



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Mari Kuutti

Sosiaalitoimen alainen perhetyö Ilmajoen kunnassa

Lapsiperheiden kotipalvelun ja perheohjauksen prosessien kehittäminen

Opinnäytetyö

Kevät 2021

SeAMK sosiaali- ja terveys

Sosiaali- ja terveysalan YAMK, kehittäminen ja johtaminen



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveysala

Tutkinto-ohjelma: Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen, ylempi AMK

Tekijä: Mari Kuutti

Työn nimi: Sosiaalitoimen alainen perhetyö Ilmajoen kunnassa: Lapsiperheiden kotipalvelun ja perheohjauksen prosessien kehittäminen

Ohjaaja: Merja Hoffrén-Mikkola, yliopettaja

Vuosi: 2021

Sivumäärä: 70

Liitteiden lukumäärä: 1

Tämä kehittämistyö toteutui Etelä-Pohjanmaalla sijaitsevassa Ilmajoen kunnassa. Kehittämistyössä tutkittiin sosiaalitoimen alaisuudessa toteutettavan perhetyön prosessien nykytilaa ja kehittämistarpeita. Kehittämistyön tarkoituksena oli sosiaalitoimen alaisen perhetyön laadun parantaminen perhetyön prosesseja kehittämällä. Kehittämistyöllä tavoiteltiin perhetyön palveluiden sisällön eriyttämistä ja selkiyttämistä, yhtenäisiä työskentelytapoja sekä yhä paremmin asiakkaiden tarpeisiin vastaavaa palvelua. Kehittämistyö oli luonteeltaan tutkimuksellista kehittämistoimintaa ja siinä toteutui laadullisen tutkimuksen lähestymistapa. Kehittämistyön menetelminä käytettiin SWOT- analyysia ja Learning cafe -menetelmää.

Kehittämistyön tutkimustuloksissa kävi ilmi, että lapsiperheiden kotipalvelun prosessia haastoivat puutteellinen palvelun hallinta, epäselvät vastuut ja palvelun reunaehtoihin liittyvien yhteisten sopimusten ja toimintatapojen puuttuminen. Kehittämistyön tuloksena lapsiperheiden kotipalvelun prosessia kehitettiin sopimalla siinä toteutettavista aloitus-, arviointi- ja päätöspalavereista sekä työskentelyn yhteisistä käytänteistä. Yhteisistä käytänteistä sopiminen korostui ennaltaehkäisevän palvelun osalta, jossa lapsiperheiden kotipalvelun työntekijä on itse vastuussa prosessista. Kehittämistyön tuloksena muodostui lapsiperheiden kotipalvelun prosessikuvaus. Perheohjauksen prosessin tutkimustuloksissa korostuivat jo olemassa olevien työvaiheiden ja -käytänteiden kehittäminen. Kehittämistarpeet koskivat perheohjaajien menetelmäosaamisen kehittämistä, sosiaalityöntekijöiden, sosiaaliohjaajien ja perheohjaajien välistä yhteistyötä, vuorovaikutusta ja perheohjaajien tuen tarvetta. Kehittämistyön tuloksena perheohjauksen prosessia kehitettiin sopimalla yhteisistä käytänteistä sekä muodostui näkemys perheohjauksen prosessin jatkokehittämistarpeista, joita olivat palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen, arvioinnin kehittäminen, perhetyön sisällönelementtien ja työntekijöiden tuen saannin kokemuksen vahvistaminen sekä asiakaspalautteen kerääminen.

¹ Asiasanat: perhetyö, prosessit, kehittämistutkimus

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Health care and Social work

Degree programme: Master's Degree Programme in Development and Management of Health Care and Social work

Author: Mari Kuutti

Title of thesis: Family work under social care in Ilmajoki municipality: Development of home service and family guidance processes for families with children

Supervisor: Merja Hoffrén-Mikkola, Principal Lecturer

Year: 2021

Number of pages: 70

Number of appendices: 1

This development work took place in the municipality of Ilmajoki in South Ostrobothnia, Finland. The development work studied current state and development needs of family work processes carried out under municipal social administration. Purpose of this development work was to improve quality of family work under social care by developing family work processes. The aim of the development work was to differentiate and clarify content of family work services, unify working methods and service that better meets the needs of the customers. The development work was research-based development in nature and implemented a qualitative research approach. SWOT analysis and the Learning cafe method were used as development methods.

The research revealed that the process of home help service for families with children was challenged by poor service management, unclear responsibilities and lack of common agreements and procedures related to boundary conditions of the service. As a result, the home service process for families with children was developed by agreeing on the start, assessment, and decision meetings to be held. Common working practices were agreed as well. Agreeing on common practices was emphasized concerning preventive service, where the home care worker for families with children is responsible for the process. Process description of the home service for families with children was formed as a result of the development work. Development of existing work stages and work practices were emphasized in family guidance process results. Development needs concerned development of methodological skills of family counselors, cooperation between social workers, social counselors and family counselors, interaction and the need of support from family counselors. As a result of the development work, the family guidance process was developed by agreeing on common practices and a vision was formed for a further development of the family guidance process. The needs for further development were development of an assessment of service provision, development of assessment, strengthening content elements of family work and experience of receiving support from employees, and collection of customer feedback.

¹ Keywords: family work, processes, development research

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	2
SISÄLTÖ	4
Kuvioluettelo	7
Taulukkoluetelo	8
1 JOHDANTO	9
2 PERHETYÖN KÄSITE	12
3 PERHETYÖN MONET MUODOT	13
3.1 Lapsiperheiden kotipalvelu	13
3.2 Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö	13
3.3 Lastensuojelun tehostettu perhetyö ja perhekuntoutus	14
4 PERHETYÖN PORRASTEISUUS.....	15
4.1 Varhaisen tuen perhetyö	16
4.2 Erityisen tuen perhetyö.....	17
4.3 Tehostettu perhetyö ja perhekuntoutus	17
5 PERHETYÖN PROSESSI.....	19
5.1 Aloitusvaihe	19
5.2 Työskentelyvaihe.....	20
5.3 Työskentelyn päättyminen.....	21
6 PERHETYÖN SISÄLTÖELEMENTIT	22
6.1 Lapsikeskeinen suojelu	22
6.2 Kuntoutus	23
6.3 Arviointi	24
6.4 Ohjaus.....	24
6.5 Konkreettinen apu	25
6.6 Läheisten, vertaisten ja yhteisön tuki.....	26
6.7 Hoito.....	26
7 PERHETYÖN PROSESSIEN KEHITTÄMINEN LAADUN NÄKÖKULMASTA.....	27

