27

Liitteet

Liite 1 Teemahaastattelun teemat ja kysymykset
Liite 2 Aivoriihen kysymykset
Liite 3 Palvelukartta ja lähisuhde- ja perheväkivallan eri muodot
Liite 4 Aineistonhallintasuunnitelma

1 Johdanto

Helsingin Sanomat uutisoi 5.3.2021 lähisuhde- ja perheväkivallan olevan merkittävä ongelma Suomessa, minkä epäillään COVID-19 pandemian myötä muuttuneen vakavammaksi. Vuoden 2020 aikana Ensi- ja turvakotien liitto sai ennätyksellisesti 11 500 yhteydenottoa lähisuhde- ja perheväkivalta tapauksiin liittyen. Järjestöjen, yhdistysten ja eri avopalveluiden tarjoamat chat-kanavat kokivat myös ruuhkaantumista. Avun hakijoita oli viisi kertaa enemmän kuin aikaisempina vuosina. (Grönholm, 2021) Ensi- ja turvakotien liiton pääsihteeri Riitta Särkelä kertoi Ylen aamussa 3.12.2020 vallitsevan tilanteen ajaneen väkivallan kokijat ahtaalle. Aikaisemmin väkivaltaista kumppania tai vanhempaa on päässyt karkuun tämän ollessa töissä tai poissa kotoa. Nyt kotona on oltu enemmän kuin koskaan ennen. (Vasankari, 2020)

Kehittämistyön tarkoituksena oli tuottaa Turun kaupungin Läntisen lastensuojelun avohuollolle palvelukartta Varsinais-Suomen alueella toimivista lähisuhde- ja perheväkivaltatyön palvelutuottajista. Palvelukartan tavoitteena oli toimia Läntisen lastensuojelun avohuollon yksikön työntekijöiden työkaluna, kun lapsille ja heidän perheilleen kartoitetaan tukitoimia esimerkiksi perheväkivallasta johtuneiden traumaattisten kokemusten käsittelemiseen. Kehittämistyön tilaajana toimineen Läntisen lastensuojelun avohuollon yksikkö, joka koostuu noin 23 työntekijästä. Kehittämistyön tilaajan työyhteisössä toimiva perheohjaaja Riitta Tuparinne kertoi (henkilökohtainen tiedonanto 15.3.2021), että työntekijät toimivat ammattinimikkeillä johtava sosiaalityöntekijä, sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja, perheohjaa- ja perhetyöntekijä sekä ohjaaja. Työntekijät vastaavat lapsen lastensuojelun tarpeen mukaisesta työskentelystä ja palveluohjauksesta. (Turku, 2021; Tuparinne, henkilökohtainen tiedonanto 15.3.2021)

Tarve palvelukartan kehittämiselle nousi kehittämistyön tutkijan tekemien havaintojen pohjalta tilaajan työyhteisössä. Työntekijöillä oli paljon hajanaista tietoa alueella toimivista lähisuhde- ja perheväkivaltatyön palvelutuottajista, mutta ei yhteistä alustaa, missä jakaa tietoa tai päivittää sitä. Havaintojen ja tilaajan lähijohtajan kanssa käydyn keskustelun pohjalta päädyttiin toteuttamaan palvelukartta toiminnallisena kehittämistyönä

tutkimuksellista otetta hyödyntäen. Kehittämistyössä käytettiin seuraavia tutkimuskysymyksiä:

1. Mitä lähisuhde- ja perheväkivaltatyön palveluntuottajia Varsinais-Suomen alueella toimii? Tuntevatko alueella toimivat palvelutuottajat toisensa?

2. Miten palveluohjaus tulee ottaa huomioon työntekijöiden näkökulmasta? Mitä työntekijät toivovat palvelukartalta palveluohjaustilanteissa?

Kehittämistyön suuntautuessa konkreettisen työkalun tai menetelmän kehittämiseen oleellista oli selvittää alueella toimivien palvelutuottajien lisäksi, mitä tilaajan työntekijät toivoivat palvelukartalta. Huomioitavaa oli, että lähisuhde- ja perheväkivaltateeman lisäksi tarkasteltiin myös palveluohjausta ja moniammatillista yhteistyötä, jotka kuuluivat tilaajan työntekijöiden päivittäiseen asiakastyöhön.

2 Lähisuhde- ja perheväkivalta, palveluohjaus ja moniammatillinen yhteistyö

Kehittämistyön tietoperustassa on avattuna teemojen kautta lähisuhde- ja perheväkivalta ilmiönä Suomessa, sen erimuodot, palveluohjaus sekä moniammatillinen yhteistyö. Lähisuhde- ja perheväkivaltaa tarkastellaan tilastojen, aiemmin toteutettujen tutkimusten sekä lainsäädännön kautta. Väkivalta lähisuhteissa- ja perheissä on ollut rikos Suomessa vuodesta 1995 lähtien (Kytölä, 2021, s. 9). Lainsäädännön ja tilastoissa esiintyvien lukemien kautta pyrittiin tuomaan esille ilmiön ongelmallisuutta sekä kehittämistyön ajankohtaisuutta. Palveluohjausta ja moniammatillista yhteistyötä käsiteltiin tilaajan työntekijöiden toteuttamaan asiakastyöhön viitaten. Palveluohjausta käsitellään lähisuhde- ja perheväkivaltatyön tavoin aiempien tutkimusten kautta. Tietoperustan teemojen avaamisessa huomioitiin esimerkeissä lastensuojelun näkökulmaa. Taulukossa 1. on selkiytettynä tietoperustan teemojen ja lastensuojelun avohuollon yhteenkuulumista kehittämistyössä sekä sen tutkimuksellisessa osuudessa.

Taulukko 1. Tietoperustan yhteen kuuluminen kehittämistyössä.

2.1 Lähisuhde- ja perheväkivalta ilmiönä Suomessa

Lähisuhde- ja perheväkivallalla tarkoitetaan väkivaltaa, mikä tapahtuu pari- ja seurustelusuhteissa, perheissä ja läheisissä sukulaissuhteissa. Lähisuhdeväkivallalla tarkoitetaan myös vammaisiin ja ikääntyneisiin henkilöihin kohdistettua väkivaltaa. Perheissä väkivalta voi tapahtua vanhempien välillä tai lapsen kaltoinkohteluna. Lapsi voi myös olla väkivaltainen vanhempiaan tai sisaruksiaan kohtaan. Läheisissä sukulaissuhteissa väkivalta voi tapahtua muun muassa kunniaväkivallan muodossa. Kokijalla ja tekijällä on useasti toisiinsa vahva tunneside tai väkivaltaan ja kontrolliin liittyvä valtasuhde. (Sosiaali- ja. terveysministeriö, 2008, s.17; THL, 2021a) Väkivalta voi näyttäytyä lähisuhteissa ja perheissä satunnaisina tai pitkäkestoisesti toistuvina tekoina. Teot voivat ajan myötä muuttua vakavammiksi. Seurustelu- ja parisuhteissa väkivalta voi jatkua suhteen päättymisen jälkeenkin entisen puolison vainoamisen yhteydessä. Väkivalta voi aiheuttaa kokijalleen fyysisesti toteutettuna näkyviä mustelmia tai murtumia. Pitkään kestänyt henkinen väkivalta voi näkyä kokijalla mielenterveydellisinä ongelmina, paniikkikohtauksina tai lisääntyneenä päihteiden käyttämisenä. (Siukola, 2014, ss. 11–12)

Tilastokeskuksen tietoihin merkattiin vuonna 2019, noin 10 600 viranomaisten ilmoittamaa lähisuhde- ja perheväkivaltarikosta, joka oli 7 prosenttia enemmän kuin vuotta aikaisemmin. Tilastokeskuksen lukemien mukaan naiset olivat 76,8 prosentilla enemmistönä joutuneet

lähisuhdeväkivaltarikoksen kokijoiksi. Tekijöistä 78,2 prosenttia oli miehiä. Lasten osuus väkivallan kokijoista oli 24,6 prosenttia. Tilastokeskuksen tietoihin tulevat vain viranomaisille ilmoitetut tiedot lähisuhteissa ja perheissä tapahtuneesta väkivallasta. (Tilastokeskus, 2020) Väkivalta tapahtuu usein kotioloissa ja sitä ei aina tunnisteta tai osata tunnistaa, mikä vaikuttaa myös viranomaisten rajallisen tiedon saatiin (Kytölä, 2020, ss. 9–10.) Aiemmat tutkimukset vahvistavat, että vain murto-osa lähisuhde- ja perheväkivallasta tulevat viranomaisten tietoon. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) vuonna 2018 lapsille, nuorille ja aikuisille toteuttama kyselytutkimus keräsi tietoa väkivallan määrästä ja kehityssuunnasta Suomessa. (October,2018, s. 5) THL:n toteuttama kyselytutkimus sekä sosiaali- ja terveysministeriö osoittavat Suomessa väkivallan tapahtuvan eri yhteiskuntaluokissa, uskonnoissa, kulttuureissa, ikäryhmissä ja sukupuolten välillä. Väkivalta ei ole Suomessa täysin sukupuolijakautunutta, vaikka globaalisti tehdyissä tutkimuksissa Suomi näyttäytyy yhtenä Euroopan vaarallisimmista maista kasvaa ja elää naisille sekä tytöille. (STM, 2017, s. 11; October,2018, ss. 5–7)

Helsingin yliopiston ja Skandinavian tutkimusneuvoston kriminologian yksikön vuona 2019 julkaisemassa Murha menneisyydestä nykypäivään -tutkimushankkeessa, oli tutkittu pohjoismaissa vuosien 2007–2016 aikana murhaan johtaneita syitä. Yksi syistä oli lähisuhde- ja perheväkivalta. Suomen ja Islannin lukemat kokonaisuudessaan lähisuhde- ja perheväkivalasta aiheutuneista murhista olivat alhaisimmat. Suomi nousi kuitenkin tilastojen kärkeen perheissä lapsiin kohdistuneissa murhissa, joissa tyypillisenä tekijänä oli oma vanhempi. (Lehtinen ym., 2019, ss. 36–37)

Miehet ilmoittavat naisia harvemmin viranomaisille kokemastaan väkivallasta lähisuhteissa tai perheissä. Miehillä ilmoittamattomuuteen syynä on usein häpeän tunne. Miehet eivät tunnista heihin kohdistuvaa fyysistä tai henkistä väkivaltaa oman kumppanin tai muun läheisen taholta. Tämä vaikuttaa siihen, että miehet hakevat naisia harvemmin apua kokemaansa lähisuhdeväkivaltaan. (Purjo & Gjerstad 2010, ss. 10–12; Noppari & Nietola, 2017, s. 178) Miehiin kohdistetun väkivallan motiivina kumppanin taholta on useasti mustasukkaisuus. (Siukola, 2014, s. 17). Miesten kokemaa väkivaltaa lähisuhteissa ja perheissä on tutkittu naisten tai lasten kokemuksia vähemmän. Useat aiemmat tutkimukset esimerkiksi Maria Karttusen (2011) käsittelemä pro gradu -tutkielma ”Haavoitettu räsynukke” sekä Emmi Hellstenin (2016) pro gradu -tutkielma ”Kun mä lukitsen ulko-oven

öisin, mä en lukitse vaaroja sen ulkopuolelle vaan lukitsen ne sisään, käsittelevät ilmiötä juuri naisten kokemusten kautta.

Suomessa lainsäädäntö ja sopimukset edellyttävät sosiaali- ja terveysalan viranomaisia tarjoamaan tukitoimia lähisuhde- ja perheväkivallan tai sen uhan ennaltaehkäisemiseksi sekä korjaamiseksi sukupuolesta riippumatta. Lähisuhde- ja perheväkivaltaan liittyvää lainsäädäntöä uudistettiin 2010-luvun aikana. Keskeisimmät uudistukset kohdistuivat sosiaalihuolto- ja turvakotilakeihin sekä rikoslainsäädännön ja lastensuojelulain muutoksiin. (Noppari & Nietola, 2017, ss. 173–175) Lainsäädännön uudistamisen lisäksi Suomi sitoutui vuonna 2015 Euroopan neuvoston Istanbul -sopimukseen. Sopimuksen tarkoituksena oli naisiin kohdistuvan väkivallan ja perheväkivallan ehkäiseminen sekä torjuminen. Sopimusta sovelletaan myös miehiin ja poikiin Suomessa. (STM, 2017, s. 12)

Lainsäädäntöön liittyvistä uudistuksista vuona 2015 voimaan astunut turvakotilaki (1354/2014) toi merkittävästi parannuksia lähisuhdeväkivaltaa kokeneille. Istanbul-sopimukseen pohjautuva turvakotilaki voi määrittää tietyt kriteerit, milloin valtion varoista maksetaan lähisuhde- ja perheväkivallan torjumista tukemalla viranomaistahoja sekä palvelutuottajia ennalta ehkäisevien ja korjaavien tukitoimien järjestämiseksi. (Noppari & Nietola, s. 176) Lakiuudistuksien jälkeen on perustettu kymmenen uutta turvakotia. Vuonna 2021 turvakoteja oli 29 ja ne sijaitsevat ympäri Suomea. Turvakodit ovat kolmannen sektorin ja kuntien ylläpitämiä. (THL, 2020a) Turvakodit tarjoavat väkivaltaa tai sen uhkaa kokeneille aikuisille ja lapsille kriisiapua, neuvontaa ja turvapaikan väkivallan tekijältä (Ensi- ja turvakotien liitto, 2021). Turvakodit kohdentavat tarjoamaansa kriisiapua ja työskentelyä asiakasryhmän mukaisesti. Yksi kohdennetuista työskentelytavoista on lasten kanssa tehtävä työ. Työskentelyssä lapsen kanssa huomioidaan aina kysymys, miten vaikuttaa hänen turvallisuuteensa. Turvallisuus pyritään huomioimaan, kun käydään perheessä tapahtuneita väkivaltatilanteita läpi. Lasta ei painosteta kertomaan tapahtuneista vaan hänelle annetaan vapaus kertoa haluamistaan kokemuksista. Lapsen kanssa keskustellaan hänen ikätasonsa mukaisesti. (Oranen & Keränen, 2006, ss. 70–71) Turvakotien lisäksi kunnat ja kolmannet sektorit tarjoavat lapsille, miehille ja naisille kohdennettuja tukitoimia. Valtakunnallisesti lähisuhde- ja perheväkivalta kokemusten ja sen uhan käsittelemiseen tarjolla on chat- ja puhelinpalveluita, joita ylläpitävät muun muassa Nollalinja ja Lyömättömien linja.

2.2 Lähisuhde- ja perheväkivallan muodot

Lähisuhde- ja perheväkivallalla on useita eri muotoja, joista tunnetuimmaksi luokitellaan **fyysinen väkivalta**. Fyysinen väkivalta ilmenee tönimisenä, lyömisenä, potkimisena, hiuksista kiinni tarttumisena, raapimisena, repimisenä, toisen ravistelemisena sekä ampuma- ja teräaseen käyttämisenä. Siihen liittyvät aina voiman tai vallan tahallinen käyttäminen. Tekijä voi myös uhkailla kokijaa fyysisellä väkivallalla. Väkivalta voi johtaa fyysisten vammojen syntymiseen. Kokija voi saada väkivalta tilanteissa mustelmia, haavoja, murtumia, vammautua vakavasti tai kärsiä jatkossa kroonisista kivuista sekä mielenterveydellisistä ongelmista. Pahimmassa tapauksessa kokija voi kuolla, häneen kohdistetun fyysisen väkivallan seurauksena. Fyysinen väkivalta voi pitää sisällään myös henkistä väkivaltaa. Henkinen väkivalta on toinen tunnetuista väkivallan muodoista, jota ilmenee lähisuhteissa ja perheissä. (Ensi- ja turvakotien liitto n,d; Noppari & Nietola 2017, ss. 172–175)

Henkinen väkivalta voi olla fyysistä väkivaltaa sietämättömämpää ja oman ihmisarvon tunnetta alentavaa. Henkinen väkivalta pitää yleensä sisällään pelottelua, uhkailua, vähättelyä, nöyryyttämistä, nimittelyä, alistamista, huutamista, kiroilemista, toisen ja häirintää esimerkiksi jatkuvien viestien ja puheluiden muodossa tai toisen kodin läheisyyteen tulemista. Se voi olla myös rajoittamista, pakottamista, eristämistä tai kohtuutonta kontrollointia. Henkiseen väkivaltaan voi liittää termin ”intiimi terrorismi,” jota useammin seurustelu ja parisuhteissa miehet kohdistavat omaan puolisoonsa. Intiimissä terrorismissa väkivallan tekijän päämääräisenä tarkoituksena on saada kontrolli ja valta-asema kumppanista. Väkivalta on tällöin pitkää jatkunutta, sitovaa ja alistavaa. Siihen voi liittyä myös fyysinen ja seksuaalinen väkivalta. Henkiseen väkivaltaan voi liittyä **sosiaalinen väkivalta**, jota on esimerkiksi vapaan liikkumisen kontrollointia tai yhteydenpidon rajoittamista ystäviin ja sukulaisiin. Sosiaalisen väkivallan uhkana voi myös olla kokijan sosiaalinen eristäminen. Sosiaalinen väkivalta voi ilmetä siten, että tekijä ei päästä kokijaa yksin esimerkiksi lääkärin vastaanotolle, viranomaistapaamisiin tai muihin sosiaalisiin tapaamisiin. Fyysisen väkivallan tavoin henkinen ja sosiaalinen väkivalta voivat aiheuttaa kokijalle mielenterveydellisiä ongelmia ja sairauksia. (Ensi- ja turvakotien liitto n.d.; Siukola, 2014, ss. 11–12)

Seksuaalinen väkivalta pitää sisällään fyysisen ja henkisen väkivallan. Väkivallan tekijä kajoaa kokijan koskemattomuuteen ja itsemääräämisoikeuteen pakottamalla ja painostamalla seksuaaliseen tekoon. Tekijä voi käyttää seksuaalisia puheita, uhkailla puheen tasolla tai halventaa kokijaa kuvaamalla ilman lupaa tai pakkoriisuttamisella. (Siukola, 2014, s. 11) Vastentahtoiseen yhdyntään pakottaminen on määritelty raiskaukseksi ja rikokseksi tapahtui se tuntemattomien välillä tai lähi- ja perhesuhteissa. (Laki seksuaalirikoksista 509/2014). Vuosina 2011 ja 2015 lastensuojelulakiin (417/2007) tulivat muutokset, jotka velvoittavat viranomaistahoja tekemään lastensuojeluilmoituksen lisäksi rikosilmoitus poliisille, jos tietoon on tullut, että lapseen on kohdistettu seksuaalista väkivaltaa tai lapsi on joutunut muuten väkivallan tai törkeän väkivallan uhriksi. (Noppari & Nietola 2017, s. 176)

Taloudellinen väkivalta ei ole yhtä tunnettu kuin edellä käsitellyt väkivallan muodot. Taloudellisessa väkivallassa esimerkiksi parisuhteissa tekijä pyrkii estämään tai säätelemään kumppaninsa rahan käyttöä sekä taloudellista itsenäisyyttä. Tekijä voi myös pakottaa kumppaniaan maksamaan yhteiseen talouteen liittyviä asioita tai kiristää rahaa fyysisellä väkivallalla uhaten tai sitä käyttäen. Taloudellista väkivaltaa voi olla myös velan tai luoton ottamiseen pakottamista. Taloudellinen väkivalta voi myös jatkua eron jälkeen, mikäli väkivaltaa käyttävä ei suostu maksamaan esimerkiksi lasten elatusmaksuja tai parisuhteen aikana otettuja yhteisiä velkoja. Taloudellista väkivaltaa voi tapahtua myös perheissä aikuisten lasten ja vanhempien välillä. (THL, 2020b; Ensi- ja turvakotien liitto n.d.)