8	KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA KEHITTÄMISKYSYMYKSET	28
9	KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS	29
9.1	Tutkimuskohde ja tutkimuksen lähtökohdat.....	29
9.2	Kehittämistyön toteutus	29
9.3	Kehittämistyön lähestymistapa	30
10	AINEISTONKERUU- JA ANALYYSIMENETELMÄT	33
10.1	SWOT -analyysi	33
10.2	Learning cafe eli oppimiskahvila.....	34
10.3	Aineiston analyysi.....	36
11	KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET	38
11.1	Perheohjauksen SWOT -analyysi.....	38
11.2	Lapsiperheiden kotipalvelun nykytilan kartoitus	40
11.2.1	Aloitusvaihe.....	40
11.2.2	Työskentelyvaihe	41
11.2.3	Työskentelyn päättyminen	43
11.3	Perheohjauksen nykytilan kartoitus	44
11.3.1	Aloitusvaihe.....	44
11.3.2	Työskentelyvaihe	45
11.3.3	Työskentelyn päättyminen	48
11.4	Lapsiperheiden kotipalvelun ja perheohjauksen yhteiset kehittämistarpeet ja kehittäminen	48
11.4.1	Dokumentointi.....	48
11.4.2	Kotipalvelun työntekijöiden ja perheohjaajien tuki.....	49
11.5	Lapsiperheiden kotipalvelun kehittämistarpeet ja kehittäminen.....	50
11.5.1	Palvelun maksullisuuden/ maksuttomuuden kriteerit	51
11.5.2	Aloituspalaveri ja työskentelyn päättäminen	51
11.5.3	Kotipalvelun työskentelyn keston määrittäminen ja rajaaminen	52
11.6	Lapsiperheiden kotipalvelun kehitetty prosessikuvaus	53
11.7	Perheohjauksen kehittämistarpeet ja kehittäminen	55
11.7.1	Perheohjauksen työskentelyn tavoitteiden asettelu	55
11.7.2	Omatyöntekijän ja perheohjaajan välinen työnjako ja työparityöskentely	56

11.7.3 Suunnitteluun ja dokumentointiin liittyvän ajan lisääminen	56
11.8 Perheohjauksen kehitetty prosessikuvaus	57
12 LUOTETTAVUUS.....	59
13 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	61
LÄHTEET	67
LIITTEET	70

Kuvioluettelo

Kuvio 1. Perhetyön jäsenitys	15
Kuvio 2. Perhetyön sisältöelementit	22
Kuvio 3. Opinnäytetyöprosessi.	30
Kuvio 4. Tutkimuksen ja kehittämistoiminnan kohtaamispaikka.....	31
Kuvio 5. Perheohjauksen SWOT -analyysi.	39
Kuvio 6. Lapsiperheiden kotipalvelun prosessikuvaus.	54
Kuvio 7. Perheohjauksen prosessikuvaus.	58

Taulukkoluetelo

Taulukko 1. Aineiston alustava ryhmittely.	37
Taulukko 2. Lapsiperheiden kotipalvelun aloitusvaihe.	40
Taulukko 3. Lapsiperheiden kotipalvelun työskentelyvaihe.....	42
Taulukko 4. Lapsiperheiden kotipalvelun työskentelyn päätyminen.....	43
Taulukko 5. Perheohjauksen aloitusvaihe.....	44
Taulukko 6. Perheohjauksen työskentelyvaihe.	45
Taulukko 7. Perheohjauksen työskentelyn päätyminen.	48

1 JOHDANTO

Olen työskennellyt Etelä-Pohjanmaalla sijaitsevan Ilmajoen kunnan sosiaalitoimistossa perhepalveluiden ja lastensuojelun sosiaaliohjaajana kevästä 2019 alkaen. Työssä on kuulunut tarve perhetyön kehittämiseksi niin perhetyöntekijöiden, sosiaaliohjaajien kuin sosiaalityöntekijöiden puheesta. Tämä kehittämistyö on lähtenyt liikkeelle tuosta käytännön työelämän tarpeesta. Kehittämistyö keskittyy kunnan sosiaalitoimen alaisen perhetyön kehittämiseen, joka käsittää lapsiperheiden kotipalvelun ja perheohjauksen. Kehittämistyöllä tavoitellaan perhetyön palveluiden sisällön eriyttämistä ja selkiyttämistä, yhtenäisiä työskentelytapoja sekä yhä paremmin asiakkaiden tarpeisiin vastaavaa palvelua.

Perhetyötä tarjotaan perheen erilaisissa tuen tarpeissa. Vaikka perhetyötä on jo pitkään tehty eri tavoilla ja useiden eri toimijoiden taholta, on perhetyö liitetty vahvimmin lastensuojeluun. Kotiin tehtävän perhetyön saaminen on edellyttänyt vuoteen 2015 saakka lastensuojelun asiakkuuden, kun perhetyö on ollut yksi lastensuojelulain mukainen avohuollon tukitoimi. Sosiaalihuoltolain uudistumisen myötä vuoden 2015 huhtikuusta alkaen perhetyötä on ollut mahdollisuus tarjota myös muille kuin lastensuojelun asiakkuudessa oleville lapsille ja heidän perheilleen. Lakiuudistuksessa kotipalvelua, perhetyötä, tukihenkilöä ja tukiperhettä sekä vertaisryhmätoimintaa koskevia lakipykäläiä säädettiin niin, että lapsilla ja heidän perheillään on mahdollisuus saada näitä palveluita yleisinä perhepalveluina ilman lastensuojelun asiakkuutta. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2017, 216). Sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä voidaan kuitenkin tarjota myös lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle ja hänen perheelleen (Lastensuojelun käsikirja 2020). Sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä lastensuojelulakiin lisättiin käsitteet tehostettu perhetyö sekä perhekuntoutus, jotka on tarkoitettu ainoastaan lastensuojelun asiakkuudessa oleville lapsille ja heidän perheilleen (Alatalo, Lappi & Petrelius 2017, 17).

Kohderyhmän laajentuminen on ohjannut kuntia järjestämään perhetyön palvelua useilla eri nimikkeillä ja vaikeuttanut perhetyön selkeää määrittelyä. Tämän myötä on tunnistettu tarve kehittää perhetyötä siten, että se vastaa eri ikäisten lasten ja perheiden tuen tarpeisiin, tavoittaa palvelua tarvitsevat ja muodostaa selkeän sisällöllisen kokonaisuuden. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos: Perhetyö 2020.) Näiden lisäksi on nähty tarve, että lapsiperheiden

kotipalvelun ja perheohjauksen palvelukuvauksia työstetään niin, että kuvaukset ovat selkeitä, niistä ilmenee kummankin palvelun erilainen sisältö ja, että ne ovat lain mukaisia (Alatalo ym. 2019, 31).

Kotiin tehtävä perhetyö on niin monitasoista, että sitä on vaikea määritellä ja nämä piirteet tekevät siitä vaikeasti tutkittavan ja arvioitavan kohteen (Frost, Abbott ja Race 2015, 69). Sosiaalihoitolain mukainen perhetyö on terminä melko uusi ja siihen liittyvä tutkimustieto on pääasiassa opinnäytetyötasoista ja vähäistä ja liittyy yksittäisten kuntien tai toimijoiden kehittämistyöhön. Sosiaalihoitolain mukaisen perhetyön tutkimuksessa ja kehittämisessä voidaan kuitenkin nähdäkseni soveltaa lastensuojelun perhetyön tutkimustietoa, sillä näiden kahden perhetyön luonteessa on paljon samankaltaisuutta. Samoin ovat nähneet myös Alatalo ym. (2017, 14) todetessaan, että LAPE -hankkeen puitteissa kehitetyt perhetyön sisällönelementit ovat sovellettavissa myös muuhun, kuin ainoastaan lapsen suojelua edellyttävään lastensuojelun työskentelyyn.

Tämän opinnäytetyön teoriaosuudessa lähestyn perhetyötä avaamalla ensin perhetyö -käsitettä ja perhetyön monimuotoisuutta. Perhetyön monimuotoisuuden hahmottamiseksi paneudun lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman (LAPE) yhteydessä tuotettuun ehdotukseen perhetyön kolmiportaisesta mallista. Perhetyön kolmiportainen malli on tuotettu uudistuneen sosiaalihoitolain myötä helpottamaan perhetyön jäsentämistä. Tavoitteena on, että kolmiportaisen mallin avulla perhetyön toimintatavat ja jäsentäminen yhtenäistyvät eri kuntien välillä. (Alatalo ym. 2019.) Tämän opinnäytetyönä toteuttavan kehittämistyön keskiössä ovat perhetyön prosessit. Teoriaosuudessa avaan perhetyön prosessien eri vaiheita. Prosessien eri vaiheiden tarkastelun jälkeen esittelen LAPE -hankkeen yhteydessä tuotetut perhetyön seitsemän sisällönelementtiä, joita ovat: lapsen ja perheen tilanteen ja tuen tarpeen arviointi, ohjaus, konkreettinen apu, läheisten, vertaisten ja yhteisön tuki, hoito, kuntoutus sekä lastensuojelussa kuntoutuksen lisäksi lapsen suojelu. Nämä sisällönelementit muodostavat yhtenäisen perhetyön kehittämisen viitekehyksen (Alatalo ym. 2017, 26). Ennen kehittämistyön toteuttamiseen siirtymistä tarkastelen perhetyön prosessien kehittämistä laadun näkökulmasta. Teoriaosuuden jälkeen esittelen opinnäytetyönä toteutetun kehittämistyön tavoitteet ja kehittämiskysymykset sekä avaan kehittämistyön toteutusta. Kehittämistyön toteutukseen sisältyy tutkimuksen kohteen ja sen lähtökohtien esittely sekä kehittämistyön luonteen ja lähestymistavan avaaminen. Seuraavaksi siirryn avaamaan aineiston keräämisessä sekä aineiston analysoinnissa käytetyt menetelmät. Aineiston analyysin

jälkeen siirryn kehittämistyön tuloksiin. Tulosten jälkeen pohdin kehittämistyötä luotettavuuden näkökulmasta ja päätän työn johtopäätöksiin ja pohdintaan.

2 PERHETYÖN KÄSITE

Perhetyön -käsite on liitetty aikaisemmin vahvasti lastensuojeluun ja se on tunnettu yhtenä lastensuojelun avohuollon tukitoimena. Perhetyö on ollut kuitenkin aina paljon muutakin, kuin lastensuojelun avohuollon tukitoimi. Perhetyöllä voidaan tarkoittaa kaikkea useissa erilaisissa toimintaympäristöissä perheiden kanssa tehtävää työtä tai erityisesti perheen kotiin tehtävää työtä. Perhetyö voi toteutua usean eri tahon toimesta, esimerkiksi sosiaalitoimen, neuvolan, päivähoidon tai koulun taholta ja sitä voidaan tehdä useilla eri ammattinimikkeillä. Eri tahojen toteuttama perhetyö on luonteeltaan erilaista ja näyttäytyy erilaisena. (Rönkkö & Rytönen 2010, 27; Järvinen ym. 2012, 12–13; Kananoja ym. 2017, 218). Perhetyön -käsite ei siis ole yksiselitteinen ja sen määrittelemiseksi löytyykin useita perusteluita. (Järvinen ym. 2012, 12; Rönkkö & Rytönen 2010, 27.) Yhteistä kaikelle perhetyölle on se, että sen perusajatus on varhaisessa tuessa ja ennaltaehkäisyssä. Varhaisella tuella pyritään ehkäisemään perheen tilanteen kriisiytyminen ja ongelmien kasaantuminen. (Järvinen ym. 2012, 12).

Perhetyö on aina ammatillista ja tavoitteellista työskentelyä, jolla pyritään perheen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin lisääntymiseen vahvistamalla perheen omia voimavaroja ja parantamalla perheen keskinäistä vuorovaikutusta. Perhetyö on aina sidoksissa aikaan ja paikkaan ja työskentely muotoutuu kunkin perheen yksilöllisen tilanteen ja yksilöllisten tarpeiden mukaan. (Rönkkö & Rytönen 2010, 27; Järvinen ym. 2012, 12). Perheen tarpeet voivat liittyä esimerkiksi lasten kasvatukseen ja kehitykseen liittyviin kysymyksiin ja niissä ohjaamiseen, perheen arjen ja arkirutiinien tukemiseen sekä vanhemmuuden tukemiseen. (Rönkkö & Rytönen 2010, 27; Lastensuojelun käsikirja; Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 18§; Hämeen-Anttila 2017, 218.) Perhetyöllä pyritään vaikuttamaan pieniin asioihin, joilla tuetaan perheiden arjessa jaksamista ja selviytymisen kokemusta (Järvinen ym. 2012, 12).

3 PERHETYÖN MONET MUODOT

Kotiin tehtävää perhetyötä ohjaa sosiaalihuoltolaki (1301/2014) ja lastensuojelulaki (417/2007). Sosiaalihuoltolaki määrittää, että kunnallisina sosiaalipalveluina on järjestettävä kotipalvelua ja perhetyötä viipymättä silloin, kun nämä palvelut ovat lapsen terveyden tai kehityksen kannalta välttämättömiä. Näitä palveluita on järjestettävä tarvittavassa laajuudessa ja tarvittavina vuorokaudenaikoina. Palvelujen on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. (L 30.12.2014/1301.) Sosiaalihuoltolain lisäksi lastensuojelulaki velvoittaa viranomaisia tukemaan vanhempia ja huoltajia heidän kasvatustehtävässään tarjoamalla perheelle apua riittävän varhain. Lastensuojelun velvollisuus on tukea vanhempia, huoltajia ja muita lapsen kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa järjestämällä tarvittavia palveluja ja tukitoimia. Lastensuojelun asiakkuudessa olevalle perheelle on järjestettävä lastensuojelun avohuollon tukitoimina tehostettua perhetyötä ja perhekuntoutusta. (L 13.4.2007/417.)