Kaltoinkohtelu väkivallan muotona kohdistuu useimmiten ikäihmisiin, lapsiin ja vammaisiin henkilöihin. Kaltoinkohtelussa jätetään hoitoa, apua ja huolenpitoa tarvitseva henkilö esimerkiksi lapsi ilman ruokaa, vaipan vaihtamista tai sopivia vaatteita. Lapsi voidaan myös jättää pitkiksi ajoiksi yksin kotiin tai ulos. Lapsi on riippuvainen vanhemmistaan tai muista aikuisista henkilöistä. Kaltoinkohteluun liittyy myös **kemikaalinen väkivalta**, jonka voi liittää osaksi aiemmin esiteltyä taloudellista väkivaltaa. Kemikaalisessa väkivallassa pyritään vahingoittamaan toista henkilöä lääkkeillä ja päihteillä tai tarvittavien lääkkeiden antamattomuudelle. Esimeriksi vanhemmat eivät anna lapselle tarvittavia antibiootteja tai aikuinen lapsi ei hanki ikääntyneelleen vanhemmalleen tarvittavia lääkkeitä vaan pitää lääkkeisiin osoitetut rahat itsellään. (THL 2020b; Ensi- ja turvakotien liitto n.d.)

Kaltoinkohtelun lisäksi lapsiin kohdistuu kuritusväkivaltaa perheissä. **Kuritusväkivaltana** voidaan pitää vanhemman tai toisen aikuisen antamat läimäytykset, tukistukset, pilkkaamiset ja tahallaan kaltoin kohtelun tavoin lapsen huomiotta jättäminen. Kuritusväkivalta on kielletty laissa Suomessa vuonna 1984. (THL, 2019) Vaikka kuritusväkivalta on kielletty laissa, niin sitä puolustellaan Suomessa yhä. Vanhemmat voivat vertailla omia lapsena saamiaan ”tukkapöllyjä” tai ”selkäsaunoja” ja kommentoida, että ne kuuluivat kasvatukseen. (Kytölä, 2021, s. 59)

Kulttuurinen ja uskonnollinen väkivalta ovat Suomessa tuntemattomampia muotoja. Kyseisen väkivallan käyttämiseen liittyy uskonnolliseen vakaumukseen pakottaminen, fyysisellä väkivalalla uhkaaminen tai sen käyttäminen uskonnon tai kulttuurin varjolla. Uskonnolliseen väkivaltaan voi liittyä myös uskonnon harjoittamisen estäminen. Tyttöjen ja naisten sukupuolielinten silpominen liitetään uskonnolliseen ja kulttuuriseen väkivaltaan. (Ensi- ja turvakotien liitto, n.d.; STM, 2008, s. 14) **Kunniaväkivalta** liittyy kulttuuriseen ja uskonnolliseen väkivaltaan, mutta sitä ei ole liitetty tiettyyn uskontoon tai kulttuuriin. Kunniaan liittyvän väkivallan tai sillä uhkaamisen taustalla voi olla esimerkiksi nuorten seurustelusuhde, jota vanhemmat tai sukulaiset eivät hyväksy tai nuoren naisen pukeutumistyyli, joka koetaan loukkaavaksi ja perhettä epäkunnoittavaksi. Väkivallan muotona se liittyy usein tyttöihin ja naisiin, mutta voi kohdistua myös poikiin ja miehiin esimerkiksi, jos perheen poika kertoo olevansa homoseksuaali. (THL, 2021a) Kunnia väkivaltaan on käynnistetty Suomessa erilaisia hankkeita esimerkiksi SOPU-työ, joka toimii Aurala setlementti ry:n alaisuudessa Turussa Varsinais-Suomen alueella sekä Loisto setlementin alaisuudessa Helsingissä Uudenmaalla (Aurala setlementti ry, n.d.; Loisto setlementti ry, n.d.).

Vainoa ja vainoamista käsitellään tässä kehittämistyössä lähisuhde- ja perheväkivallan näkökulmasta, vaikka toisilleen tuntemattomien henkilöiden välillä voi olla vainoamiseen liittyvää toimintaa. Vainoaminen tapahtuu parisuhteen päättymisen jälkeen ei-toivottuna yhteydenottamisena, seuraamisena, tarkkailuna ja mahdollisesti fyysisellä väkivalalla uhkaamisella. Vainoajan tarkoituksena on pyrkiä henkisen väkivallan kautta kontrolloimaan sekä aiheuttamaan ahdistusta ja pelkoa entiselle kumppanilleen. Vainoamisen kohteena voivat olla myös yhteiset lapset, entisen kumppanin uusi kumppani, sukulaiset tai työkaverit. Vainoamisen tekee nykyään helpoksi sosiaalisen median tarjoamat erilaiset sovellukset.

Useasti vainoaminen on alkanut jo parisuhteen aikana ja kärjistyy eroamisen myötä. Tutkimusten mukaan vainoaminen nähdään sukupuolittuneena ilmiönä. Miehet kohdistavat vainoa naisiin. Vuonna 2014 Euroopan Unionin 28 maassa tehdyssä väkivaltatutkimuksessa tuli ilmi, että 9 prosenttia yli 15-vuotiaista naishenkilöistä on kokenut joutunut entisen miespuolisen kumppanin vainoamisen kohteeksi. (Laitinen ym.,2017, ss. 27–28) Suomessa vainoaminen on luokiteltu vuodesta 2014 lähtien rikokseksi, jonka rangaistuksena ovat sakot tai vankeus (Poliisi n.d.) Vainoa kokeva voi hakea myös vainoajalle lähestymiskieltoa oikeuden kautta. (Laki lähestymiskiellosta 1999/898)

Suomen rikoslainsäädäntä tunnistaa lukuisia rikosnimikkeitä, joihin sisältyy väkivaltaa. Edellä esitellyt väkivallan muodot lähisuhteissa ja perheissä ovat väkivaltarikoksia, jotka on määritelty seuraavilla nimikkeillä: hyväksikäyttö, raiskaus, tappo, pahoinpitely, varkaus, kavallus, kunnianloukkaus, vapaudenriisto ja hallinnan loukkaus. (Rikoslaki 39/1889) Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilla on salassapitovellisuudesta huolimatta velvollisuus tehdä tarvittaessa ilmoitus poliisille törkeiden rikosten tutkinnassa esimerkiksi lapseen kohdistuneesta seksuaalisesta hyväksikäytöstä tai väkivallasta (Nieminen-Kiesiläinen & Kainulainen, 2006, s. 121).

2.3 Palveluohjaus

Palveluohjaus (Case management) on asiakaslähtöinen menetelmä, jota toteutetaan sosiaali- ja terveydenhuollossa erilaisten prosessien kautta. Luvussa esitellään palvelutarpeen arviointi, yksilökohtainen ja sektorien välillä tapahtuvat palveluohjauksen prosessit. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä avataan lastensuojelun tarpeen arvioinnin prosessia lapseen kohdistuneen perheväkivallan kautta. Prosessin avaamisen oleellisuudesta keskusteltiin tilaajan työntekijän perheohjaaja Riitta Tuparinteen kanssa (henkilökohtainen tiedonanto 15.3.2021), kun hän kertoi asiakastyössään tapahtuvista palveluohjauksen tilanteista. (Tuparinne, henkilökohtainen tiedonanto 15.3.2021)

Palveluohjauksen erilaisten prosessien perustana on, että ammattilaiset kartoittavat yhdessä asiakkaan ja tämän läheisverkostonsa asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen ja sitä parhaiten vastaavat tukitoimet. (Helminen, 2017, ss. 32–34) Palveluohjauksen prosesseissa pyritään

tarjoamaan hyvin resursoitua, suunnitelmallista ja asiakkaan osallisuuttaan tukevaa ohjausta aidon kohtaamisen kautta. Ammattilaiset pyrkivät rakentamaan palveluohjauksen prosessissa yhdessä asiakkaan kanssa luottamukseen perustuvan ammatillisensuhteen. (Liikanen, 2018, ss. 43–44)

Palvelutarpeen arvioinnin kautta tapahtuva palveluohjaus on määritetty sosiaalihuoltolaissa. Kunnan sosiaalihuollon sosiaalityöntekijän tulee aloittaa palvelutarpeen arviointi seitsemän arkipäivän sisällä, kun on saanut tiedon tai lastensuojeluilmoituksen asiakkaan tai asiakasperheen haastavasta elämäntilanteesta. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014) Jos asiakasperheen haastavaan elämäntilanteeseen liittyy epäily lapseen kohdistetusta perheväkivallasta, sosiaalityöntekijän täytyy palvelutarpeen arvioinnin lisäksi arvioida lastensuojelun tarvetta. Arvioinnin yhteydessä tehdä rikosilmoitus poliisille, jos sitä ei ole jo tehty. Sosiaalityöntekijän täytyy palvelutarpeen arviointia tehdessään ja arvioida lastensuojelun tarvetta. Sosiaalityöntekijän täytyy tavata lapsi, kun häneen on kohdistettu väkivaltaa. Sosiaalityöntekijä keskustelee väkivallasta lapsen kanssa tämän ikätason huomioiden. Sosiaalityöntekijän täytyy kuulla myös lapsen huoltajia ja muita lähiomaisia tapahtuneesta. Sosiaalityöntekijä on myös yhteydessä myös muihin viranomaisiin kuten, poliisiin, terveydenhuoltoon ja mahdollisesti päiväkotiin tai kouluun. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä tehtävän lastensuojelun tarpeen arvioinnin prosessin aikana kartoitetaan eri osapuolten näkemykset lastensuojeluilmoituksessa mainittuun perheväkivaltaan liittyen. Selvitetään lapsen sen hetkistä arkielämää laajemmin: lapsen tarpeita, vanhempien kykyä vastata lapsen tarpeisiin ja perheen toimintaympäristön turvallisuutta. Arviointi lastensuojelun tarpeesta tehdään aina lapsi- ja perhekohtaisesti. (Muukkonen & Tulensalo, 2015; THL 2021d)

Palvelutarpeen arviointia tehdessään sosiaalityöntekijä voi järjestää sosiaalihuoltolain velvoittamana moniammatillisen verkoston, jonka tarkoituksena on muodostaa asiakkaan etua koskeva kokonaisuus tilanteeseen liittyen. Moniammatilliseen verkostoon osallistuvat sosiaalityöntekijän lisäksi asiakas ja tämän mahdollinen läheisverkostonsa sekä eri sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset. Verkoston pyrkimyksenä käytännössä on kartoittaa asiakkaan sen hetkistä tilannetta vastaavia tukitoimia ja palveluita. Verkostossa sosiaalityöntekijällä on myös mahdollisuus laatia yhdessä asiakkaan ja eri ammattilaisten kanssa palvelutarpeen arviointiin ja asiakassuunnitelmaan koskevat viralliset dokumentit. Palvelutarpeen arvioinnin

yhteydessä tehdään myös päätös, että onko tarvetta avata lastensuojeluasiakkuus. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014; Helminen & Sukula-Ruusunen, 2017, s. 53)

Yksilökohtaista palveluohjausta voidaan pitää palvelutarpeen arvioinnin jatkumona. Palveluohjausta tekevän työntekijän tarkoituksena on kulkea asiakkaan, asiakasperheen rinnalla ja arvioida hyötyykö asiakas hänelle kartoitetuista tukitoimista. Yksilökohtaista palveluohjausta voi toteuttaa esimerkiksi sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja, perhetyöntekijät tai muut sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset. Yksilökohtaisessa palveluohjauksessa palveluohjaaja voi tukea ja ohjata asiakasta muun muassa asumisen, vanhempien työllistymisen tai lasten päivähoidon järjestämisen kanssa. Palveluohjausta tekevä työntekijä voi myös osallistua asiakkaan tukena, esimerkiksi kun asiakas osallistuu ensimmäisen kerran hänelle suunnattuun tukitoimeen. Yksilökohtaisessa palveluohjauksessa voidaan toteuttaa myös sektorien välillä tapahtuvaa palveluohjausta. (Liikanen,2018, s. 51)

Sektorien välillä tapahtuvassa palveluohjauksessa palveluohjausta tekevä työntekijä on keskustellut yhdessä asiakkaan kanssa, että tietyt tukitoimet hyödyttäisivät häntä paremmin. Asiakas ohjataan tukitoimeen, joka voi olla kunnan tai kolmannen sektorin tarjoama. Tällöin puhutaan konkreettisesti sektorien välillä tapahtuvan asiakasliikenteen ohjaamisesta. (Mönkkönen, 2018, ss. 145–146) Sektorien välillä tapahtuvasta palveluohjauksesta voidaan pitää esimerkkinä lastensuojelun avohuollon arjessa tapahtuvia ohjaustilanteita. Asiakasperheessä on aikaisemmin ollut perheväkivaltaa tai vanhemmalla on impulsiivista käyttäytymistä, joka osoittautuu tavaroiden heittelemisenä riitatilanteissa. Tilaajan työyhteisön perhetyöntekijä Säde Leminen kertoi kehittämistyön prosessin aikana käydyssä keskustellussa (henkilökohtaisessa tiedonannossa 8.2.2021), että palveluohjauksen kautta tilaajan työntekijät ohjaavat työskentelyn aikana lapsen tai koko perheen väkivaltatyötä tekevien ammattilaisten pariin käsittelemään esimerkiksi väkivallasta aiheutuneita traumaattista kokemuksia tai vanhemman impulsiivista käytöstä. (Leminen, henkilökohtainen tiedonanto 8.2.2021)

Palveluohjausta on tukittu sosiaali- ja terveydenhuollon näkökulmasta reilun kymmenen vuoden aikana muun muassa opinnäytetöissä sekä tarkasteltu Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus (STAKES) vuonna 2007 julkaisemassa palveluohjauksen kehittämistyön hankkeessa. Arto Halme on tutkinut opinnäytetyössään Palveluohjaus osana

naisten väkivallasta selviytymistä (2009) palveluohjauksen merkitystä lähisuhde- ja perheväkivallasta selviämiseen. Halme opinnäytetyössä naiset olivat saaneet apua palveluohjauksen kautta Espoossa toimivasta Lyömättömien Linjasta. Lyömättömien Linjan toiminta on kohdistettu väkivaltaa kokeneille sekä sitä tehneille naisille ja miehille. Halme painottaa opinnäytetyössään oikea-aikaisen palveluohjauksen merkittävyyttä sekä itsemääräämisoikeuden huomioimista palveluohjauksen prosesseissa. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta ja vapautta määrätä omasta elämästään sekä oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Itsemääräämisoikeus näkyy palveluohjauksessa asiakaslähtöisyydenkautta. Itsemääräämisoikeus merkitsee oikeutta yhdenvertaisuuteen, henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen. Kyseessä on jokaisella yksilölle kuuluva perusoikeus Suomessa. (THL, 2020c)

Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus (STAKES) palveluohjauksen kehittämistyön hankkeessa Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaarin on tarkasteltu mihin palveluohjausta tarvitaan sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä palveluohjauksen voimavarakeskeisyyttä. Palveluohjaus on nähty STAKES kehittämistyön hankkeessa toimivan kolmitasoisen neuvonta- ja palveluohjausmallin mukaisesti. Mallin avulla pyrittäisiin tarjoamaan asiakkaalle myös Halme painottamaa oikea-aikaista tukea. Palveluohjauksen mallissa myös voimavaraisuuden kautta keskityttäisiin asiakaslähtöisyyteen. Palveluohjauksen mallissa myös pureudutaan moniammatillisen yhteistyön merkitykseen palveluohjauksen toimivuudessa. (Hänninen, 2007, ss. 14–17) Palveluohjauksen prosessissa on mahdollisuus toteuttaa useilla eri tavoilla tänä päivänä sosiaali- ja terveydenhuollossa, mutta merkittäviksi huomioiksi nousevat sekä tutkimusten että lähdeaineiston pohjalta asiakaslähtöisyys, oikea-aikaisuus ja moniammatillinen yhteistyö.