3.1 Lapsiperheiden kotipalvelu

Kotipalvelua määrittää sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19§. ”Kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista” (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 59). Lapsiperheiden kotipalvelun tulisi olla tavoitteellista, suunnitelmallista ja tilapäistä palvelua, jolla tuetaan vanhemmuutta ja arjessa selviytymistä yhteistyössä perheen ja muiden tahojen kanssa. Perheohjauksen tavoin myös kotipalvelun keskeinen tavoite on perheen omien voimavarojen vahvistamisessa, mihin pyritään opastamalla vanhempia lasten- ja kodinhoidossa sekä vahvistamalla perheen omaa arjen hallintaa. (Kananoja ym. 2017, 219).

3.2 Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö

Perhetyöstä säättää sosiaalihuoltolain (1301/2014) 18§. Perhetyö on sosiaalihuoltolain mukainen palvelu, eikä se vaadi lastensuojelun asiakkuutta. Sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä voidaan kuitenkin tarjota myös lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle ja hänen

perheelleen. Perhetyöllä tarkoitetaan perheen kotona tehtävää työtä, jossa lapsen ja perheen hyvinvointia tuetaan sosiaaliohjauksella ja muulla tarvittavalla avulla. Sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä tehdään ennaltaehkäisevänä tai korjaavana työnä (Lastensuojelun käsikirja 2020). Perhetyötä voidaan tarvita tilanteissa, joissa lapsi ja hänen perheensä tai lapsen hoidosta vastaava henkilö tarvitsee tukea ja ohjausta omien voimavarojen vahvistamiseksi. (L 30.12.2014/1301; Kananoja ym. 2017, 218.) Perhetyön keinoin voidaan tukea myös lapsen ja hänen perheensä tai lapsen hoidosta vastaavan henkilön keskinäistä vuorovaikutusta. Perhetyötä annetaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai nuoren terveyden ja kehityksen turvaamiseksi, mutta lapsen terveyden ja kehityksen kannalta välttämättömään perhetyöhön on sosiaalihuoltolain 13§:n turvin oikeus kaikilla lapsiperheillä riippumatta siitä, onko lapsella erityisen tuen tarvetta vai ei. (Kananoja ym. 2017, 218.) Alatalon ym. (2019, 25) mukaan ennaltaehkäisevä ja korjaava perhetyö voi olla luonteeltaan intensiivistä.

3.3 Lastensuojelun tehostettu perhetyö ja perhekuntoutus

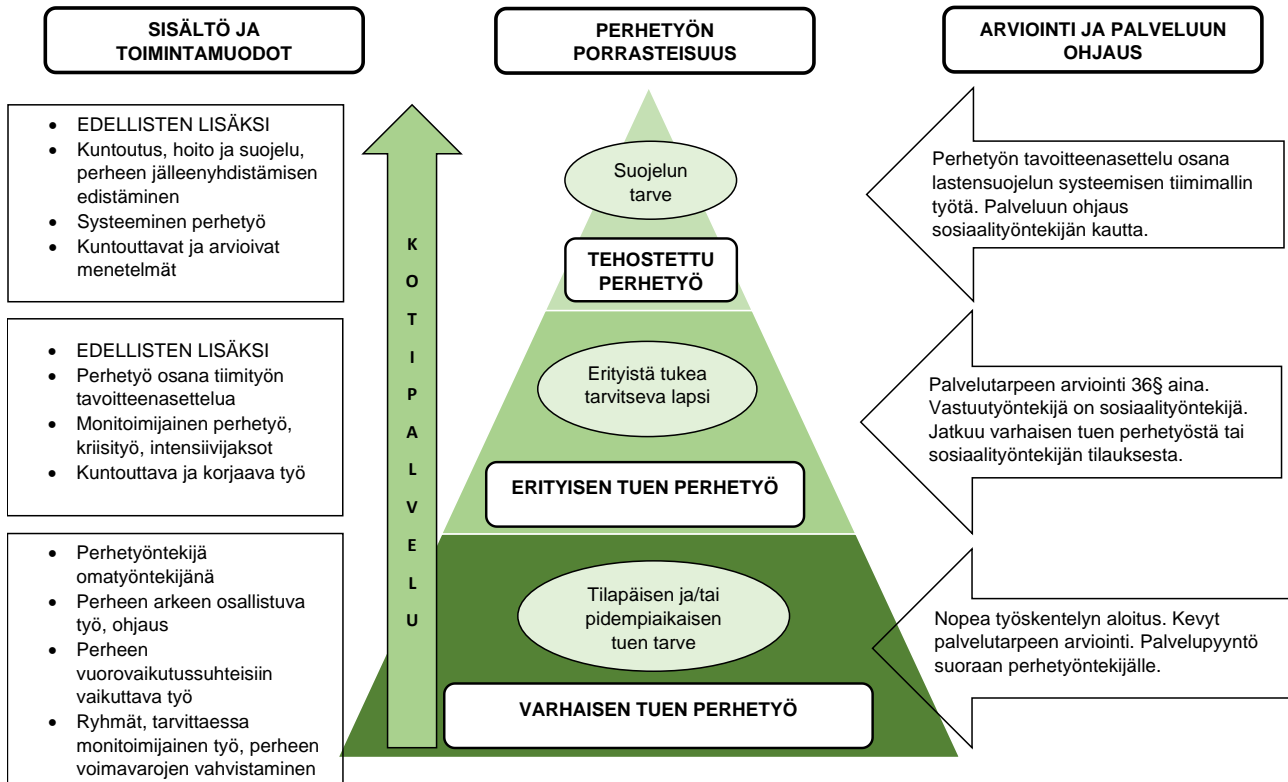
Sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä lastensuojelulakiin lisättiin käsitteet tehostettu perhetyö sekä perhekuntoutus. Muutoksen jälkeen lastensuojelun asiakkaille tarjottavasta lastensuojelulain mukaisesta perhetyöstä on käytetty käsitettä tehostettu perhetyö. (Alatalo ym. 2017, 17.) Tehostetun perhetyön keskeisimmät tunnusmerkit ovat työskentelyn intensiivisyys, perheen kriisitilanne ja kontrolli (Lastensuojelun käsikirja 2020), mutta Alatalon ym. (2019, 25) mukaan asiakkuuden ei tule kuitenkaan määrittäytyä ainoastaan työn intensiivisyyden perusteella.