2.4 Moniammatillinen yhteistyö

Moniammatillisella yhteistyöllä sosiaali- ja terveyshuollon asiakastyössä tarkoitetaan jaettua asiakuutta ja asiantuntijuutta sekä yhteistyön tekemistä eri ammattilaisten välillä. Käytännössä pyritään integroimaan eri ammattilaisten asiantuntijuudesta nousevat tiedot ja taidot yhteen asiakkaan sen hetkisen elämäntilanteen edistämiseksi. (Isoherranen 2005, s. 14) Moniammatillinen yhteistyö on palveluohjauksen tavoin asiakaslähtöinen menetelmä. Moniammatillisessa yhteistyössä pyritään korostamaan asiakkaan osallisuutta

työskentelyssä. Asiakasta koskevassa päätöksen teossa hänen mielipiteistään kuunnellaan ja kunnioitetaan yksilöllisesti. Osallisuudella vahvistetaan asiakkaan roolia moniammatillisessa verkostossa. Verkostossa asiakkaan osallisuuden ja tietoisen roolin lisäksi ammattilaisten on tärkeä pystyä löytämään omat roolinsa. Rooleilla vältetään ammattilaisten välillä helposti tapahtuvaa päällekkäistä työskentelyä. Huomioitavaa on, vaikka asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta korostetaan, niin vastuu päätöksien tekemisestä ei voi jäädä yksin asiakkaalle. Perimmäisenä pyrkimyksenä on, että asiakas tekee päätökset yhdessä ammattilaisten kanssa. (Mönkkönen, Kekoni & Pehkonen, 2019, ss. 17–18)

Moniammatillisessa yhteistyössä vuorovaikutuksen luomista korostetaan asiakkaan ja ammattilaisten välillä palveluohjauksen tavoin. Asiakkaan ja ammattilaisten välisen vuorovaikutuksen luominen voi olla toisinaan haastavaa. Haasteina voivat olla asiakkaan aikaisemmat huonot kokemukset viranomaisten ja ammattilaisten kanssa työskentelystä. Vuorovaikutuksen luomiseen voi liittyä myös kielelliset haasteet tai yhteensopimattomat toimintatavat. Ammattilaisilta vaaditaan vuorovaikutuksen luomiseksi ammattitaitoa ja kykyä ymmärtää asiakasta. Luottamuksellinen ja avoin vuorovaikutus luo alustan hedelmälliselle yhteistyön tekemiselle. Asiakkaan lisäksi ammattilaisten välillä vallitsevan vuorovaikutuksen saavuttaminen voi toisinaan olla haastavaa. Ammattilaisilta vaaditaan tahtoa ja sitoutumista kumppanuuteen. Ymmärrystä, miten tukea yhdessä asiakaan hyvinvointia. Ammattilaisten täytyy muokkautua sektorirajat ylittävään yhteistyöhön niin julkisen, yksityisen kuin kolmannen sektorien kesken. (Helminen, 2017, ss. 18–19) Rakenteelliset, taloudelliset ja ajalliset resurssit voivat hankaloittaa yhteistyön tekemistä. Asiakastietojen vaihtaminen erilaiset käytännöt, salassapito-ohjeistukset ja ammattilaisten väliset yhteydenpidon ongelmat luovat myös omat haasteensa työskentelylle. (Mönkkönen, Kekoni & Pehkonen, 2019, ss. 21–25) Sosiaali- ja terveyspalvelujen lainsäädäntö edellyttää moniammatillisen yhteistyön tekemisen. Lain velvoittamana ammattilaisten täytyy löytää yhtenäinen työskentelytapa. (Mönkkönen, 2018, s. 137)

Onnistuneessa moniammatillisessa yhteistyössä asiakkaan hyvinvointia on pystytty tukemaan löytämällä oikeanlaisia tukitoimia. Ammattilaiset ovat pystyneet oppimaan toisiltaan sekä luomaan yhtenäisiä toimintamalleja. (Isoherranen, 2005, ss. 14–16; Helminen, 2017, ss. 22–23) Tulevaisuudessa tullaan tarvitsemaan yhä enemmän moniammatillista yhteistyötä. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden monitahoiset ongelmat haastavat

ammattilaisia innovatiivisen yhteistyön tekemiseen. (Mönkkönen, Kekoni & Pehkonen, 2019, ss. 42–43) Moniammatillisuus on nähtävissä muun muassa asiakkaiden palveluohjauksessa sosiaalialalla. Perheohjaaja Riitta Tuparinne kertoo (henkilökohtainen tiedonanto 15.3.2021), että esimerkiksi lastensuojelun avohuollossa moniongelmaisten perheiden kanssa pyritään työskentelemään moniammatillisesti, jotta perheiden haasteisiin pystytään vastaamaan. (Tuparinne henkilökohtainen tiedonanto, 15.3.2021).

3 Palvelukartan kehittämisen tarkoitus ja tavoite

Kehittämistyön tarkoituksena ja tutkimuksellisena tavoitteena oli tuottaa Turun kaupungin Läntisen lastensuojelun avohuollon yksikön työntekijöille palvelukartta Varsinais-Suomen alueella toimivista lähisuhde- ja perheväkivaltatyön palvelutuottajista. Tarve palvelukartan kehittämiselle syntyi tutkijan tekemien havaintojen pohjalta tilaajan työyhteisöstä, jonka jäsenenä tutkija myös itse toimi. Tilaajan työyhteisössä oli paljon hajanaista tai niin kutsuttua hiljaista tietoa alueella toimivista palvelutuottajista, mutta ei yhtenäistä alustaa tai tiedonjakamisen kulttuuria. Hiljaisella tiedolla tarkoitetaan usein kokemuksiin ja tilanteisiin pohjautuvaa tietoa, mitä ei aina osata pukea sanoiksi ja lauseiksi (Mönkkönen, 2018, s. 139). Tutkijan tekemistä havainnoista käytiin keskustelua työyhteisön lähijohtajana toimivan johtavan sosiaalityöntekijän kanssa. Keskustelun pohjalta syntyi päätös tuottaa kehittämistyön kautta työyhteisölle yhtenäinen alusta eli palvelukartta. Palvelukartan tutkimuksellisiin tavoitteisiin tai tehtäviin nostettiin seuraavat asiat: palvelukartan täytyy olla helppokäyttöinen. Se löytyy sähköisessä sekä tulostettavassa PDF-muodossa MeTkusta. MeTku on Turun kaupungin hallinnoima henkilöstölle suunnattu intranet-palvelu, mistä löytyvät esimerkiksi tiedostopankit ja tiedotuskanavat (Turku, n.d.). Palvelukarttaa pystyvät kaikki työyhteisön jäsenet tarvittaessa muokkaamaan ja päivittämään. Palvelukarttaa pystytään hyödyntämään asiakkaiden kanssa arjessa tapahtuvissa palveluohjauksen tilanteissa.

Kehittämistyön toteuttamista ja tutkimuksellisuutta ohjasivat kaksi päätutkimuskysymystä sekä erikseen tarkentavat kysymykset.

1. Mitä lähisuhde- ja perheväkivaltatyön palveluntuottajia Varsinais-Suomen alueella toimii? Tuntevatko alueella toimivat palvelutuottajat toisensa?

2. Miten palveluohjaus tulee ottaa huomioon työntekijöiden näkökulmasta? - Mitä työntekijät toivovat palvelukartalta palveluohjaustilanteissa? Tutkimuskysymykset suunniteltiin tutkimaan palvelukartan tuottamista palvelutuottajien avulla sekä tilaajan työntekijöiden näkökulmasta.

Tutkimuskysymysten suunnittelussa huomioitiin tietoperustassa esiintyvät teemat lähisuhde- ja perheväkivalta, palveluohjaus ja moniammatillinen yhteistyö. Tarkentavat tutkimuskysymykset tulivat päätutkimuskysymysten tueksi, jotta pystyttäisiin vastamaan tutkimuksellisiin tavoitteisiin konkreettisemmin. Tutkimuskysymyksissä pyrittiin huomioimaan kehittämistyön toiminnallinen osuus konkreettisuuden kautta tutkimuksellista otetta hyödyntäen. Kehittämistyö on lähtökohdaltaan toiminnallinen, mutta siinä hyödynnettiin vahvasti tutkimuksellisen työn mallia. Kahden työn malli näkyy kehittämistyön rakenteessa, mikä ei myötäile täysin toiminnallisen työn rakennetta. Tutkimuksellinen työote otettiin tukemaan palvelukartan tuottamista ja tuomaan kehittämistyöhön syvyyttä sekä luotettavuutta. Seuraavaksi on kuvattuna kehittämistyön prosessin toteuttamisen vaiheet. Sanallisen kuvauksen tukena on käytetty kuvallista prosessikaaviota taulukossa 2.

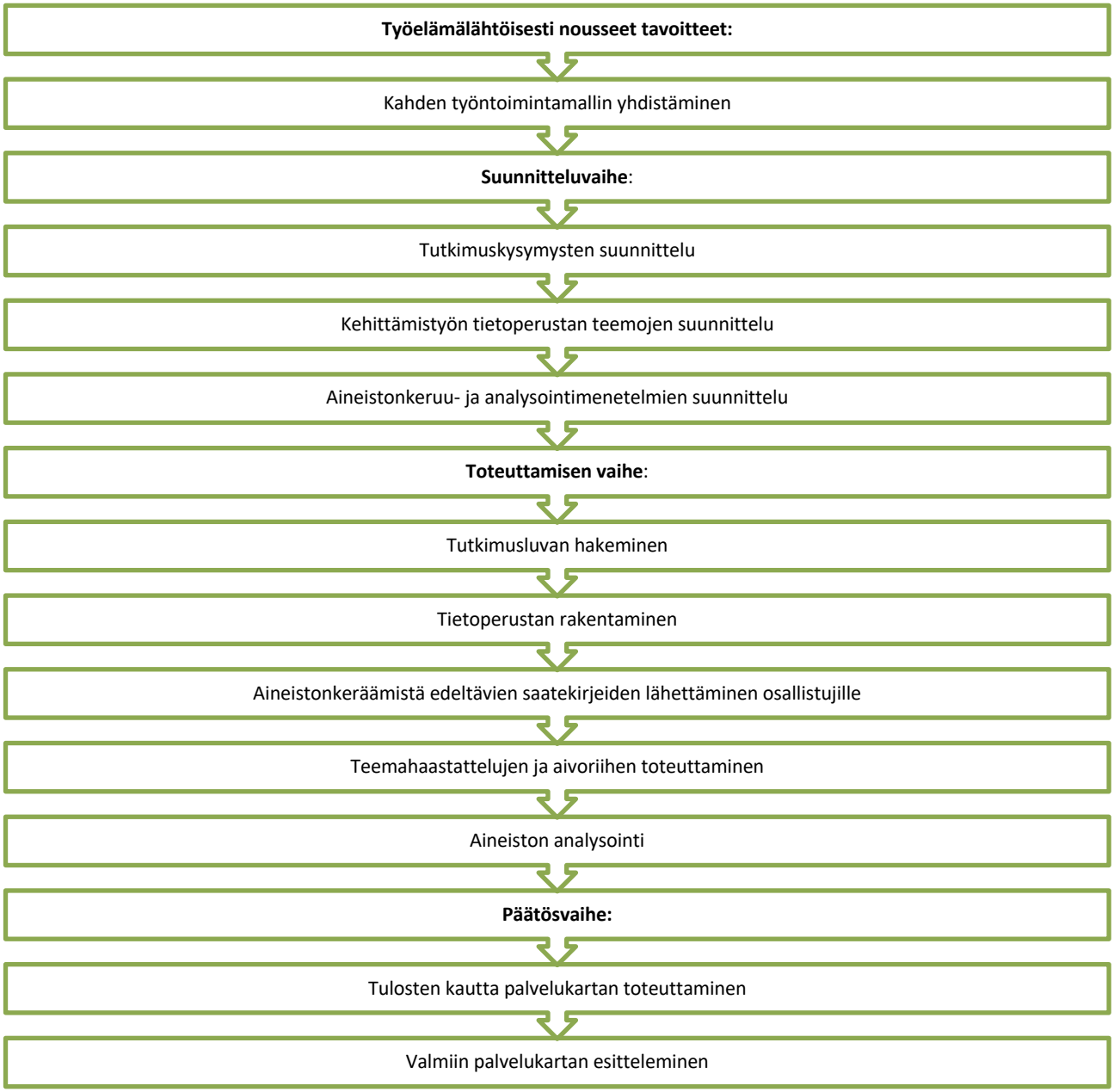
Kehittämistyön prosessin aloitettiin luvun alussa esitellyn työelämälähtöisyyden myötä. Työelämälähtöisesti sovittiin palvelukartan toteuttamiseen liittyvät tutkimukselliset tavoitteet. Tavoitteiden sopimisen jälkeen aloitettiin kehittämistyön suunnitteluvaihe ja sen myötä toteuttaminen.

Suunnitteluvaiheessa työstettiin kehittämistyössä esiintyvät tutkimuskysymykset, jotka tarkentuivat prosessin aikana lopullisen muotoonsa. Kehittämistyön suunnitteluvaiheessa päätettiin, että työ tullaan toteuttamaan toiminnallisena tutkimuksellista mallia hyödyntäen. Tutkimuskysymysten lisäksi suunniteltiin tietoperustassa avattavat teemat sekä tietoperustan lähdeaineiston hakemista. Tietoperustassa avattaviksi teemoiksi valikoituivat lähisuhde- ja perheväkivalta ilmiönä Suomessa ja sen erimuodot, palveluohjaus, palvelumuotoilu sekä moniammatillinen yhteistyö. Tietoperustassa esiintyvät teemat valikoitiin myös aineistonkeruu- ja analysointimenetelmissä käytettäviksi teemoiksi. Aineistonkeruu- ja analysointimenetelmiksi valittiin laadulliset menetelmät teemahaastattelu, aivoriihi ja sisällönanalyysi. Aineiston käsittelemisen tietoturvallista toimintatapaa suunniteltiin sekä tarkennettiin prosessin aikana.

Toteuttamisvaiheen alussa haettiin tutkimuslupaa Turun kaupungin sosiaalitoimelta. Tutkimusluvun hakemisessa käytettiin Turun kaupungin omaa tutkimuslupahakemusta byrokraattisista syistä. Tutkimusluvan aikana kerättiin tietoperustan teemoja avaavaa lähdeaineistoa sekä karsittiin teemoista palvelumuotoilu pois. Tutkimusluvan saamisen jälkeen lähestyttiin kolmea alueella toimivaa palvelutuottajaa sähköpostin välityksellä teemahaastatteluja varten. Sähköpostissa oli esiteltynä kehittämistyön tarkoitus sekä teemahaastattelua varten suunnitellut kysymykset. Palvelutuottajista yhden kanssa ei saatu sovittua haastattelua. Teemahaastattelun haastattelukysymykset kokivat useamman kerran muutoksia suunnittelu ja toteuttamisvaiheen välissä. Palvelutuottajien lisäksi tilaajan työntekijöistä kartoitettiin pieni porukka aivoriiheen osallistumiseen. Tilaajan työntekijöille lähettiin palvelutuottajien tavoin sähköpostitse saatekirje ennen aivoriiheen osallistumista. Teemahaastattelujen ja aivoriihen kautta saatu aineisto analysointiin sisällönanalyysin avulla, jonka tueksi nostettiin prosessin aikana kategoria-analyysi. Menetelmät ja analyysin vaiheet ovat tarkemmin kuvattuna luvussa 4.

Päätösvaiheessa analysoinnin kautta saadut tulokset avattiin, ja niiden pohjalta tuotettiin palvelukartta sekä vastattiin tutkimuksen tavoitteisiin. Palvelukartta esiteltiin tiilaajan työyhteisölle toimistopalaverissa, jossa kerättiin myös työyhteisön kommentteja palvelukarasta. Tulosten luvussa 5 esitellään tarkemmin palvelukartan käyttöön ottamista. Taulukossa 2. on kuvattuna prosessikaaviolla tekstin tukena kehittämistyön prosessin vaiheet.

Taulukko 2 Kehittämistyön prosessikaavio.



4 Aineistonkeruu ja analysointimenetelmät

Kehittämistyön tutkimuksellinen osuus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Laadullinen tutkimus valikoitiin, koska tutkimusmenetelmälle tyypillistä on ihmisten subjektiivisten kokemusten ja sosiaalisen todellisuuden tutkiminen. (Puusa & Juuti 2020, ss. 9–10). Kehittämistyössä kartoitettiin teemahaastattelujen kautta Varsinais-Suomen alueella toimivia lähisuhde- ja perheväkivaltatyön palvelutuottajia. Palvelutuottajien kanssa keskusteltiin lähisuhde- ja perheväkivalta ilmiöstä Suomessa yleisellä tasolla sekä sen

erimuodoista. Palveluohjaajien kanssa keskusteltiin myös palveluohjauksen sekä moniammatillisen yhteistyön teemoista. Aivoriihen kautta kerättiin tilaajan työntekijöiden näkemyksiä edellä mainituista teemoista sekä heidän toiveistaan kehittämistyön tutkimuksen kautta tuotettavasta palvelukartasta. Aivoriihen kautta kerättiin myös vastauksia siihen, mitä palveluohjauksessa pitäisi huomioida työntekijöiden näkökulmasta.

Laadullista tutkimusta pidetään prosessina, jossa tutkimuksen etenemisen eri vaiheita ei ole aina etukäteen jäsennelty. Tutkimustehtävään tai aineistonkeruuseen liittyvät ratkaisut muotoutuvat vähitellen tutkimuksen edetessä. (Kiviniemi 2015, ss. 4–76) Kehittämistyössä laadulliselle tutkimukselle epätyypillisesti tutkimuksen prosessin vaiheet olivat etukäteen jäsenneltyjä. Kehittämisen toteuttamisen ja tutkimuksen prosessin vaiheet ovat kuvattuina luvussa 3. Kehittämistyössä näkyi aineiston keruuseen liittyvissä ratkaisuissa laadulliselle tutkimukselle tyypillistä vähitellen tapahtuvaa muotoutumista. Aineistokeruumenetelmistä teemahaastattelun haastattelukysymykset sekä haastateltavien palvelutuottajien määrä kokivat prosessin aikana muutoksia. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusongelma täsmentyy tutkimusprosessin aikana. Kehittämistyössä tutkimukselliset tavoitteet täsmentyivät, kun päätutkimuskysymysten tueksi tuotiin tarkentavia kysymyksiä. Tarkentavien tutkimuskysymysten avulla pyrittiin löytämään vielä konkreettisempia vastauksia ja näkökulmia tutkimuksen tavoitteiseen. Tarkentavat tutkimuskysymykset muotoituivat aineistonkeruun ja analysoinnin aikana kehittämistyötä tukeviksi kulmakiviksi.

Aineistonkeruu ja analysointi osoittautuivat merkityksellisiksi oppimisprosesseiksi kehittämistyön toteuttamisen ja tutkimuksen tekemisen aikana. Opettavaista oli aineiston analysoinnissa muun muassa koodaamisen hyödyntäminen. Laadullista tutkimusta kuvataan usein oppimisprosessiksi. Laadullinen tutkimuksen tekeminen mahdollistaa tutkijalle oppimisen kokemuksen tutkimuksen tekemisestä ja uutta tietoa tutkittavasta ilmiöstä (Kiviniemi 2015, ss. 76–80).

4.1 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu, jossa edetään haastattelijan valitsemien teemojen ja mahdollisten tarkentavien kysymysten mukaisesti. Teemat ovat valikoitu tutkittavan ilmiön viitekehyksen sisältä. Viitekehyksellä tarkoitetaan tutkimukseen sisältyviä

käsitteitä ja ajatuksia ohjaavia jäsennyksiä tai tiettyjä näkökulmia. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, ss. 120–122) Kehittämistyön tutkimuksen teemoiksi valittiin tietoperustassa esitellyt lähisuhde- ja perheväkivalta ilmiönä Suomessa, sen eri muodot, palveluohjaus sekä moniammatillinen yhteistyö.

Teemahaastattelu valikoitiin tutkimusmenetelmäksi, koska haluttiin kerätä kattavasti tietoa pieneltä haastateltavalta joukolta Varsinais-Suomen alueella toimivilta lähisuhde- ja perheväkivaltatyön palvelutuottajilta. Palvelutuottajilta haluttiin kerätä ajatuksista palveluohjauksesta ja moniammatillisesta yhteistyöstä. Tarkentavan tutkimuskysymyksen kautta selvitettiin kuinka hyvin palvelutuottajat tuntevat alueellisesti toisensa. Teemahaastattelun kysymyksiä suunnitellessa huomioitiin keskustelulle jäävä tilaa. Kysymyksiä oli aluksi kaksikymmentä, mutta pitkän suunnittelun jälkeen kysymykset karsittiin kymmeneen. Kysymysten lauseenrakenteita selkiytettiin useaan otteeseen ennen lopullista muotoa. Karsinnalla ja selkiyttämisellä haluttiin varmistaa dialogiselle keskustelulle jäävä tila. Kysymyksissä huomioitiin myös haastateltavien anonymiteetti ilmiön arkaluontoisuuden vuoksi sekä tietoturvallisuus aineiston säilyttämisessä. Kysymykset ovat liitteenä (Liite 1.)

Teemahaastatteluissa tyypillisesti tulkinnat ja hedelmällisimmät vastaukset syntyvät haastattelijan ja haastateltavan välisessä vuorovaikutustilanteessa. (Hirsijärvi & Hurme, 2000, s. 48) Teemahaastattelutilanteista jäi vaikutelma, että haastateltavana olevien palvelutuottajien kanssa syntyi hyvä ja hedelmällinen vuorovaikutus. Dialogiset haastattelutilanteet mahdollistivat hedelmällisten tulkintojen ja huomioiden syntymisen, esimerkiksi miksi tilaajan työntekijät eivät aktiivisesti konsultoi palvelutuottajia.

Haastateltavina olivat Varsinais-Suomen alueella sekä valtakunnallisesti toimiva Rikosuhripäivystys RIKU. RIKU on Ensi- ja turvakotien liiton, Suomen Punaisen Ristin, MIELI Suomen Mielenterveys ry:n, Mannerheimin Lastensuojeluliiton, Suomen Setlementtiliiton ja Kirkkohallituksen ylläpitämä. Valtakunnallisesti toimintaa koordinoi MIELI Suomen Mielenterveys ry ja toimintaa rahoittaa Oikeusministeriö. Varsinais-Suomen alueella RIKU kuuluu Ensi- ja turvakotien alaisuuteen. RIKUn perustehtävänä parantaa rikoksen uhrin ja hänen läheistensä sekä rikosasian todistajan asemaa vaikuttamalla ja tuottamalla erilaisia tukipalveluita. RIKUn palvelut ovat suunnattu yhdenvertaisesti kaikille rikoksen uhreille. RIKU

pyrkii vaikuttamaan yhteiskunnallisesti osallistumalla rikoksen uhrin asemaa parantaviin työryhmiin sekä julkiseen keskusteluun. RIKUn. RIKU tarjoaa keskusteluapua, puhelimen ja chat-palvelujen kautta sekä tukihenkilötoimintaa. (Rikosuhripäivystys, n.d.)

Rikosuhripäivystyksen työntekijän lisäksi haastateltiin Ensi- ja turvakotien liiton tarjoaman Pilari-toiminnan työntekijää. Pilari on Turussa Ensi- ja turvakodin alaisuudessa toimiva palvelu. Pilari tarjoaa tukitoimia lähisuhde- ja perheväkivaltaa kokeneille ja sitä käyttäneille aikuisille sekä lapsille. Pilari-toiminnan työntekijä esitteli heidän tarjoamaansa toimintaa seuraavasti. Pilari tarjoaa myös tukitoimia kokijoiden sekä tekijöiden lähiomaisille. Pilarin palvelujen pariin on myös mahdollista hakeutua, jos on huolissaan omasta tai lähiomaisen mahdollisuudesta käyttää väkivaltaa lähisuhteessa tai perheessä. Pilarissa on mahdollista käsitellä väkivaltakokemuksia yksilönä, parina tai perheenä. Lapsille on kohdennettu omaa työskentelyä. Yksilö-, pari- ja perhetyöskentelyn lisäksi Pilarissa tarjotaan ryhmämuotoista työskentelyä. Ryhmämuotoista työskentelyä tarjotaan suljettuina vertaisryhminä väkivaltaa kokeneille. Työskentelymenetelmät ovat ratkaisu- ja voimavarakeskeisiä. Työskentelyyn on mahdollista osallistua paikan päällä COVID-19-pandemian sallimissa rajoissa tai vaihtoehtoisesti etäyhteyksien kautta. Vuoden 2020 aikana Pilarissa kävi paikan päällä sekä etäyhteyksien kautta yksilö- ja perhetapaamissa 476 asiakasta. Asiakasmäärä nousi noin 100 kävijällä vuodesta 2019 kertoi Pilarin työntekijä palvelutuottajan teemahaastatellussa. (henkilökohtainen tiedonanto 5.3.2021). Pilarin työntekijän henkilöllisyyttä ei kerrota anonymiteetin suojaamisen vuoksi. (Pilarin työntekijä, henkilökohtainen tiedonanto 5.3.2021)

Haastattelupyyntö lähettiin myös Poliisin yhteydessä toimivalle Ankkuri-tiimille. Ankkuri -tiimiltä saatiin aluksi myönteinen vastaushaastatteluun osallistumisesta. Työntekijät eivät enää vastanneet sähköposteihin, kun haastateltavaksi sopivaa työntekijää yritettiin kartoittaa. Ankkuri-tiimin haastattelun pois jääminen oli kehittämistyön toteuttamisen ja tutkimuksellisten tavoitteiden kannalta pettymys, koska se oli kehittämistyön tilaajan toive haastateltavista palvelutuottajista.

RIKUn ja Pilarin työntekijöiden haastattelut tapahtuivat kasvokkain sekä Teams-sovelluksen välityksellä. RIKUN työntekijän toiveesta haastattelu toteutettiin vallitsevan COVID-19-pandemian vuoksi videohaastatteluna Teams-sovelluksella. Kehittämistyön tilaaja tarjosi

mahdollisuuden Teams-sovelluksen käyttöön sekä turvattuun internetyhteyteen. Haastattelusta kerätty aineisto säilytettiin turvatun internetyhteyden tarjoamissa pilvitiedostoissa. Haastattelujen kautta keräyty aineistotiedostot poistettiin kehittämistyön toteuttamisen ja sen tutkimuksen valmistuttua. Pilarin työntekijän kanssa haastattelu tapahtui kasvotusten. Tapaamisessa olivat huomioituna COVID-19-pandemian asettamissa rajoituksissa turvavälit, kasvomaskien käyttäminen sekä hyvä käsihygienia. Pilarin työntekijän haastattelun kautta kerätty aineisto säilytettiin RIKUn tavoin turvatun internetyhteyden tarjoamissa pilvitiedostoissa. Tietoturvaan ja anonymiteettiin sekä vallitsevan pandemian tuomiin turvallisuus asioihin panostettiin koko kehittämistyön prosessin aikana. Luvussa 4.4. on avattuna kehittämistyön eettisyyttä ja luotettavuutta tietoturvallisuuden näkökulmasta.

4.2 Aivoriihi (ideariihi)

Aivoriihi, toiselta nimeltään ideariihi, on luovaan ideointiin ja ongelmanratkaisuun suunniteltu laadullinen menetelmä. Aivoriihen perusideana on, että osallistuvalle ryhmälle, esitetään kysymys tai ongelma, johon toivotaan luovia ratkaisuja, ideoita ja ajatuksia. (Leskinen, Jaakkola & Norrena 2016, s. 31)

Kehittämistyön aivoriiheen osallistunut kuusihenkinen ryhmä koostui tilaajan Läntisen lastensuojelun avohuollon työntekijöistä. Työntekijät toimivat ammattinimikkeillä sosiaalityöntekijä, perheohjaaja ja työntekijä. COVID-19-pandemian vuoksi aivoriihi toteutettiin Teams-sovelluksen välityksellä. Teams-sovellus oli työntekijöille tuttu, he käyttivät sovellusta päivittäin työssään. Tietoturvallisuus varmistettiin turvatun internetyhteyden kautta. Aivoriihestä toteutettua Power Point -tiedostossa säilytettiin teemahaastattelun aineiston tavoin turvatuissa pilvitiedostoissa. Power Point poistettiin teemahaastattelun aineiston tavoin. Aivoriihiä varten suunniteltu Power Point -runko on liitteessä (liite2). Lopullista Power Pointia ei liitetty kehittämistyöhän, koska haluttiin turvata työntekijöiden anonymiteetti sekä tietoturvallisuus. Ennen aivoriiheen kokoontumista työntekijöille oli lähetetty sähköpostilla Teams-kutsu ja sen yhteydessä saatekirje. Saatekirjeessä esiteltiin kehittämistyön tarkoitus, aivoriihen perusidea ja siinä käsiteltävät teemat. Saatekirjeellä haluttiin alustaa työntekijöitä ja antaa heille mahdollisuus miettiä muun muassa tarketavia kysymyksiä.

Aivoriihen alussa työntekijöiden kanssa käytiin läpi aivoriihen perusidea ja aikatauluun liittyvät asiat. Tämän jälkeen työntekijöillä oli mahdollisuus esittää pohtimiaan tarkentavia kysymyksiä tutkimusmenetelmään, kehittämistyöhön ja sen tutkimukseen liittyen. Työntekijöille esitettiin teemahaastatteluissa käytettyihin teemoihin pohjautuvia kysymyksiä ja ongelmia. Työntekijöitä kannustettiin aivoriihen ideaan perustuen tuottamaan mahdollisimman monta ideaa ja ajatusta. Työntekijät toivat avoimesti esiin ideoita, ja mitä palvelukartassa tulee olla, miten palveluohjaustilanteissa tulee ottaa huomioon. Toiveeksi nousi lähisuhde- ja perheväkivallan muotojen avaaminen termistön kautta palvelukartassa. Tulevaisuutta ajatellen kehittämiskohteeksi nousi väkivallan puheeksi ottamiskoulutukset ja ohjeistukset asiakastyöhön.

Lähisuhde- ja perheväkivalta itsessään moniammatillisessa yhteistyössä ja palveluohjauksessa puhututti työntekijöitä. Ideat ja ajatukset kerättiin alkuun parille dialle. Tämän jälkeen viimeiseen diaan seulottiin merkittävimmät. Aivoriiheen perusideaan kuuluu ideat, mitkä eivät päässeet seulonnasta läpi kerätään talteen ajatuksella, niille voi olla käyttöä tulevaisuudessa. Näin myös toimittiin työntekijöille pidetyssä aivoriihessä. Aivoriihen vahvuutena pidetään ideoiden runsautta ja mahdollisuutta oppia uutta käsiteltävästä ongelmasta tai kysymyksestä (Harisalo, 2011, ss. 79–80). Uuden oppiminen näkyi työntekijöiden keskustelussa selkeästi. Työntekijät jakoivat aivoriihessä käydyissä keskustelussa toisilleen tietoa muun muassa palveluohjaustilanteista ja väkivaltatyön palvelutuottajien kanssa tehdystä yhteistyöstä.

4.3 Aineiston analyysi

Laadulliselle tutkimukselle tyypillisesti teemahaastattelujen ja aivoriihen kautta aineistoa kertyi kattavasti analysoitavaksi. Aineiston analysointi toteutettiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin kautta. Sisällönanalyysin tukena hyödynnettiin kategoria-analyysia. Tällä tavalla haluttiin varmistaa, että kattava aineisto saatiin analysoitua mahdollisimman todenmukaisesti ja luottamuksellisesti. Eettisyyteen ja luottamuksellisuuteen pyrittiin panostamaan kehittämistyön prosessin jokaisessa vaiheessa. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi voidaan kuvata tapahtuvan kolmivaiheisen prosessin kautta. Ensimmäisessä vaiheessa aineisto pelkistetään, toisessa vaiheessa aineistosta nousseet havainnot ja käsitteet teemoitellaan ja kolmannessa vaiheessa luodaan teoreettiset käsitteet. (Sarajärvi &

Tuomi, 2009, s. 108) Kehittämistyössä teoreettiset käsitteet tarkoittavat analyysin kautta saatuja varsinaisia tuloksia.

Aineiston pelkistäminen aloitettiin kuuntelemalla teemahaastatteluista nauhoitetut äänitallenteet sekä lukemalla haastattelujen ja aivoriihen kirjalliset muistiinpanot useampaan kertaan. Pelkistäminen toteutettiin kokonaisuudessaan koodaamisen kautta. Koodaamiseen päädyttiin, koska molempien menetelmien kautta kerätty aineisto haluttiin käsitellä alusta asti samalla tavalla. Tämän vuoksi haastatteluja ei litteroita. Aineiston pelkistämisessä on kyse, informaation tiivistämisestän tai osiin pilkkomisesta. Pelkistämistä ohjaa usein tutkimustehtävä. Tutkimustehtävän mukaan aineistoa pelkistetään esimerkiksi koodaamalla tutkimustehtävälle olennaiset pointit, huomiot tai ilmaukset (Tuomi & Sarajärvi, 2009, s. 108). Haastattelujen äänitallenteiden keskustelut pelkistettiin koodaamisen avulla kirjoittamalla ylös niistä yksittäisiä sanoja, ideoita, huomioita, paikkoja, nimiä ja tapahtumia. Havaintoja mitkä vastasivat ennalta suunniteltuja teemoja sekä tutkimuskysymyksiä. Sama tehtiin alleviivaamisen kautta haastattelujen ja aivoriihen kirjallisille muistiinpanoille. Koodaamisessa käytettiin punaista, keltaista ja sinistä väriä. Värien tarkoituksena oli helpottaa aineiston teemoittelun ja kategorioinnin vaihetta.

Pelkistämisen prosessin jälkeen havainnot ja käsitteet teemoitellaan ennalta suunniteltujen, aineistonkeruuvaiheessa tai sen analysoinnin aikana määriteltyjen teemojen mukaisesti kategoriaryhmiin. Havainnot ja käsitteet voidaan myös teemoitella epämääräisten samankaltaisuuksien kautta kategoriaryhmiin. (Puusa & Juuti, 2020, ss. 152–153) Kategorisoinnissa oleellista on, että ihmisten vuorovaikutuksen kautta syntyneet havainnot ja käsitteet voidaan osoittaa perustuvan osallisten väliseen vuorovaikutukseen kokonaisuudessaan. Ei pelkästään tutkijan oletuksiin. (Jokinen ym., 2012, ss.30–31) Koodaamisen kautta pelkistetty aineisto teemoiteltiin ennalta määrättyjen teemojen mukaisesti aikaisemmin mainittuja värejä hyödyntäen kategoriaryhmiin. Kaikki punaisen väriset havainnot sekä käsitteet ryhmiteltiin lähisuhde- ja perheväkivaltakategoriaan, keltaiset palveluohjauksen kategoriaryhmään ja siniset moniammatillisen yhteistyön kategoriaryhmään.