Tehostetusta perhetyöstä säättää lastensuojelulain 36§. Tehostettu perhetyö on intensiivistä ja usein perheen kriisitilanteisiin liittyvää tukea. Tehostetun perhetyön piirissä olevat perheet ovat usein haastavassa tilanteessa, jossa he tarvitsevat erityistä tukea ja ohjausta. (Lastensuojelun käsikirja 2020.) Tehostetun perhetyön tavoitteena on suojella lasta ja vahvistaa lapsen hyvinvointia tukemalla koko perhettä, perheen vuorovaikutussuhteita, vanhemmuutta ja arjenhallinnan taitoja (Alatalo ym. 2017, 32). Sen avulla pyritään usein ehkäisemään huostaanoton tarvetta. Työskentelyn lähtökohtana tulee olla aina yhteistyö perheen kanssa ja sen onnistumisen keskeinen edellytys on, että perhe itse tunnistaa muutostarpeet ja on motivoitunut työskentelemään muutoksen eteen. (Lastensuojelun käsikirja 2020.)

4 PERHETYÖN PORRASTEISUUS

Suomen hallitus käynnisti kärkihankkeena vuonna 2016 lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman (LAPE), joka keskittyy rakentamaan perhepalveluiden kokonaisuutta. Hanke jatkuu edelleen. Hankkeen tavoitteena on lasten, nuorten ja perheiden hyvinvoinnin paraneminen ja eriarvoisuuden väheneminen. Tavoitteeseen pyritään palveluita ja palvelujärjestelmää uudistamalla siten, että yleispalveluja ja avohuollon työskentelyä vahvistetaan. Lisäksi vahvistetaan lasten oikeuksia ja tietoon perustuvaa toimintakulttuuria niin palveluissa kuin päätöksenteossakin. Ensisijaista muutoksessa on lapsen edun toteutuminen ja vanhemmuuden tuki. Hankkeen avulla lasten ja perheiden palvelut pyritään jäsentämään perus- ja erityistason palveluihin. Lastensuojelu kuuluu erityistason palveluihin. Uudistuksella pyritään lisäämään kustannussäästöjä, palvelujen oikea-aikaisuutta ja vaikuttavuutta. (Kananoja & Ruuskanen 2019, 5; Sosiaali- ja terveysministeriö: hakusana Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma 2017.)

LAPE -hankkeen puitteissa kokoontuneissa useammassa työryhmässä nousi esiin kysymykset liittyen uudistuneeseen sosiaalihuoltolakiin ja palvelun porrasteisuuteen. Porrasteisuuden jäsentämiseen kaivattiin yhteisiä toimintatapoja. (Alatalo ym. 2019, 2). LAPE -hankkeen työskentelyn pohjalta Alatalo ym. (2019, 23) ovat nostaneet mm. esiin ehdotuksen perhetyön kolmiportaisesta mallista. Tämän mallin mukaan perhetyö voitaisiin jaotella varhaisen tuen perhetyöhön, erityisen tuen perhetyöhön ja tehostettuun perhetyöhön (kuvio 1).



Kuvio 1. Perhetyön jäsennys (Alatalo ym. 2019).

4.1 Varhaisen tuen perhetyö

Alatalon ym. (2019, 24) mukaan voidaan puhua varhaisen tuen perhetyöstä, kun puhutaan avun ja tuen antamisesta ja riittävän varhain tarjotusta sekä riittävästä tuesta ilman lastensuojelun asiakkuutta. Varhaisen tuen perhetyön tarkoitus on ylläpitää ja lisätä yksilöiden hyvinvointia sekä ehkäistä tilanteiden vaikeutumista. Tuen tarpeet voivat liittyä vanhemmuuden tukemiseen, lasten hoidon ja kasvatuksen ohjaamiseen, kodin ja arjen hallintaan, perheen toimintakyvyn ja vuorovaikutustaitojen vahvistamiseen sekä sosiaalisuuden lisääntymiseen ja syrjäytymisen ehkäisyyn. Varhaisen tuen perhetyötä tulisi olla tarjolla kaikille lapsiperheille, nuoret mukaan lukien. Tavoiteltavaa olisi, että asiakas voisi ottaa itse yhteyttä suoraan perhetyöntekijään palvelun aloittamiseksi. Tuen tarve voi olla tilapäinen tai pitkäaikainen. Varhaisen tuen perhetyössä perhetyön palvelun on mahdollista alkaa heti ja palvelutarpeen arviointi tehdään työskentelyn aikana. Varhaisen tuen perhetyössä omatyöntekijä voi olla esimerkiksi perhetyöntekijä tai sosiaaliohjaaja.

4.2 Erityisen tuen perhetyö

Alatalon ym. (2019, 26) mukaan erityisen tuen perhetyön saaminen edellyttää sosiaalityöntekijän johdolla tehtyä laajempaa palvelutarpeen arviointia. Erityisen tuen perhetyöstä puhutaan silloin, kun perheen tilanteen monimutkaisuus edellyttää perhetyön kytkemistä osaksi muuta palvelukokonaisuutta. Ideaalitulanteessa erityisen tuen perhetyötä voitaisiin tarjota perheen kriisiytyneisiin tilanteisiin ja riittävällä intensiteetillä (Alatalo ym. 2019, 26; Rönkkö & Rytönen 2010, 33–34). Raja varhaisen tuen perhetyön ja erityisen tuen perhetyön sekä erityisen tuen perhetyön ja tehostetun perhetyön välillä on liukuva. (Alatalo ym. 2019, 26).

4.3 Tehostettu perhetyö ja perhekuntoutus

Tehostettu perhetyö ja perhekuntoutus ovat lastensuojelulain 36§ (2014/1302) mukaisia avohuollon tukitoimia ja edellyttävät lastensuojelun asiakkuuden (L 13.04.2007/417). Tehostettu perhetyö pyrkii vastaamaan lapsen suojelun tarpeeseen pyrkimällä varmistamaan lapsen turvallisuutta ja hyvinvointia. Lapsen suojelun tarpeessa lapsen ja perheen tilannetta kuormittavat melko vaikeat tai laajat ongelmat. Taustalla voi olla perheen tai vanhempien päihteidenkäyttöä, mielenterveysongelmia, lähisuhde- ja perheväkivaltaa ja vanhemman toiminnanohjauksen haasteita. Tehostettu perhetyö pyrkii koko perheen kuntoutumiseen. Se voidaan nähdä vaihtoehtona lapsen sijoittamiselle kodin ulkopuolelle. (Alatalo ym. 2019, 9, 26).