Pääkategoriaryhmiin ryhmitellyt havainnot yhdistettiin ja pilkottiin vielä neljään alakategoriaryhmään. Alakategoriaryhmät oli rakennettu pää- ja tarkentavien

tutkimuskysymysten mukaan. Neljästä kategoriaryhmästä muodostettiin lopulliset kaksi pääkategoriaryhmää. Ensimmäisessä huomioitiin palvelukarttaan liittyvät asiat ja toisessa palveluohjaukseen liittyvät. Havaintojen ja käsitteiden ryhmittely kahteen aineistoa kuvaavaan kategoria ryhmään osoittautui alkuun hankalaksi. Aineistoa oli edelleen kattavasti. Havaintojen ja käsitteiden saattaminen lopullisiin kategoriaryhmiin toteutettiin selkeiden kyllä ja ei kysymyksien kautta. Kyllä ja ei kysymysten rakentamisessa käytettiin pohjana tarkentavia tutkimuskysymyksiä. Kysymykset olivat, tukeeko tämä havainto tai käsite palvelukartan kehittämistä. Vastaako havainto työntekijöiden näkökulmasta palveluohjaustilanteita, kyllä tai ei. Havainnot ja käsitteet, jotka vastasivat kyllä, nostettiin ensimmäiseen kategoriaryhmiin. Ensimmäisen kategoriaryhmän havaintojen avulla palvelukartta rakennettiin lopulliseen muotoon. Toiseen kategoriaryhmään nostettiin, mitä työntekijöiden näkökulmasta täytyy ottaa huomioon palveluohjauksen tilanteissa.

Aineistolähtöisen sisällönanalyysin loppuvaiheessa tyypillistä on, että alakategorioita tai teemoja yhdistetään, niin kauan kuin se on aineiston sisällölle mahdollista. Tarkoituksena on muodostaa aineistoa kuvaava kategoriaryhmä tai ryhmiä, joiden kautta muodostetaan teoreettiset käsitteet vastaamaan tutkimusongelmaan. (Puusa & Juuti, 2020, s. 153; Tuomi & Sarajärvi, 2009, s. 111) Luvussa 5 on tarkemmin esiteltynä palvelukartan kehittämisen toteuttamisen tulokset ja avattuna siihen pohjautuvat tutkimuksen tavoitteiden tulokset. Aineiston analyysin esittelemisen tueksi ei ole tähän kehittämistyön liitetty kategoriaryhmien muodostamia taulukkoja. Päätös taulukkojen pois jättämisestä liittyi palvelutuottajien ja tilaajan työntekijöiden vastausten anonymiteettien suojaamiseen.

4.4 Kehittämistyön eettisyys ja luotettavuus

Kehittämistyön palvelukartan kehittämisen prosessin ja tutkimuskysymyksiin vastaamisen aikana pyrittiin noudattamaan hyvää tieteellistä käytäntöä. Hyvän tieteellisen käytännön mukaan tutkimuksen rehellisyys, eettisesti kestävä tiedonhankinta, muiden tutkijoiden saavutusten huomioon ottaminen kunnioittavasti, tutkimuksen huolellinen suunnitteleminen, tutkimusluvan hankkiminen sekä tutkijan vastuu tulee huomioida tutkimusta tehdessä (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2012, s. 6). Kehittämistyön tekemisessä huomioitiin hyvän tieteellistä käytännön ohjeistuksien lisäksi Hämeen ammattikorkeakoulun antamat ohjeistukset kehittämistyön (opinnäytetyön) tekemiseen

liittyen. Ammattikorkeakoulun antamat ohjeistukset ohjasivat huomioimaan myös esimerkiksi aineistokeräämiseen ja sen säilyttämiseen liittyvät käytännöt. (Hämeen ammattikorkeakoulu 2021, ss. 11–14)

Ihmisiin liittyvää tutkimusta tehdessään tutkijan täytyy huomioida sekä kunnioittaa tutkittavan ihmisoikeutta ja itsemääräämisoikeutta. Tutkijan täytyy myös huomioida tutkimusta tehdessään luottamuksellisuuden rakentumisen. Tutkijan täytyy mahdollistaa tutkittavalle henkilölle mahdollisuus kieltäytyä tutkimukseen osallistumisesta. Tutkimukseen osallistuvalla henkilöllä on oikeus saada tietoa mihin hän on osallistumassa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2019, ss. 7–8) Palvelutuottajille sekä tilaajan työntekijöille lähettiin omat sähköpostiviestit, missä oli avattuina seuraavat informaatiot: kehittämistyön tarkoitus, teemahaastattelujen kysymykset sekä aivoriihien idea, mitä varten tietoa heiltä kerätään, anonymiteetin ja tietoturvallisuuden huomioon ottaminen ja tutkijan yhteystiedot. Palvelutuottajien sekä tilaajan työntekijöiden kanssa vielä teemahaastattelujen ja aivoriihin alussa sovittiin, henkilöllisyyden anonyyminä pitämisestä. Palvelutuottajista ainoastaan esitellään organisaatiot ja tilaajan työntekijöiden ammattinimikkeet. Anonymiteetilla haluttiin varmistaa eettisyys sekä mahdollistaa palvelutuottajien ja työntekijöiden turvallinen vastaaminen kysymyksiin.

Anonymiteetin lisäksi pyrittiin varmistamaan aineistojen tietoturvallinen säilyttäminen. Tietoturvallisuuteen viitattiin kehittämistyön aiemmissa luvuissa. Tietoturvallisuudella tarkoitetaan, että erilaiset tiedot sekä erilaisten järjestelmien, palveluiden ja asialiikenne suojataan asianmukaisesti. (Helsingin yliopisto, n.d.) Menetelmien luvussa 4.2 kerrottiin, että toinen teemahaastatteluista sekä aivoriihi kokonaisuudessaan toteutettiin tilaajan käyttämän Teams-sovelluksen välityksellä. Teams-sovellus valittiin toisen palvelutuottajan teemahaastattelun ja työntekijöille toteutetun aivoriihen alustaksi, koska tiedossa oli sovelluksen tietoturvallisuus. Teamsin kautta nauhoitettu ja kerätty aineisto tallennettiin tietoturvallisesti tilaajan tarjoamiin suojattuihin pilvitiedostoihin. Aineisto poistettiin huhtikuussa 2021 analysoinnin valmistuttua. Palvelutuottajia ja työntekijöitä oli tiedotettu, että alkuperäistä aineistoa säilytetään noin kaksi kuukautta. Analysoinnin jälkeen se poistetaan tietoturvallisesti.

Kehittämistyön toteuttamisen ja tutkimuksellisen puolen luotettavuutta pyrittiin vahvistamaan tuomalla esille avoimesti tieto, että tilaaja on myös tutkijan työnantaja. Luotettavuutta haluttiin korostaa tuomalla avoimesti esille mistä kehittämistyön tarve nousi. Eettisyyden kannalta olennaista oli, että tutkija pyrki asettumaan ulkopuoliseen rooliin kehittämistyötä tehdessään. Ulkopuolisen rooli esti tutkijaa kompastumaan, niin sanotusti tuttuuteen. Ulkopuolinen rooli mahdollisti myös tarkastelemaan aivoriihien kautta kerättyä aineistoa laajemmin, kun mietti työntekijöiden olevan ”tuntemattomia henkiköitä” tutkijalle.

Luvussa 3 tuotiin esille, että kehittämistyö toteutettiin toiminnallisen työmallin mukaisesti, mutta siinä hyödynnettiin tutkimuksellista mallia. Tutkimuksen aineistonkeruu ja analysointimenetelmänä käytetään laadullista tutkimusta. Laadulliselle tutkimukselle olennaista on, että tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan kokonaisuuden, tutkimuksen tarkoituksen, tutkijan sitoutumisen, aineistonkeruun ja analysoinnin sekä tutkimustulosten kautta. Oleellista laadullisessa tutkimuksessa on, että tutkija antaa tutkimuksen lukijoilla riittävästi tietoa siitä, miten tutkimus on toteutettu, jotta he voivat arvioida tutkimuksen tuloksia. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, ss. 140–141) Kehittämisen ja tutkimuksen luotettavuutta pyrittiin vahvistamaan seikkaperäisesti avatun aineistokeruun- ja analysoinnin prosessin kautta. Luvussa 5 esitellään aineiston analysoinnin kautta saadut tulokset ja niiden johtopäätökset.

5 Tulokset ja johtopäätökset

Kehittämistyön toteuttamisen tavoitteena ja tutkimuksellisena tehtävänä oli kehittää palvelukartta tilaajan työntekijöiden työkaluksi, kun he kartoittavat asiakasperheille lähisuhde- ja perheväkivaltatyön palvelutuottajien tarjoamia tukitoimia. Palvelukartan kehittämisen tavoitteena oli myös konsultoinnin mahdollistaminen ammattilaisten välillä. Palvelukartan kehittämiseen kerättiin aineistoa kahden palvelutuottajan teemahaastattelun sekä tilaajan työntekijöille järjestetyn aivoriihen kautta. Teemahaastatteluissa ja aivoriihessä käytetyt kysymykset olivat rakennettu kehittämistyön kolmen pääteeman ympärille. Teemat lähisuhde- ja perheväkivalta, palveluohjaus ja moniammatillinen yhteistyö toimivat kehittämistyön prosessin jokaisessa vaiheessa punaisenalankana. Aineiston analysointivaiheessa teemahaastattelujen ja aivoriihen kautta saadut vastaukset jaoteltiin aluksi kolmen pääteeman mukaisesti alakategorioihin. Tämän jälkeen muodostettiin

aineiston analyysiluvussa mainitut neljä kategoriaryhmää pää- ja tarkentavien tutkimuskysymysten mukaan. Havainnot jaettiin vielä kahteen pääkategoriaryhmään palvelukartta ja palveluohjaus. Pääkategoriaryhmissä esiintyi lähisuhde- ja perheväkivallan teema palvelukartan ja palveluohjauksen yhteydessä. Kahden pääkategoriaryhmän kautta saadun aineiston pohjalta saatiin lopulliset tulokset. Tulosten kautta tuotettiin palvelukartta ja vastattiin tutkimuksellisiin tavoitteisiin. Tulokset ovat jaoteltuna seuraavissa alaluvuissa.

5.1 Palvelukartan kehittämisen tulokset

Palvelukartassa esiintyvät lähisuhde- ja perheväkivaltatyön palvelutuottajat

Palvelutuottajien teemahaastelujen kautta saatiin kerättyä kattava aineisto Varsinais-Suomen alueella toimivista lähisuhde- ja perheväkivaltatyön palvelutuottajista. Palvelutuottajat esittelivät kattavasti minkälaisia tukitoimia he tarjoavat sekä alueella toimivia terveydenhuollon muun muassa Turun yliopistollisen sairaalan naisten klinikan ylläpitämä seksuaalirikoksen uhreille tarkoitettu Seri-tukikeskus ja neuvolapalvelut sekä kolmannen sektorin tarjoamia palveluita esimerkiksi Lounais-Suomen kriisikeskuksen. Palvelutuottajat esittelivät myös valtakunnallisesti toimivia palvelutuottajia, ketkä tarjoavat chat- ja puhelin palveluita väkivallan kokijoille sekä tekijöille. Palvelutuottajien keräämän aineiston tulosten pohjalta alueelliset sekä valtakunnalliset toimivat palvelutuottajat ovat esiteltyinä palvelukartassa. Taulukossa 3. on nimettynä palvelukartassa olevat palvelutuottajat lähisuhde- ja perheväkivaltatyön palvelutuottajat.

Taulukko 3 Lähisuhde- ja perheväkivaltatyön palvelutuottajat.

Ankkuri-toiminta	Sopu-työ	Kriisikeskus
Sosiaalipäivystys	Pilari	Raiskaustukikeskus Tukiainen
Turun seudun neuvolapalvelut	Ensi- ja turvakodit	Tukinaisen ylläpitämä Juristipäivystys
Varsinais-Suomen Perhetalo	Netti-turvakodit	Maria Akatemian palvelut

Tyks, Seri-tukikeskus	Silta erotyö	Nollalinja
MARAK-malli	Turvassa-hanke	Lyömättömien linja
Kriisikeskus Monika	Rikosuhripäivystys (RIKU)	Erosta Elossa

Palvelukartassa palvelutuottajien tukitoimien esitteleminen ja yhteystiedot

Tilaajan työntekijät nousivat esille, että palvelukartassa esiteltäisiin palveluottajien yhteystietojen, aukioloaikojen ja verkkosivujen lisäksi minkälaisia tukitoimia palvelutuottajat tarjoavat, mihin väkivallan muotoon tukitoimet ovat suunnattu. Kenelle tukitoimet ovat suunnattu (miehet, naiset, lapset). Palvelutuottajat kertoivat, että työntekijän on helpompi ohjata asiakas oikeiden tukitoimien pariin, kun tietää enemmän kuin nimen. Sama pätee myös asiakkaan itsenäisessä ohjauksessa.

Palvelukartan yhteydessä lähisuhde- ja perheväkivalta muotojen avaaminen

Tilaajan työntekijät nostivat esille, että palvelukarttaan liitettäisiin lähisuhde- ja perheväkivallan eri muodot. Työntekijät nostivat esille, että esimerkiksi kunniaväkivalta on näkynyt toisista kulttuureista tulevissa perheissä. Kunniaväkivaltaa on haastava tunnistaa, jos aiheesta ei ole tietoa. Väkivallan erimuodot lisäisivät työntekijöiden ymmärrystä asiakasperheen tilanteesta. Väkivallan muotojen ymmärtäminen auttaisi myös oikeiden tukitoimien pariin ohjaamista.

Palvelukartan mahdollistama konsultointi, moniammatillinen yhteistyö

Palvelutuottajat toivat esille, että tuntevat muut alueelliset toimivat lähisuhde- ja perheväkivallan palvelutuottajat ja tekevät paljon moniammatillista yhteistyötä. Palvelutuottajat kokivat myös, että heidän palvelunsa oli asiakkaille tututtuja. Toinen palveluottajista käytti termiä ”viidakkorumpu”, jonka välityksellä asiakkaat löytyvät palveluiden pariin. Palvelutuottajat nostivat esille, että sosiaalitoimen kanssa yhteistyön tekeminen on vähäistä. Palvelutuottajat kokivat, että heiltä pyydetään harvoin konsultointia tai työpariksi lähisuhde- ja perheväkivaltaa kokeneiden asiakkaiden tilanteiden selvittämiseen. Sama huomio myös nousi työntekijöiltä. Työntekijät tiesivät palvelutuottajia, mutta heidän konsultoimisensa oli vähäistä. Sama havainto oli tehty myös kehittämistyön

alkuvaiheessa. Palvelutuottajien toiveena oli, että palvelukartta mahdollistaisi kattavamman yhteistyön tekemisen sosiaalitoimen suunnasta palvelutuottajiin.

Palvelukartan helppokäyttöisyys

Tilaajan työntekijät toivoivat, että palvelukarttaa on mahdollisimman helppo käyttää. Palvelukartta löytyisi sähköisenä sekä tulostettavana versiona. Tilaajan työntekijöiden huomiot palvelukartan käyttämisestä vastasivat tutkimuksen tavoitteita palvelukartan toteuttamisessa. Valmis palvelukartta löytyy tulostettavassa PDF-muodossa sekä muokattavassa sähköisessä muodossa tilaajan yhteisestä verkkoalustasta MeTkusta.

Johtopäätökset

Palvelukartan kehittämisen toteuttamiseen ja tutkimuksellisiin tavoitteisiin voidaan tulosten perustella nostaa johtopäätöksiksi seuraavat asiat. Palvelukartan täytyy olla helppokäyttöinen, tukitoimet selkeästi ja kohdennetusti esiteltyinä. Väkivallan muodot avattuina. Palvelukartan kautta mahdollisen konsultoinnin ja moniammatillisen yhteistyön lisääminen. Johtopäätöksenä voidaan myös pitää, että palvelukartalle oli tarvetta. Palvelukartta mahdollistaa työntekijöiden tiedon lisäämistä alueella toimivista palvelutuottajista ja tukitoimista. Johtopäätöksenä voi myös nostaa, että palvelukartta tulee muokkautumaan tulevaisuudessa työyhteisön käyttöön sopivammaksi.

5.2 Palveluohjauksen tulokset

Palveluohjauksenhuomioon ottamien työntekijöiden näkökulmasta

Tilaajan työntekijät nostivat esille, että lähisuhde- ja perheväkivaltaa kokeneiden asiakasperheiden palveluohjauksessa työyhteisöllä olisi yhtenäiset toimintatavat. Työntekijät toivoivat, että palvelukartan käyttöön ottamisesta ohjeistettaisiin koko työyhteisöä. Kaikilla työntekijöillä on tieto, miten palvelukarttaa käytetään tukena palveluohjauksessa ja mistä sen löytää. Työntekijät nostivat esille, että yhtenäisiä toimintatapoja vahvistaisi palvelukartan lisäksi lähisuhde- ja perheväkivallan puheeksi ottamiseen liittyvät koulutukset ja ohjeistukset.

Asiakaslähtöisyyden huomioon ottaminen palveluohjauksessa

Työntekijät toivat esille vahvasti asiakaslähtöisyyden huomioimisen palveluohjauksessa. Työntekijät toivoivat, että palvelukarttaa voidaan tarkastella myös yhdessä asiakkaan kanssa, kun asiakasperheelle kartoitetaan yksilökohtaisen palveluohjauksen kautta tukitoimia tai siirrettään asiakasta sektorien välillä tapahtuvana asiakasliikenteenä tukitoimesta toiseen. Työntekijät kuvasivat sektorien välillä tapahtuvaa palveluohjausta saattaen vaihtaen tapahtuvan toimintana. Tällä tarkoitettiin, että palveluohjauksen ja moniammatillisen yhteistyön kautta asiakaspystyttäisiin saattamaan uuden tukitoimen pariin ja näin palvelutuottaja vaihtuisi.

Palveluohjauksessa tapahtuva moniammatillinen yhteistyö

Työntekijät toivoivat, että palvelutuottajat ja toiset viranomaiset muun muassa koulut ja neuvolat tekisivät lastensuojeluilmoituksia perheväkivallasta. Näin tieto saavuttaisi lastensuojelun paremmin ja perheitä pystyttäisiin tukemaan kohdennetuilla tukitoimilla. Työntekijöille esitettiin palvelutuottajien esittämä toive konsultoinnista ja työparityöskentelystä. Työntekijät tuottivat ristiriitaisia ajatuksia työparityöskentelystä. Työparityöskentely koettiin hyvänä sekä haasteena, jos asiakas ei anna lupaa tietojen vaihtamiseen.

Johtopäätökset

Lähisuhde- ja perheväkivaltaa kokeneiden asiakkaiden palveluohjaukseen toivotaan yhtenäisiä toimintatapoja työyhteisössä. Toisilta viranomaisilta toivotaan rohkeutta lastensuojeluilmoituksien tekemiseen, jotta kohdennettujen tukitoimia on mahdollista tarjota asiakasperheille. Työntekijät toivovat, että väkivallan puheeksi ottamiseen saisi kolutusta ja ohjeistuksia palveluohjaukseen. Tämän kehittämistyön aikana palvelukarttaan ei ole mahdollista lisätä liitteenä väkivallan puheeksi ottamisen muotoja. Puheeksi ottamisen muodot vaativat lisä kehittämistä sekä tutkimuksen tekemistä.

5.3 Tulosten luotettavuus

Palvelukartan toteuttamiseen ja tutkimuksellisen tavoitteen vastaamisen kerättyjä tuloksia voidaan pitää luotettavina. Tulokset ovat avattu läpinäkyvästi, mutta anonymiteetti ja tietoturvallisuus huomioiden. Aineiston keräämisen ja analysoinnin vaiheet avattiin

avoimesti ja perustellusti. Analysoinnin vaiheessa myös perustetiin minkä vuoksi kategoria-analyysille tyypillistä taulukointia ei esitetty kehittämistyössä. Tulosten luotattavuuteen voi vaikuttaa, että niitä on haastava verrata aiempiin tutkimuksiin. Aiempia kehittämistöitä ja tutkimuksia lähisuhde- ja perheväkivaltatyön palvelutuottajien palvelukartan käyttämisestä tai kehittämisestä ei ole toteutettu.

Kehittämistyön kautta saaduilla tuloksilla pystystään lisäämään tilaajan työyhteisön sekä tutkijan tietoisuutta lähisuhde- ja perheväkivallasta sen erimuodoista, palveluohjauksen prosesseista ja moniammatillisesta yhteistyöstä. Lisätä tietoisuutta siitä, mitä työkaluja työntekijät tarvitsevat monipuolisen palveluohjauksen toteuttamiseen. Kehittämistyön kautta toteutettu tutkimus nosti myös esille työntekijöiden toiveen yhtenäisistä toimintavoista, kun lähisuhde- ja perheväkivaltaa tai sen uhkaa kohdanneita asiakasperheitä ohjataan tukitoimien pariin. Tulosten luotettavuuteen voivat vaikuttaa seuraavat asiat: palvelutuottajilta saatu haastattelu otanta oli pieni alueella toimiviin palvelutuottajiin nähden. Aivoriihen kautta saatu otanta koski vain osaa tilaajan työntekijöistä. Tulosten luotettavuuteen voinut vaikuttaa, jos aivoriihen tilalla olisi ollut esimerkiksi Webropol-kysely osoitettuna koko työyhteisölle tai aivoriihi olisi järjestetty useamassa osassa, mikä mahdollistaisi koko työyhteisön osallistumisen. Huomioitavaa on, että pienten otantojen kautta saatiin kerättyä kattavasti kohdennettua tietoa kehittämistyön toteuttamiseen ja tutkimukselliseen tavoitteeseen.

6 Pohdinta

Kehittämistyön prosessi oli kokonaisuudessaan haastava, mutta mielenkiintoinen kokemus. Kehittämistyön prosessissa suurimmaksi haasteeksi nousivat ajankäyttöön liittyvät asiat. Ensimmäisenä haasteena oli tutkimusluvan hakeminen Turun kaupungin sosiaalitoimelta. Byrokraattisista syistä tutkimuslupa ei voinut hakea ammattikorkeakoulun lupahakemuksilla. Tutkimuslupa täytyi hakea kaupungin omalla tutkimuslupahakemuksella. Tutkimuslupahakemus täytyi pyytää tilaajan lähijohtajana toimivalta johtavalta sosiaalityöntekijältä. Tämän jälkeen valmis tutkimuslupa lähetettiin sosiaalitoimen johtajalle, lastensuojelun avohuollon johtajalle sekä tutkimuksista vastaavalle työntekijöille. Tutkimuslupaprosessin loppuun vieminen tutkimuslupa hakuprosessin selvittämisen jälkeen kesti pari viikkoa. Ajan käyttöön liittyvät asiat näkyivät, että tietoperustan kokoaminen,

aineistonkeruumenetelmien toteuttaminen ja aineiston analysointi tehtiin kevään 2021 aikana. Tiukka kehittämistyön toteuttamistahti tuotti omat haasteensa, koska analysoinnin toteuttamiselle jäi loppujen lopuksi vähän aikaa. Tutkijan oma työtilanne vaikutti myös kehittämistyön toteuttamisen aikatauluun.

Teemahaastattelujen ja aivoriihen toteuttamiseen vaikuttivat myös vallitsevan COVID-19-pandemian rajoitukset. Menetelmiä ei pystytty toteuttamaan täysin kasvotusten vaan suurimmalta osin jouduttiin turvautumaan teknologiaan sekä varmistamaan siihen liittyvät tietoturvallisuus seikkaperäisesti. Haasteeksi myös osoittautui kehittämistyön toteuttaminen tutkijan omaan työyhteisöön. Tutkijana täytyi pystyä tarkastelemaan kehitettävää aiheitta ulkopuolisen näkökulmasta. Ulkopuolisesta näkökulmasta tarkisteleminen estäisi kompastumasta työyhteisön tuttuuteen tai itsestään selvien oletusten ja havaintojen tekemiseen. Ulkopuolinen rooli opetti myös tutkijan toimimista. Opettavaista oli myös päästä kehittämään konkreettista työkalua tai menetelmää toisten ammattilaisten käyttöön, nähdä byrokratiaan liittyvää prosessia sekä kohdata haasteita, että yhteistyön tekeminen ei aina toimi. Tällä viittaan yhden palvelutuottajan pois jäämiseen. Mielenkiintoista oli myös tutustua itseään erityisesti kiinnostavaan aiheisesta ammatillisesta näkökulmasta.

Kehittämistyön prosessin kannalta oleellinen oppimiskokemus oli palvelukartasta saadut palautteet. Palautteen saamisen itsessään ja sen vastaan ottaminen on useasti oppimiskokemus. Miten ottaa palaute vastaan ja miten suhtautua tulleeseen palautteeseen. Palvelukartasta tuli yksittäisiä palautteita tilaajan työyhteisöltä kehittämisen vaiheessa sekä valmiin palvelukartan esittelytilanteessa. Kehittämisen vaiheessa annettiin palautetta, että palvelukartan pohja näytti silloin ulkoasultaan sekä tekstilliseltä sisällöltään selkeältä. Kehittämisvaiheessa tyytyväisiä oltiin etenkin lähisuhde- ja perheväkivallan muotojen avaamiseen palvelukartan yhteydessä. Valmiiseen palvelukarttaan kerättiin tilaajan työyhteisöltä palautetta toimistopalaverissa 20.5.2021. Toimistopalaverissa palautteista merkittävämmäksi nousi, että työyhteisö koki palvelukartan tarpeelliseksi työvälineeksi. Työyhteisöltä tuli myös toiveita, että tulevaisuudessa palvelukarttaan liitettäisiin muun muassa Turussa aloitettu ROKKI-projekti väkivaltaisille nuorille sekä pari muuta palvelutuottajaa, jotka eivät olleet päätyneet palvelukarttaan. Työyhteisön kanssa sovittiin, että palvelukartta käydään kesän 2021 alussa uudelleen läpi toimistopalaverissa. Kesän toimistopalaverissa sovitaan kaksi työntekijää, jotka ovat tulevaisuudessa vastuussa

palvelukartan päivittämisestä. Idea tai suunnitelma, että kaikki voivat päivittää palvelukarttaa koettiin lopulta haastavaksi. Haasteena voi olla, että palvelukartta menettää muotonsa, jos kaikki työntekijät käyvät muokkaamassa karttaa eri aikoina ja tavoin. Kahden työntekijän nimeämisellä taataan palvelukartan menestyksekäs ylläpito, jotta se toimii hyödyllisenä työkaluna tulevaisuudessa.

Lähteet

Aurala setlementti. (n.d.). *Hankkeet.* ”Haettu osoitteesta 4.4.2021” https://aurala.fi/setlementti-2/hankkeet/

Ensi - ja turvakotien liitto. (n.d.). *Tunnista väkivalta.* ”Haettu osoitteesta 12.2.2021”, osoitteesta https://ensijaturvakotienliitto.fi/tukea-ammattilaiselle/perhe-ja-lahisuhdevakivalta/tunnista-vakivalta/#1545918214560-7347ec49-6ee8

Grönholm, P. (5.3.2021). Poliisin tietoon tullut lähisuhdeväkivalta lisääntyi jo ennen korona-epidemiaa, kriisin epäillään pahentaneen tilannetta entisestään. Koronaepidemian epäillään lisänneen lähisuhdeväkivaltaa. Ensi- ja turvakotien liitto sai lähisuhdeväkivallan vuoksi viime vuonna ennätysmäärän yhteydenottoja. *Helsingin Sanomat.* https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000007841719.html

Harisalo, R. (2011). *Luovuuden teknologia. Ideointimenetelmät organisaatioiden luovuuden vahvistajana.* Tampereen University Press.

Hellsten, E. (2016). *”Kun mä lukitsen ulko-oven öisin, mä en lukitse vaaroja sen ulkopuolelle vaan lukitsen ne sisään”. Lähisuhdeväkivalta väkivallan kokijan blogikirjoituksissa.* [Pro gradu-tutkielma, Tampereen yliopisto] http://tiny.cc/d4swtz

Helminen, J. (2017). Yhdessä tekeminen monialaisuuden ja moniammatillisuuden syventäjänä. Teoksessa Helminen, J. (toim.), *Asiakkaan moniammatillinen ohjaus. Sosiaali- ja terveydenhuollossa.* (ss. 32-34). Edita Publishing Oy.

Helminen, P. & Sukula-Ruusunen, K. (2017), Lähisuhde väkivalta koettelee tunnistamista ja toimijuutta. Teoksessa tekijät ja Edita Publishing Oy (toim.), *Kokonaisvaltainen asiakkaankohtaaminen ja tilannearviointi ohjaustyössä. (*s. 53). Otava Kirjapaino Oy.

Helsingin yliopisto. (n.d.). *Opiskelijan digitaidot*. http://tiny.cc/1yrxtz

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. (2000), *Tutkimushaastattelun teoria ja käytäntö.* Gaudeamus.

Hämeen ammattikorkeakoulu. (2018). Opinnäytetyöopas. ”Haettu 4.4.2021 osoitteesta”, https://www.hamk.fi/opiskelijan-ohjeet/opinnaytetyo/

Hänninen, K. (2007). *Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin.* Raportteja 20/2007. Sosiaali- ja terveysalan tutkimuskeskus.

Isoherranen, K. (2005). *Moniammatillinen yhteistyö.* WSOY.

Jokinen, A., Juhila, K. & Suoninen, E. (2012). *Kategoria, kulttuuri ja moraali.* Vastapaino.

Karttunen, M. (2011). HAAVOITETTU RÄSYNUKKE Parisuhdeväkivaltaa kokeneiden naisten kertomuksia toimijuuksista ja identiteeteistä. [Pro gradu -tutkielma, Lapin yliopisto] https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/61425

Kiviniemi, K. (2015). Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin.* (ss. 74–88). PS-kustannus.

Kytölä, K. (2021). *Pahoinpitelystä hyvinpideltyyn. Lähisuhdeväkivalta ja siitä selviytyminen.* Basam books Oy.

Laitinen, M., Kinnunen, J. & Hannus, R. (2017). Varjosta valoon. Eron jälkeisen vainon tunnistaminen, katkaisu ja uhrien selviytymisen tukeminen. Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu [41]. Lönnberg Print & Promo.

Laki rikoslain 20 luvun muuttamisesta 509/2014. http://tiny.cc/aiswtz

Laki lähestymiskiellosta 898/1998. http://tiny.cc/8iswtz

Laki Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. http://tiny.cc/6cswtz

Laki seksuaalirikoksista 509/2014. http://tiny.cc/0wqxtz

Lehtinen, M., Kivivuori, J., Gudbjörg, S., Engvold, H., Granath,S., Jonas O. J., Liem, M., Mikkel, M., Rautelin, M., Suonpää, K., Vibeke, S. (2019). *Nordic homicide report. Homicide in Denmark, Finland, Iceland. Norway and Sweden, 2007–2016.* Researvh briefs 37/2019. University of Helsinki

Institute of Criminology and Legal Policy.

Liikanen, S. (2015). Palveluohjauksen käytäntöjä. Teoksessa Näkki, P. & Sayde, T. (toim.), *Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla.* (s. 51). Edita.

Loisto setlementti. (n.d.). *Jotta kukaan ei olisi yksin.* https://loistosetlementti.fi

Muukkonen, T. & Tulensalo, H. (2015). *Lastensuojelun tehtävät, kun lapsen epäillään kokeneen väkivaltaa. Lääketieteellinen aikakauskirja* Duodecim 131(10), 973–978. ”Haettu osoitteesta 13.4.2021. https://www.duodecimlehti.fi/duo12268

Mönkkönen, K., Kekoni, T. & Pehkonen, A. (2018). *Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali - ja terveysalalla.* Gaudeamus.

Nieminen - Kiesiläinen, J. & Kainulainen, H,. (2006). Perheväkivalta ja lainsäädäntö. Teoksessa Ensi- ja turvakotien liitto (toim.), *Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu* [35]. (ss. 11–121). Karisto Oy.

Noppari, E. & Nietola, V. (2017). Lähisuhde väkivalta koettelee tunnistamista ja toimijuutta. Teoksessa tekijät ja Edita Publishing Oy (toim.), *Moniammatillisen asiaohjauksen lähtökohtia.* (ss. 172–178). Otavan Kirjapaino Oy.

October, M. (2018). Lasten, nuorten ja aikuisten kokemuksia väkivallasta. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Oranen, M. & Keränen, E. (2006). Lasten auttaminen. Teoksessa Ensi- ja turvakotien liitto (toim.), Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu [35]. (ss. 63–65). Karisto Oy.

Poliisi. (n.d.). Vainoaminen. ”Haettu osoitteesta 21.2.2021”, https://poliisi.fi/vainoaminen

Puusa, A. & Juuti, P. (2020). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudemus.

Purjo, T. & Gjerstad, E. (2010). Sukupuoli ja väkivalta. Non fighting Generation.

Siukola, R. 2014. Miten puutun lähisuhdeväkivaltaan? Esimerkkinä päihde- ja mielenterveystyö. Terveyden ja Hyvinvoinnin laitoksen julkaisuja 34/2014. THL. Juvenes Print.

Sinivaara, M. (23.1.2012). Lähisuhdeväkivalta on rikos. Opuslex. ”Haettu osoitteesta 21.2.2021”, https://www.opuslex.fi/artikkelit/perhe-ja-perinto/lahisuhdevakivalta-rikos/

hyvinvoinnin laitoksen kysely- ja väestötutkimusten tuloksia.

Sosiaali- ja terveysministeriö. (2008). Tunnista, turvaa ja toimi. Lähisuhde- ja perheväkivallan ehkäisyn suositukset. Sosiaali - ja terveystoimelle paikalliseen ja alueellisen toiminnan ohjaamiseen ja johtamiseen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja [2008:9]. STM ja kuntaliitto.