LAPE- hankkeen puitteissa perhetyötä ja -kuntoutusta pohtinut työryhmä on tuonut esiin seikat, jotka erottavat lastensuojelulain mukaisen tehostetun perhetyön ja -kuntoutuksen esimerkiksi sosiaalihuoltolain mukaisesta perhetyöstä. Tärkeimpinä sisältöinä nähdään lapsikeskeinen suojelu ja koko perheen kuntoutus. Lapsikeskeisellä suojelulla tarkoitetaan työskentelyä, joka huomioi tasapuolisesti lapsen, vanhemman ja koko perheen. Parhaimmillaan lapsikeskeinen työote vahvistaa lapsen turvallisuuden tunnetta, kun asioita käsitellään lapsen yksilöllisestä kokemuksesta käsin. Lapsikeskeisen työtteen nähdään myös vahvistavan lapsen ja vanhemman toimijuutta ja huomioivan lapsen yksilönä. Perhetyön ja perhekuntoutuksen tulee vahvistaa lapsen toimijuutta ja turvallisuuden tunnetta riippumatta vanhempien mahdollisuudesta ottaa tarjottua tukea vastaan (Alatalo ym. 2019, 10; Frost

ym. 2015, 3). Tehostettua perhetyötä ja perhekuntoutusta kehitettäessä tulee kiinnittää huomiota lapsikeskeisen suojelun toteutumiseen, käytettäviin menetelmiin ja työskentelytapoihin. Tehostettu perhetyö voi olla määrällisesti runsasta. Tehostetussa perhetyössä ohjauksellisten menetelmien rinnalla tarvitaan perheen arkielämää ja vuorovaikutusta havainnoivaa työtettä sekä tiivistä vanhemmuuteen ja perheen vuorovaikutussuhteisiin kohdentuvaa muutostyötä. Silloin konkreettinen ohjaus ja mallinnus esimerkiksi perheen iltatoimien aikaan voidaan nähdä vaikuttavamana, kuin päivällä käyty keskustelu. (Alatalo ym. 2019, 10, 26.)

5 PERHETYÖN PROSESSI

Järvisen ym. (2012, 102) mukaan perhetyön prosessit toteutuvat toimipaikkakohtaisesti. Jokainen prosessi on joiltain osin erilainen johtuen perheiden erilaisuudesta, perheen motivaatiosta, voimavaroista, tuen tarpeista ja ylipäätään arjen monimuotoisuudesta. Perhetyön prosessi on aina perhelähtöinen ja myös tavoitteiden asettelun tulisi olla perhelähtöistä. Pääosin perhetyön prosessi koostuu kolmesta vaiheesta; aloituksesta, työskentelystä ja päätöksestä. Perhetyöntekijän ja perheen välinen luottamuksellinen vuorovaikutussuhde on työskentelyn perusta, jota tukee työskentelyn aikainen avoimuus, työskentelyn läpinäkyvyys, kyky ottaa vaikeitakin asioita puheeksi, asiakasta arvostava ja kuuleva kohtaaminen ja erilaisuuden hyväksyminen (Järvinen ym. 2012, 102; Terveystieteiden tutkimuskeskus: Perhetyö 2021). Perhetyön prosessi tulisi pystyä avaamaan niin perheelle, kuin myös perheen kanssa työskentelevälle verkostolle. Avoimella työotteella pyritään varmistamaan perheelle oikeanlainen ja riittävä tuki. (Järvinen ym. 2012, 102.)

5.1 Aloitusvaihe

Perhetyön prosessi voi tulla vireille siten, että perhe itse tai perheelle läheinen henkilö ilmaisee tuen tarpeen tai jokin perheen kanssa tekemisissä oleva taho tuo esiin huolta perheen tilanteesta. Tällaisia tahoja voivat olla esimerkiksi lastenneuvola, päivähoito tai sosiaalityöntekijä. Luottamussuhteen turvaamiseksi on tärkeää, että työntekijä keskustelee huolestaan avoimesti perheen kanssa ja pyytää perheeltä suostumuksen olla yhteydessä perhetyöhön. Työntekijä voi ottaa yhteyttä perhetyötä tarjoavaan tahoan myös ilman perheen suostumusta, mikäli kyseessä on lastensuojelullinen huoli. Ilman perheen suostumustakin tapahtuvassa yhteydenotossa on tärkeää kertoa perheelle yhteydenoton tekemisestä. (Järvinen ym. 2012, 102–103.)

Yhteydenotosta käynnistyy palvelutarpeen arviointi, jonka tarkoituksena on kartoittaa perheen tilannetta ja sitä tukevia palveluita. Palvelutarpeen arviointiin osallistuu perheen lisäksi työntekijä tai työntekijäpari ja muut perheen tilanteeseen oleelliset kytkeytyvät tahot, kuten esimerkiksi neuvolan terveydenhoitaja. Palvelutarpeen arviointi tehdään aina yhteistyössä perheen kanssa. Merkityksellistä on perheen itse tekemä arvio omasta tilanteestaan ja heidän oma näkemyksensä niistä asioista, joihin perhe kokee haluavansa muutosta ja tukea.

Perheen tilanteen kartoittamisessa on tärkeää kuulla perheen aikuisten lisäksi myös perheen lapsia. Palvelutarpeen arvioinnissa perheelle nimetään omatyöntekijä eli sosiaaliohjaaja tai vastuusosiaalityöntekijä. Perheen työntekijä toimii perheen palveluohjaajana ja huolehtii perheen tarvitsemien palveluiden yhteensovittamisesta. (Järvinen ym. 2012, 104–106.)

Perhetyössä tavoitteena on, että perhe saa tarvitsemaansa palvelua ja tukea mahdollisimman nopeasti. Perheelle tulee antaa riittävästi tietoa perhetyön toimintatavoista. Palvelun saaminen korostuu erityisesti tilanteissa, joissa perhe itse ilmaisee oman tuen tarpeensa. Tällaisissa tapauksissa perhe on herkimmillään ottamaan tarjottua tukea vastaan mikä edesauttaa työskentelyn hyvää alkamista. (Järvinen ym. 2012, 105.)

5.2 Työskentelyvaihe

Perhetyön alkaessa laaditaan perhetyön suunnitelma, joka perustuu tehtyyn palvelutarpeen arvioon. Suunnitelmassa sovitaan työskentelyn tavoitteista, sisällöstä, menetelmistä, vastuista ja arvioinnista. Tavoitteet asetetaan yhdessä perheen kanssa ja tavoitteiden selkiytyminen voi vaatia useampiakin tapaamisia. Tavoitteiden asettamisessa tulee huomioida perheen motivaatio ja voimavarat. Perhetyön suunnitelmassa sovitaan työskentelyn aikaisista tapaamisista tarkemmin. Työskentelyn intensiivisyys määrittyy perheen tuen tarpeen mukaan, joko esimerkiksi kerran viikossa tai useamman kerran viikossa tapahtuvaksi. (Järvinen ym. 2012, 107.)

Työskentely perustuu perheen ja työntekijän väliselle luottamussuhteelle, jonka syntymiseen on annettava riittävä aika. Työntekijän luottamussuhde myös perheen läheisverkostoon ja tarvittaviin yhteistyötahoihin on tärkeä. Perheen pientenkin myönteisten muutosten huomaaminen ja huomioiminen edesauttaa luottamussuhteen ylläpysymistä ja rohkaisee perhettä avoimuuteen. Työskentelyn edetessä ja luottamussuhteen lujittuessa perhetyön tavoitteet saattavat muuttua. Perhettä ja perheen tilannetta tukeva työskentely vaatii työntekijältä jatkuvaa perheen tilannetta arvioivaa työtettä ja arvioivan keskustelun käymistä perheen kanssa. (Järvinen ym. 2012, 107–108.)

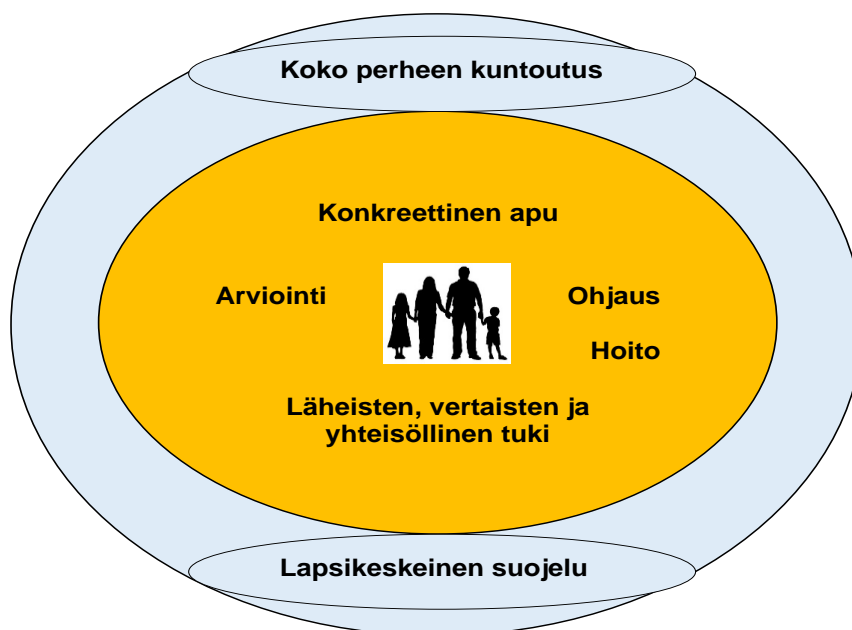
Arviointi kuuluu olennaisesti perhetyön työskentelyyn ja siitä on hyvä puhua avoimesti perheen kanssa. Läpi työskentelyn tapahtuvan arvioinnin lisäksi sovitaan erillisistä arviointitapaamisista. Arviointitapaamisissa asetettujen tavoitteiden saavuttamista arvioidaan yhdessä perheen, työntekijän ja mahdollisten yhteistyötahojen kanssa. Työskentelylle asetetun tavoitteen tai tavoitteiden saavuttaminen voi siirtää työskentelyn painopisteen seuraavan tavoitteen saavuttamiseen tai päättää perhetyön työskentelyn. Mikäli asetettuja tavoitteita ei ole saavutettu, on tärkeää keskustella ja pohtia mistä tämä voi johtua. Yhteisen pohdinnan ja keskustelun pohjalta voidaan muuttaa tehtyä suunnitelmaa ja toimintatapoja. Arvioinnissa voidaan myös todeta, että perheen saama tuki ei ole tarkoituksenmukaista tai riittävää, jolloin perheen palvelun tarvetta tulee arvioida uudelleen (Järvinen ym. 2012, 108.)

5.3 Työskentelyn päättyminen

Työskentely päättyy, kun asetetut tavoitteet on saavutettu tai, kun työskentely ei ole perheen tilanteessa tarkoituksenmukaista tai, kun työskentely ei ole perheen tilanteessa riittävää. Tilanteessa, jossa työskentelylle asetetut tavoitteet on saavutettu, työskentely päätetään asteittain harventamalla työntekijän käyntejä. Työskentely voidaan päättyä päättämään myös tilanteessa, jossa perheen ja työntekijän välille ei ole muodostunut riittävää luottamussuhdetta ja myös tällaisessa tilanteessa tulee kunnioittaa perheen omaa päätöstä. Tarvittaessa perhe tulee ohjata muiden perheen tilannetta tukevien palveluiden piiriin ja siirtyminen on hyvä tapahtua saattaen niin, että tarvittava tieto perheen tilanteesta siirtyy. Tiedon siirtäminen on hyvä tehdä yhteisessä neuvottelussa. Työskentelyn päättymiseen liittyvän arvioinnin lisäksi perheeltä on hyvä pyytää palautetta perhetyöntekijän työskentelystä. Palautteen antaminen on merkityksellistä sekä perheen kuulluksi tulemisen näkökulmasta että perhetyön sisällön ja prosessin kehittämisen näkökulmasta. (Järvinen ym. 2012, 108–109.)

6 PERHETYÖN SISÄLTÖELEMENTIT

LAPE -hankkeen yhteydessä on annettu suositus perhetyön kehittämisen viitekehystä. Viitekehys muodostuu Alatalon ym. (2017, 26) mukaan perhetyön ja perhekuntoutuksen sisältöelementeistä, joita ovat: lapsen ja perheen tilanteen ja tuen tarpeen arviointi, ohjaus, konkreettinen apu, läheisten, vertaisten ja yhteisön tuki, hoito, kuntoutus sekä lastensuojelussa kuntoutuksen lisäksi lapsen suojeleminen (kuviot 2). Kirjoittajat näkevät tarpeen, että lastensuojelun perhetyön ja perhekuntoutuksen työmuotoja ja palveluita avattaisiin perheille. He näkevät, että tämä saavutettaisiin parhaiten siten, että perheille kerrottaisiin, miten työskentely konkreettisesti tapahtuu. Työskentelyn toteuttamisen lisäksi perheille tulisi kuvata palvelun keskeisin sisältö.



Kuvio 2. Perhetyön sisältöelementit (Alatalo ym. 2017, 14).