THL. (5.6.2020c). Itsemääräämisoikeuden tukeminen. Terveyden - ja hyvinvoinnin laitos. ”Haettu osoitteesta 11.3.2021”,http://tiny.cc/8cswtz

THL. (14.4.2021b). Lastensuojelun tarpeen selvittäminen. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. ”Haettu 30.3.2021 osoitteesta”, http://tiny.cc/6iswtz

THL. (21.4.2021a). Lähisuhdeväkivalta. Terveyden - ja hyvinvoinnin laitos. ”Haettu 21.2.2021 osoitteesta”, http://tiny.cc/gcswtz

THL. (22.4.2021c). ”Kunniaan” liittyvä väkivalta. Terveyden - ja hyvinvoinnin laitos. ”Haettu 21.2.2021 osoitteesta”, http://tiny.cc/ihswtz

THL. (5.11.2019). Kuristusväkivalta. Terveyden - ja hyvinvoinnin laitos. ”Haettu osoitteesta 21.2.2021”,http://tiny.cc/hhswtz

THL. (1.6.2020a). *Turvakotipalvelut.* Terveyden - ja hyvinvoinnin laitos. ”Haettu osoitteesta 4.4.2021”, http://tiny.cc/1wqxtz

THL. (27.4.2020b). *Väkivallan muodot.* Terveyden - ja hyvinvoinnin laitos. ”Haettu osoitteesta 11.3.2021”, http://tiny.cc/2wqxtz

Tilastokeskus. (2.6.2020). Aikuisista perhe- ja lähisuhdeväkivallan uhreista 76,8 prosenttia naisia**.** **”**Haettu 12.2.2021 osoitteesta”, https://www.stat.fi/til/rpk/2019/15/rpk_2019_15_2020-06-02_tie_001_fi.html

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Turku. (2021). Lastensuojelun avohuolto. ”Haettu osoitteesta 13.4.2021”, http://tiny.cc/ngvwtz

Vasankari, A. (3.12.2020). Kotihälytysten määrä on kasvanut jopa neljänneksellä korona-aikana. Yle uutiset. ”Haettu 12.2.2021 osoitteesta”, https://yle.fi/uutiset/3-11678580

Varsinais-Suomen Lastensuojelu järjestöt. (20.5.2020). Kunniaan liittyvän väkivallan ehkäisevä Sopu-työ on käynnistynyt Turussa. ”Haettu 13.4.2021 osoitteesta”,https://vslj.fi/sopu/

Liite 1: Teemahaastattelun teema ja kysymykset

Teemahaastattelun teemat ja kysymykset jaoteltuina

Lähisuhde- ja perheväkivalta kysymykset

1. Miten lähisuhde- ja perheväkivalta näkyy teidän työssänne?

2. Minkälaisia tukitoimia/ muotoja tarjoatte lähisuhde- ja perheväkivaltaa kokeneille ja tehneille Varsinais-Suomen alueella?

3. Kuinka paljon lähisuhde- ja perheväkivaltaa kokeneita ja/tai tehneitä asiakkaita hakeutuu palveluidenne pariin vuosittain?

4. Onko COVID-19-pandemia vaikuttanut henkilöiden/asiakkaiden hakeutumiseen palveluiden pariin? Jos on millä tavoin? Vaikuttaako pandemia työskentelyyn?

5. Miten näette lähisuhde- ja perheväkivalta ilmiön Suomessa? Puhutaanko ilmiöstä tarpeeksi ja ”oikealla” tavalla? Voidaanko puhua enemmän sukupuolijakautuneesta väkivallasta?

Palveluohjaus, moniammatillinen yhteistyö kysymykset

1. Teettekö moniammatillista yhteistyötä lähisuhde- ja perheväkivaltaa kokeneiden ja/tai käyttäneiden asiakkaiden tilanteissa?

2. Miten palveluohjaus näkyy teidän työssänne, tarjoamissanne palveluissa/tukitoimissa?

3. Ohjataanko asiakkaita toisten tukitoimien kautta teidän palvelujen pariin?

4. Ohjaatteko te asiakkaita toisten tukitoimien pariin?

5. Koetteko, että Varsinais-Suomen alueella teidän palvelunne/tukitoimenne ovat asiakkaille/ tosille palvelun tuottajille tuttuja?

Liite 2: Aivoriihen kysymykset

1. Miten näette lähisuhde- ja perheväkivallan arjen työssä?

2. Miten lähisuhde- ja perheväkivalta tilanteita käsittelette arjessa tapahtuvassa asiakastyössä?

3. Miten palveluohjaus näkyy/ otetaan huomioon arjessa tapahtuvassa asiakastyössä?

4. Mitä toiveita, ajatuksia palvelukarttaan?

5. Koetteko, että palvelukartta tulisi käyttöön työssänne?

6. Onko lähisuhde– ja perheväkivalta termistön avaamiselle tarve?

Liite 3 Palvelukartta ja lähisuhde- ja perheväkivallan eri muodot

VARSINAIS–SUOMEN ALUEELLA TOIMIVAT LÄHISUHDE– JA PERHEVÄKIVALTATYÖN PALVELUTUOTTAJAT

TURKU
ÅBO

Sisällysluettelo

Palvelukartta on tarkoitettu Turun kaupungin sosiaalitoimen työntekijöiden työkaluksi palveluohjauksen tilanteisiin, joissa asiakkaat/ asiakasperheet ovat kokeneet väkivaltaa tai sen uhkaa. Asiakas/ asiakasperhe on huolissaan omasta tai läheisensä väkivaltaisista ajatuksista tai käytöksestä.

Palvelukarttaan on koottuna Varsinais–Suomen alueella toimivia lähisuhde- ja perheväkivaltatyön palvelutuottajia. Palvelukartasta löytyvät myös alueella toimivia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, joiden kautta on mahdollista saada palveluohjausta ja tukea lähisuhteissa ja perheissä tapahtuvaan väkivaltaan liittyen.

Palvelukarttaan on koottuna valtakunnallisesti toimivia chat- ja puhelin palveluita.

Palvelukartan lopusta löytyvät eri väkivallan muodot lyhyesti avattuina.

Palvelukarttaa on mahdollistaa kenen tahansa työntekijän päivittää tarvittaessa.

TURKU
ÅBO

Lähisuhde- ja perheväkivaltatyön palvelutuottajat

- **Ankkuri–toiminta**
- **Sosiaalipäivystys Varsinais–Suomi**
- **Marak–moniammatillinen riskinarviointi**
- **Sopu–työ**
- **Lounais–Suomen Kriisikeskus, Raiskauskriisikeskus Tukinainen**
- **TYKS Seri-tukikeskus**
- **Ensi– ja turvakodit, Nettiturvakodit**
- **Pilari,**
- **Silta erotyö,**
- **Rikosuhripäivystys (RIKU)**
- **Juristipäivystys,**
- **Varsinais–Suomen perhekeskus,**
- **Turun seudun neuvola palvelut,**
- **Lyömättömien linja**
- **Maria Akatemia**
- **Nollalinja (Naiset)**
- **Kriisikeskus Monika**

TURKU
ÅBO

Ankkuri–toiminta

Ankkuri–toiminnassa perhe- ja lähisuhdeväkivaltatilanteissa kaikkiin osapuoliin otetaan yhteyttä, jonka jälkeen heidät tavataan poliisiasemalla seitsemän arkipäivän kuluessa. Tapaamisissa arvioidaan myös lastensuojelun tarvetta.

Sosiaalityöntekijä ja sairaanhoitaja/sosiaaliohjaaja tapaavat osapuolia yhteisen tai yksilötyöskentelyn kautta.

Työntekijät työskentelevät perheiden vanhempien sekä lapsien kanssa eri kokoonpanoissa.

(Kaikki väkivallan muodot, miehet, naiset,lapset)

TURKU
ÅBO

Osoite, Eerikinkatu 40 - 42 A20100 TURKU

Puhelin, vaihde 02 330 000

Puhelin, Sosiaalityöntekijä; 040 634 1569

Puhelin, Sairaanhoitaja, 040 628 0435

Puhelin, Sosiaaliohjaaja, 044 907 2803

Sähköposti, ankkuri.tukara.lounais-suomi@poliisi.fi

Linkit verkkosivuille,

https://www.turku.fi/toimipaikat/paapoliisiaseman-ankkuri-toiminta

https://www.turku.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/sosiaalipaivystys/ankkuri-toiminta-katkaisee-alaikaisen

Sosiaalipäivystys Varsinais–Suomi

Sosiaalipäivystys vastaa turkulaisten sekä kunnassa oleskelevien lasten ja muiden ikäryhmien kiireelliseen sosiaalipalveluiden tarpeeseen. Yksikössä otetaan vastaan ja käsitellään lastensuojeluilmoituksia sekä sosiaalihuoltolain mukaisia yhteydenottoja ja ilmoituksia. Sosiaalipäivystys antaa sosiaalityön neuvontaa ja palveluohjausta. Yksikkö vastaa myös psykososiaalisen tuen organisoinnista onnettomuus- ja kriisitilanteissa.

Puhelinnumero, 02 262 6003, Avoinna ympäri vuorokauden.

Linkki verkkosivuille,
https://www.turku.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/perhe-ja-sosiaalipalvelut/sosiaalipaivystys

(Kaikki väkivallan muodot, miehet, naiset, lapset)

TURKU
ÅBO

Marak–moniammatillinen riskinarviointi

MARAK on vakavan parisuhdeväkivallan riskinarvioinnin ja uhrin auttamisen moniammatillinen menetelmä. MARAK on tarkoitettu henkilöille, jotka kokevat parisuhdeväkivaltaa tai elävät sen uhan alla.

Linkki, Riskinarviointilomake(MARAK), suostumuslomakkeet ja henkilökohtainen turvasuunnitelma on THL:n verkkosivuilta.

Lomakkeet lähisuhde- ja perheväkivallan kirjaamiseen

MARAK-työskentelyn vaiheet

Uhri ilmoittaa ammattilaiselle tai viranomaiselle kokemastaan väkivallasta tai sen uhasta.

Uhri keskustelee tilanteestaan luottamuksellisesti ammattilaisen tai viranomaisen kanssa. Keskustelun aikana täytetään riskinarviointilomake.

Jos väkivallan korkean riskin uhka täyttyy, tapaus ohjataan uhrin suostumuksella paikallisen MARAK -työryhmän käsiteltäväksi.

Työryhmä laatii uhrille turvasuunnitelman. Uhri saa tukihenkilön prosessin ajaksi.

(Kaikki väkivallan muodot, miehet, naiset, lapset)

TURKU
ÅBO

Marak–moniammatillinen riskinarviointi

Varsinais–Suomessa MARAK työskentelyä toteuttavat,

Lounais–Suomen Poliisilaitos,

Rikosuhripäivystys (RIKU)

Turun ensi- ja turvakodit ry

Turun kaupunki/ Hyvinvointitoimiala (sosiaalipäivystys), lapsiperhesosiaalityö, kasvatus- ja perheneuvola, maahanmuuttajapalvelut (ulkomaalaistoimisto), ehkäisevän terveydenhuollon palvelut ja perheoikeudellinen yksikkö.

A-klinikka Turku,

Lounais-Suomen mielenterveysseura ry. / Turun kriisikeskus

Varsinais-Suomen sovittelutoimisto

TVT asumisneuvoja

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Linkki, MARAK-mallin suostumuslomakkeen käyttöön Varsinais - Suomessa (asiakkaalle) https://thl.fi/documents/605877/1663634/MARAK+suostumuslomake+Turku.pdf/aa140c27-c3b1-9e96-fd32-6646489fe51e?t=1602504777952

TURKU ÅBO

Sopu–työ

Sopu – työ on Aurala setlementin koordinoima palvelu, joka auttaa perheitä ja yksilöitä kunniaan liittyvän väkivallan uhassa ja konflikteissa. Työskentely on ensisijaisesti suunnattu kunniaväkivallan kokijoille. Työskentelyä tarjotaan keskusteluavun, moniammatillisten verkostopalaverien ja perhetapaamisten mahdollistamisen kautta.

Sopu-työ tarjoaa myös konsultointia ja koulutuksia ammattilaisille, esimerkiksi miten tunnistaa ja puuttua kunniaväkivaltaan.

Sopu-työ on kolmivuotinen hanke 2020-2022

Hankepäällikkö Aino

Puhelin, 050 316 7703

Sähköposti, aino.sopu@aurala.fi

Hanketyöntekijä Hannaneh

Puhelin, 050 316 7709

Sähköposti, hannaneh.sopu@aurala.fi

Sähköposti, toimistolle sopu@aurala.fi

Linkki verkkosivuille, http://sopu.aurala.fi

(Kunniaväkivalta, miehet, naiset, lapset)

TURKU ÅBO

Varsinais–Suomen alueen neuvolat

Turun kaupungin neuvolapalvelut, lasten, vanhempien ja perheiden tukena arjentilanteissa sekä lähisuhde- ja perheväkivaltatilanteissa. (miehet, naiset, lapset)

Linkin kautta löydettävissä neuvolapalvelut, https://www.vspelastus.fi/service-classification/neuvolat

Linkki Turun kaupungin kasvatus- ja perheneuvolaan,

https://www.turku.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveyspalvelut/neuvolapalvelut/perheneuvola

TURKU ÅBO

Varsinais–Suomen perhekeskus, tarjoaa apua nopeasti perheille haastavissa elämäntilanteissa. Verkkosivujen kautta löydettävissä,

Alueellinen neuvola chat- palvelu, Pyydä apua-nappi, sekä muita perheille suunnattuja verkkopalveluita kriisitilanteisiin mm. lähisuhde- ja perheväkivaltaan. Myös kartta Varsinais-Suomen alueella toimivista neuvolapalveluista.

Linkki verkkosivuille,

https://www.varsinais-suomenperhekeskus.fi/

(Kaikki väkivallan muodot, miehet, naiset, lapset)

Kriisikeskus Varsinais–Suomi (kaikki väkivallan muodot)

Turun kriisikeskus tarjoaa lyhytaikaista tukea ja apua kriisistä selviytymiseen mm. asiakaan tai tämän läheisen joutuessa lähisuhde- tai perheväkivallan uhriksi.

Kriisikeskuksen asiakkaaksi pääsee ilman lähetettä ja käynnit ovat maksuttomia.

Osoite, Maariankatu 6 b, 20100 Turku, (kolmas kerros)

Puhelin, 040 822 3961, ajan varaus arkisin klo 10.00-15.00.

Sähköposti, toimisto@turunkriisikeskus.fi

TURKU ÅBO

Kriisikeskuksen tarjoama **Koski-työ,** tekee työtä seksuaaliväkivallan urien auttamiseksi STEA:n kohdennetulla avustuksella.

Puhelin, Jenna Trogen, 044 7518772

Puhelin, Elina Haasjoki, 044 3898238

Puhelin toimistolle, 040 8223 961

Sähköposti, etunimi.sukunimi@turunkriisikeskus.fi

Valtakunnallinen kriisipuhelin,

(numero) 09 25 25 01 11.

Päivystys 24/7.

(Kaikki väkivallan muodot, miehet, naiset, lapset)

Raiskauskriisikeskus Tukinainen, Juristipäivystys

Raiskauskriisikeskus Tukiainen, tarjoaa kriisipäivystystä/ apua puhelimitse seksuaalista väkivaltaa ja/tai hyväksikäyttöä kokeneille.

Puhelin, 0800-97899,

Avoinna ma-to klo 9-15, viikonloppuna ja pyhinä/aattoina klo 15-21.

Torstaisin alojen ammattilaisille tarjotaan konsultaatiota kriisipäivystyksen ohella klo 9-15.

Tukinaisen nettisivuilta löydettävissä tietoa alojen ammattilaisille ja seksuaalisen väkivallan uhreille oikeusprosesseista yms.

Linkki verkkosivuille, https://tukinainen.fi

Juristipäivystys, tarjoaa seksuaalista väkivaltaa ja/tai hyväksikäyttöä kokeneille apua ja tukea puhelimitse sekä neuvontaa seksuaalirikosasioissa. Lisäksi eri alojen ammattilaisille tarjotaan konsultaatiota voivat juristipäivystyksen kautta.

Puhelin, 0800-97895,

Avoinna ma-to klo 11-16.

(Seksuaalinen väkivalta, miehet, naiset, lapset)

TURKU
ÅBO

TYKS Seri-tukikeskus

Seri-tukikeskus on seksuaalista väkivaltaa kohdanneiden hoitoyksikkö Tyks Naistenklinikalla. Asiakkaalla ei tarvitse olla lähetettä, vaan voi tulla itse ohjautuen tai viranomaisen ohjaamana. Mahdollisuus myös soittaa etukäteen ja kysyä neuvoa. Keskukseen on hyvä tulla mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen, kuitenkin viimeistään kuukauden kuluttua tapahtuneesta. Asiakas voi ottaa läheisen mukaan tukihenkilöksi.

Vastaanotolla asiakkaan kanssa työskentelevät lääkäri, hoitaja, kriisihoitaja, sosiaalityöntekijä, sairaalapastori ja seksuaalineuvoja.

Seri-tukikeskuksesta asiakas saa,
Psyykkistä ja sosiaalista tukea traumaattisesta kokemuksesta toipumiseen

Oikeuslääketieteelliset tutkimukset ja Laboratoriokokeet

Tarvittavat lääkkeet, rokotukset ja jälkiehkäisyn

Hoidon jatkosuunnitelman

Tietoa muista tukipalveluista

Yhteystiedot seuraavassa diassa.

TURKU
ÅBO

TYKS Seri-tukikeskus

Osoite, Tyks, U-sairaala, rakennus 3 A-sisäänkäynti, 6. krs, käynti naistentautien vuodeosaston kautta. Kiinamyllynkatu 4–8, Turku

Puhelinnumero, 0504756108, (ympäri vuorokauden myös tekstiviesti)

Ajanvaraus, ma-pe 8.-15.30

Sähköposti, seritukikeskus@tyks.fi

Linkki verkkosivuille, https://www.vsshp.fi/fi/toimipaikat/tyks/to7/Seri-keskus/Sivut/default.aspx

(Seksuaalinen väkivalta naiset)

TURKU
ÅBO

Rikosuhripäivystys (RIKU)

Rikosuhripäivystys (RIKU), työskentelyn tavoitteena parantaa rikoksen uhrin, hänen läheistensä ja rikosasian todistajan asemaa vaikuttamalla ja tuottamalla tukipalveluita.

Rikosuhripäivystys puhelin, 116 006.

Avoinna, ma–pe klo 9–20 ja ruotsiksi neuvontaa ma–pe klo 12–14.

Juristin puhelinneuvonta, 0800 161 177.

Avoinna, ma–to klo 17–19.

RIKU- chat, avoinna ma – pe klo 9–15 ja maanantai-iltaisin klo 17–19.

Linkki verkkosivuille/ chattiin, https://www.riku.fi

TURKU
ÅBO

Alue toimistojen yhteystiedot

Turku,

Osoite, Yliopistonkatu 24 C 46, 20100 Turku

Puhelin Toiminnanohjaajat, Sirkku Opacic 0504408126 / Leila Taipale, 0503403580

Salo (Somero),

Osoite, Kirkkokatu 10, 24100 Salo

Puhelin, Toiminnanohjaaja Astrid Estala, 0505166144

Rikosuhripäivystys Varsinais – Suomi

Puhelin, (02) 235 5055

Sähköposti, lounaissuomi@riku.fi

(Kaikki väkivallan muodot, miehet naiset)

Ensi– ja turvakoti ja Pilari – toiminta

Ensi- ja turvakoti, tarjoaa lähisuhde– ja perheväkivallan uhreille mahdollisen turvapaikan ja kriisiin ammattiapua.

Osoite, Luolavuorentie 7b 20810 Turku
Puhelin, (02) 5134 100
Sähköposti, palaute@tuentu.fi

Linkki verkkosivuille, https://tuentu.fi

(Kaikki väkivallan muodot miehet, naiset, lapset)

TURKU
ÅBO

Pilari tarjoaa yksilöllistä apua /ryhmä toimintaa, kun perheessä tai lähisuhteessa on ollut väkivaltaa tai sen uhkaa. Toiminta on suunnattu kokijoille sekä tekijöille.

Pilarin toimintaa on mahdollista osallistua paikan päällä /Teamsin kautta

Osoite, Perhetalo Heideken

Sepänkatu 3, 20700 Turku

Lähijohtaja Maarit Kangas,

Puhelin, 050 4081 806

Sähköposti, maarit.kangas@tuentu.fi
Sähköposti toimisto, pilari@tuentu.fi

Linkki verkkosivuille, https://tuentu.fi/avokriisityo

Nettiturvakoti (Ensi– ja turvakoti liitto ry)

Nettiturvakodilla on, Apua väkivaltaan chatti, jossa voi keskustella kahden kesken väkivaltatyön ammattilaisten kanssa: kysyä heiltä esimerkiksi perhe- ja lähisuhdeväkivallasta, kertoa omasta tilanteesta, avun saamisesta tai läheisten tilanteista. Ammattilaiset auttavat väkivallan kaikkia osapuolia, kokijoita, tekijöitä ja läheisiä, jotka ovat väkivallalle altistuneita.

Lasten ja nuorten - chatin, kautta apua tarjotaan alle 18 – vuotiaille lapsille ja nuorille.

(Kaikki väkivallan muodot, miehet, naiset, lapset)

TURKU
ÅBO

Apua väkivaltaan-chat,

Avoinna arkipäivisin klo 12-18 ja lauantaisin klo 14-17.

Lasten ja nuorten-chat,

Avoinna arkipäivisin klo 15-18.

Ruotsin kielinen kuvaus myös löydettävissä Nettiturvakodin sivuilta chat – toiminnasta.

Linkki verkkosivuille, https://nettiturvakoti.fi/info-ja-materiaali/chat/

Huom. Nettiturvakodin kautta myös löydettävissä tietoa, miten hakea apua lähisuhde– ja perheväkivaltaan.

Ensi ja turvakodin tarjoama erotyöskentely perheille

Eroauttamistyö Silta, tarjoaa tukea erotyöskentelyyn vanhemmille ja lapsille. Miten lapset välttyisivät vanhempien välisiltä riidoilta ja erimielisyyksiltä, mahdolliselta henkiseltä väkivallalta.

Osoite, Luolavuorentie 7B 20810 Turku

Puhelin, Merja Ahlfors 050 476 2990

Puhelin, Johanna Jokiniemi 050 477 5576

Sähköposti, silta@tuentu.fi

Linkki verkkosivuille, https://tuentu.fi/wp-content/uploads/2019/12/Silta.pdf

TURKU ÅBO

Turvassa-hanke tarjoaa apua lapsille, vanhemmille ja läheisille vaativassa erotilanteissa.

Osoite, Luolavuorentie 7b 20810 Turku

Puhelin, Ulla Mikkola, 050-476 3001

Sähköposti, ulla.mikkola@tuentu.fi

Puhelin: Paula Stenroos 050-476 3066

Sähköposti, hanna.sykko@tuentu.fi

Linkki verkkosivuille,

https://tuentu.fi/turvassa-hanke

Valtakunnalliset palvelut miehille

Lyömätön Linja on lähisuhde- ja perheväkivaltaan erikoistunut toimintamuoto miehille. Tukea on tarjolla valtakunnallisesti puhelin- ja verkkovälitteisesti. Työmuotoina ovat yksilötapaamiset kasvokkain tai videovälitteisesti, joita täydennetään tarvittaessa paritapaamisilla ja ryhmällä.

Linkki verkkosivuille,

https://www.miessakit.fi/toimintamuodot/lyomaton-linja/

(Kaikki väkivallanmuodot)

TURKU ÅBO

Väkivaltaa kokeneet miehet päivystys puhelin, 044 751 1340, Avoinna ma-ke klo 9-12. Muina aikoina voi jättää viestin vastaajaan.

Linkki verkkosivuille,

https://www.miessakit.fi/toimintamuodot/vakivaltaa-kokeneet-miehet/

Erosta Elossa on valtakunnallinen palvelu, joka tukee ja opastaa miehiä ero-ongelmien käsittelyssä ja niistä selviämisessä.

Puhelinnumero, 044 751 1342, Avoinna ma-pe klo 9-12 Muina aikoina voi jättää viesti vastaajaan.

Linkki verkkosivuille,

https://www.miessakit.fi/toimintamuodot/erosta-elossa/

Valtakunnalliset palvelut, Maria Akatemia naisille

Maria Akatemia tarjoaa naisille työskentelyä väkivallan kokemuksien käsittelyyn sekä sen ennalta ehkäisyyn lähisuhteissa ja perheissä.

Chat– ja puhelin palvelut ovat tarkoitettu naisille ja tytöille. Akatemia tarjoaa myös koulutuksia, aineistoja, menetelmiä ja konsultointia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille naisten käyttämään väkivaltaan.

(Kaikki väkivallan muodot)

Avoin linja on Akatemin valtakunnallinen puhelinpäivystys naisille, jotka käyttävät tai pelkäävät käyttävänsä väkivaltaa.

Puhelinnumero, 09 7562 2260,

Avoinna ti klo 16-18 ja pe klo 12-14.
https://www.mariaakatemia.fi/toiminta/ehkaiseva-vakivaltatyo/avoin-linja-ja-demeter/

TURKU
ÅBO

Valtakunnalliset palvelut, Maria Akatemia naisille

Naisten väkivalta-chat, tarjoaa tukea naisille väkivallan käyttämiseen ennalta ehkäisyyn ja sen käsittelemiseen. Chat tarjoaa ohjausta myös englanniksi ma-to ja ruotsiksi torstaisin.

Avoinna,

Ma klo 12-14
Ti klo 10-12
Ke klo 12-14
To klo 14-16

Linkki verkkosivuille,
https://www.naisenvakivalta.fi

Keijun varjo –chat on tarkoitettu 15–28-vuotiaille nuorille naisille, jotka tarvitsevat tukea väkivaltaistentunteiden itsehillintään ja väkivaltaisten tekojen käsittelemiseen.

Avoinna,

Ma klo 14-16,

Ti klo 15-17,

To klo 10-12

Linkki verkkosivuille,

https://keijunvarjo.fi

TURKU
ÅBO

Valtakunnalliset palvelut, Nollalinja naisille

Nollalinja (Naiset) auttaa naisia, jotka ovat kokeneet henkistä, fyysistä tai seksuaalista väkivaltaa tai väkivallan uhkaa läheisessä ihmissuhteessaan. Tarjoaa konsultaatiota ammattilaisille ja viranomaisille, jotka tarvitsevat neuvoja asiakastyöhönsä.
(Kaikki väkivallan muodot, naiset)

Puhelinnumero, 080005005

Nollalinjan chat-palvelussa voi keskustella väkivaltatyön ammattilaisen kanssa.

Chat on auki arkisin klo 9-15.

Linkki verkkosivuille,

https://www.nollalinja.fi

TURKU
ÅBO

Kriisikeskus Monika naisille

Kriisikeskus Monika tarjoaa apua maahanmuuttaja naisille, jotka ovat kokeneet väkivaltaa tai väkivallan uhkaa. Kriisikeskus Monika toimii Helsingissä, mutta tarjoaa myös kriisiapua puhelimitse.

Puhelinnumero, 0800 05058,

Avoinna ma klo 9-19, ti-pe klo 9-16.

Linkki verkkosivuille,
https://monikanaiset.fi/kriisikeskus-monika/

(Kaikki väkivallan muodot, naiset)

Kriisikeskus Monika tarjoaa myös chat – palveluita.

Avoinna,

Ma klo 16-19: arabia, englanti, ranska, venäjä, suomi
Ke klo 10-12: arabia, dari, englanti, persia, ranska, suomi
To klo 10-12: venäjä, suomi

Linkki chat – palveluihin,
https://monikanaiset.fi/chat-verkkopalvelut/

TURKU
ÅBO

Väkivallan eri muodot

Fyysinen väkivalta,
Sisältää tönimistä, lyömistä, potkimista, hiuksista kiinni tarttumista, raapimista, repimistä, toisen ravistelemista sekä ampuma– ja teräaseen käyttämistä. Fyysisissä väkivallassa esiintyy aina voiman tai vallan tahallinen käyttäminen.
Fyysisessä väkivallassa tekijä voi myös uhkailla kokijaa väkivallan käyttämisellä (tähän sisältyy henkinen väkivalta.)
Fyysinen väkivalta voi johtaa näkyvien fyysisten vammojen syntymiseen.

Henkinen väkivalta,
Sisältää pelottelua, uhkailua, vähättelyä, nöyryyttämistä, nimittelyä, alistamista, huutamista, kiroilemista, toisen ja häirintää esim. jatkuvien viestien ja puheluiden muodossa tai toisen kodin läheisyyteen tulemista.
Henkinen väkivalta voi olla rajoittamista, pakottamista, eristämistä tai kohtuutonta kontrollointia.
Henkiseen väkivaltaan voi liittää termin ”intiimi terrorismi,” jota useammin seurustelu – ja parisuhteissa miehet kohdistavat omaan puolisoonsa.
Intiimissä terrorismissa väkivallan tekijän päämääräisenä tarkoituksena on saada kontrolli ja valta-asema kumppanista.
Väkivalta on tällöin pitkää jatkunutta, sitovaa ja alistavaa. Siihen voi liittyä myös fyysinen ja seksuaalinen väkivalta.

Sosiaalinen väkivalta,
Sisältää vapaan liikkumisen kontrollointia tai yhteydenpidon rajoittamista ystäviin ja sukulaisiin.
Sosiaalisella väkivallalla aiheutetaan myös kokijan sosiaalista eristämistä.
Sosiaalinen väkivalta voi ilmetä siten, että tekijä ei päästä kokijaa yksin esimerkiksi lääkärin vastaanotolle, viranomaistapaamisiin tai muihin sosiaalisiin tapaamisiin

TURKU
ÅBO

Väkivallan eri muodot

Seksuaalinen väkivalta,
Sisältää fyysistä ja henkistä väkivaltaa. Seksuaalisessa väkivallassa kajotaan ihmisen koskemattomuuteen ja itsemääräämisoikeuteen pakottamalla ja painostamalla seksuaaliseen tekoon. (Raiskaus)
Seksuaalisessa väkivallassa voidaan käyttää fyysisten toimien lisäksi seksuaalisia puheita, uhkailua puheen tasolla tai toisen ihmisen halventamista kuvaamalla häntä ilman lupaa tai pakkoriisuttamisella.
Seksuaaliseen tekoon, vastentahtoiseen yhdyntään pakottaminen on määritelty rikokseksi tapahtui se tuntemattomien välillä tai lähisuhteissa ja perhesuhteissa.

Taloudellinen väkivalta,
Sisältää toisen taloudellista hyväksi käyttämistä, estetään tai säädellään toisen taloudellista itsenäisyyttä (ilman valtuuksia). Ihmistä voidaan pakottaa maksamaan esimerkiksi perheissä ja lähisuhteissa yhteiseen talouteen liittyviä asioita tai kiristää rahaa fyysisellä väkivallalla uhaten tai sitä käyttäen.
Taloudellista väkivaltaa voi olla myös velan tai luoton ottamiseen pakottamista.
Taloudellinen väkivalta voi myös jatkua eron jälkeen, mikäli väkivaltaa käyttävä ei suostu maksamaan esimerkiksi lasten elatusmaksuja tai parisuhteen aikana otettuja yhteisiä velkoja.
Taloudellista väkivaltaa voi tapahtua myös perheissä aikuisten lasten ja vanhempien välillä.

TURKU
ÅBO

Väkivallan eri muodot

Kulttuurinen ja uskonnollinen väkivalta,
Sisältää uskonnolliseen vakaumukseen pakottamista, fyysisellä väkivalalla uhkaamista tai sen käyttämistä uskonnon tai kulttuurin varjolla.
Uskonnolliseen väkivaltaan voi liittyä myös uskonnon harjoittamisen estäminen.
Tyttöjen ja naisten sukupuolielinten silpominen liitetään uskonnolliseen ja kulttuuriseen väkivaltaan.

Kunniaväkivalta,
”Kunniaan” liittyvän väkivallan tai sillä uhkaamisen taustalla voi olla esim. seurustelu, jota suku tai perhe ei hyväksy,
avioero tai avioliitosta kieltäytyminen, siveetön pukeutuminen tai pelkät huhut siveettömyydestä.
Väkivalta voi ilmetä esim. tiukkana liikkumisen ja ystäväpiirin rajoittamisena, uhkailuna, painostamisena tai jopa ihmisen surmaamisena.
Vaikka ”kunniaan” liittyvä väkivalta kietoutuu voimakkaasti naisten ja tyttöjen ajateltuun siveellisyyteen,
voi sitä kuitenkin kohdistua myös poikiin ja miehiin. Erityisesti homoseksuaalit miehet voivat olla tälle alttiita.

Vainoaminen
Vainoamista tapahtuu usein parisuhteen päättymisen jälkeen ei toivottuna yhteydenottamisena, seuraamisena, tarkkailuna ja mahdollisesti fyysisellä väkivalalla uhkaamisella.
Vainoajan tarkoituksena on pyrkiä henkisen väkivallan kautta kontrolloimaan sekä aiheuttamaan ahdistusta ja pelkoa entiselle kumppanilleen tai toiselle henkilölle.
Vainoamisen kohteena voivat olla myös yhteiset lapset, entisen kumppanin uusi kumppani, sukulaiset tai työkaverit.
Vainoamisen tekee myös nykyään helpoksi sosiaalisen median tarjoamat erilaiset sovellukset.

TURKU
ÅBO

Liite 4: Tiedonhallintasuunnitelma

Opinnäytetyön nimi: Palvelukartta tukemassa työntekijää palveluohjauksen prosessissa.

Lähisuhde- ja perheväkivaltatyön palveluntuottajia Varsinais-Suomessa.

Opinnäytetyön tekijät: Essi Pesonen

AINEISTON HANKINNAN MENETELMÄT JA AINEISTON MUOTO

Aineisto kerätään Varsinais-Suomen alueella toimivilta lähisuhde- perheväkivaltatyötä tekeviltä palvelutuottajilta teemahaastattelujen kautta sekä tilaajan työntekijöiltä Aivoriihin kautta. Otantaa varten haastateltuja palvelutuottajien työntekijöitä on valittu kolme mukaan, joista lopulta kaksi osallistui. Tilaajan työntekijöistä valittiin viisi henkilöä. Aineistonhankinnan menetelmänä on teemahaastattelu ja aivoriihi. Haastattelut nauhoitetaan ja koodataan analysointia varten. Teemahaastattelujen ja aivoriihin kautta kerätty kirjallinen materiaali myös koodataan.

Kehittämistyössä analysoitu aineisto esitetään pääsääntöisesti kirjoitettuna. Kehittämistyöhön on liitetty yksi kuva, jossa esitetään aineistonkeruun- ja analysoinnin kautta saadut lähisuhde- ja perheväkivaltatyön palvelutuottajat. Kehittämistyössä ei kerätä henkilötietoja, vaan kaikki haastattelut ja aivoriihi tehdään anonyymeinä. Haastateltavista ja aivoriiheen osallistuneista puhutaan palvelutuottajina ja tilaajan työntekijöinä.

AINEISTOJEN SÄILYTYS OPINNÄYTETYÖPROSESSIN AIKANA

Kehittämistyön prosessin aikana tutkimusaineistoa säilytetään suljetussa pilvipalvelussa, jonne vain kehittämistyön tutkijalla on pääsy. Aineistossa on palvelutuottajien nimet näkyvillä, jotka karsitaan pois. Teams-videotallenne ja äänitykset sekä kirjalliset muistiinpanot poistetaan analyysivaiheen valmistuttua.

AINEISTOJEN KÄSITTELY OPINNÄYTETYÖN VALMISTUTTUA

Aineistoa jatko käytetään palvelukartan muodossa pääsääntöisesti läntisen lastensuojelun avohuollossa ja mahdollisesti Turun kaupungin sosiaalitoimen muissa palveluissa. Aineistoa on vain käytettävissä palvelukartan muodossa tulevaisuudessa. Kehittämistyössä kerättyä aineistoa käytetään vain tässä kehittämistyössä ja tutkimuksessa palvelukartan lisäksi. Kehittämistyön valmistumisen jälkeen ylimääräinen aineisto tuhotaan kevään 2021 aikana. Tähän asti aineistoa säilytetään tutkimuseettisiä periaatteita noudattaen ja niin, että aineisto on vain tutkijan/opiskelijan saavutettavissa.