6.1 Lapsikeskeinen suojeleminen

Lapsikeskeisen suojeleminen korostuu lastensuojelulain mukaisessa tehostetussa perhetyössä ja perhekuntoutuksessa. Lapsen suojeleminen painottavassa työskentelyssä korostuvat tuki ja kontrolli, oikein ajoitetut tukitoimet, näytön tai tiedon kerääminen lastensuojelutoimenpiteiden perusteluiksi, työskentelyn riittävyden arvioiminen ja lapsen sekä perheen tukeminen sijoituksen aikana tai kotiin palaamisen jälkeen. Lapsikeskeisessä suojelemissa keskeisintä on tuoda esiin lapsen tarpeita ja sanoittaa näitä vanhemmalle. Lapsen tulee tulla

työskentelyssä kohdatuksi, kuulluksi ja tuetuksi. Näiden toteutumisen ensimmäinen edellytys on, että lapsi kokee olonsa turvalliseksi. Turvallisuudentunteen on mahdollista syntyä lapsen ja työntekijän välisessä luottamuksellisessa suhteessa, joka vaatii työntekijältä vahvaa sitoutumista ja aikaa. (Alatalo ym. 2017, 27.)

Alatalon ym. (2017, 29) mukaan mallinnustyöryhmässä on pohdittu sitä, minkälaiset seikat erottavat lastensuojelulain mukaisen tehostetun perhetyön sosiaalihuoltolain mukaisesta ”matalan kynnyksen” perhetyöstä. Pohdinnoissa keskeiseksi on noussut intensiivisen työskentelyn lisäksi työntekijöiden osaaminen. Lastensuojelun tehostettu perhetyö ja perhekuntoutus vaativat työntekijältä vahvaa osaamista eri-ikäisten lasten turvallisuutta vahvistavasta ja lasten kohtaamiseen pohjautuvasta työskentelystä sekä osaamista lapsilähtöiseen vanhempien tukemiseen.

6.2 Kuntoutus

Lastensuojelun perhetyön kohteena olevat lapset ja perheet, jossa lapsen tilanteeseen vaaditaan aina muutosta, nähdään monitasoisina ja moniulotteisina työn kohteina, joiden parissa työskentely edellyttää monipuolisuutta. Työskentelyn laaja-alaisuuden vuoksi työskentelyyn liitetään kuntoutuksen -elementti, joka on läsnä niin niin intensiivisessä ja tehostetussa perhetyössä kuin perhekuntoutuksessakin. Kuntoutus -elementti viittaa sekä yksittäisen perheenjäsenen kuntoutumisen tarpeiden huomioimiseen että koko perheen toimijuuden tukemiseen. Kuntoutus nähdään palveluna tai prosessina, jolla on alku ja loppu. Se sisältää intensiivisen ja riittävän pitkäjänteisen, arkeen kiinnittyvän työskentelyjakson, johon kuuluu tavoitteellisuus, suunnitelmallisuus, arviointi ja seuranta. (Alatalo ym. 2017, 32.)

Kansainvälisessä tutkimuksessa vanhemmat ovat korostaneet arvostavan vuorovaikutuksen, luottamuksen, rehellisyyden ja turvallisuuden tunteen olemassaoloa suhteessa palveluun ja työntekijöihin. Merkittäväksi on koettu myös se, että vanhemmat ovat saaneet osallistua tavoitteiden asettamiseen yhdessä työntekijän kanssa. (Alatalo ym. 2017, 34; Pohjolainen 2019, 132, 134.)

6.3 Arviointi

Arviointi liitetään vahvasti lastensuojelun työskentelyyn ja se on läsnä koko asiakkuuden ajan. Arviointia tarvitaan ennen lastensuojelupalveluihin tuloa, työskentelyn aloituksessa, työskentelyn aikana ja työskentelyn jälkeen. Arviointi on mielletty erityiseksi vaiheeksi, joka toteutuu ennen palvelun alkamista. Perhetyön ja perhekuntoutuksen onnistumisen kannalta merkityksellistä on, että laaja-alainen, kokonaisvaltainen ja tarpeeksi kattava arviointi on tehtynä ennen perhetyön – ja perhekuntoutuksen alkamista. (Alatalo ym. 2017, 36.)

Työskentelyn aikaisen arvioinnin osalta on merkityksellistä, että arvioinnin sisällyttämisestä työskentelyyn, arvioinnin tavoitteista, kohteesta ja arvioinnin toteuttamisessa käytettävistä menetelmistä sovitaan yhdessä perheen kanssa. Arvioinnin näkyväksi tekemisellä pyritään vähentämään perheen kokemusta tarkastelun alaisena olemisesta. (Alatalo ym. 2017, 41.) Riittävän usein toteutettu arviointi mahdollistaa perheen tilanteen muutosten huomaamisen ja huomioimisen. Työntekijävaihdosten yhteydessä korostuu taito hyödyntää jo tehtyä arviointia. On tärkeää, että perheelle välittyisi kuulluksi tulemisen kokemus, mutta myös se, että perhe ei joutuisi kertaamaan koko elämänhistoriaa alusta alkaen. Arvioinnissa on tärkeää kiinnittää huomiota perheen vahvuuksiin, voimavaroihin ja positiivisiin muutoksiin. (Alatalo ym. 2017, 42.)

6.4 Ohjaus

Ohjaus -elementti kytkeytyy perhetyön osalta sekä perhetyön että sosiaaliohjauksen käsitteisiin. Se on keskeinen osa perhetyötä jo siitä syystä, että perhetyötä tekevät pääasiallisesti sosionomin koulutuksen saaneet sosiaalialan ammattilaiset, jotka työskentelevät sosiaaliohjaajan ammattinimikkeellä. Ohjaus on perhetyön sisältöelementeistä keskeisin, mutta hyvin toteutettunakin yksistään riittämätön, mikäli perheen tuen tarpeet edellyttävät esimerkiksi hoidollista tukea. (Alatalo ym. 2017, 42-44.)

Ohjauksellisen tuen vaikuttavuutta edesauttaa se, että perheen omat näkemykset tilanteestaan ja tuen tarpeistaan tulevat kuulluksi (Alatalo ym. 2017, 44; Pohjolainen 2019, 133). Ohjaussuhteen kannalta merkityksellisiksi tekijöiksi on tutkimuksissa noussut riittävä aika,

sitoutuminen ja luottamussuhteen rakentuminen. Luottamussuhteeseen vaikuttaa merkittävästi perheen turvallisuuden kokemus, jota voidaan edesauttaa riittävällä ajalla. (Alatalo ym. 2017, 44; Pohjolainen 2019, 134.)

Pohjalaisen (2019, 133) tutkimuksessa tärkeänä on noussut esiin vanhempien mahdollisuus käydä sosiaalityöntekijän tai perhetyöntekijöiden kanssa läpi perheen tilanteeseen puuttumiseen liittyviä tunteita. Perheen tilanteen liittyvien tunteiden läpikäyminen korostuu lastensuojelun asiakasperheissä, joissa huolet perheen tilanteesta ovat isommat ja työskentelyyn liittyy aina jonkinlainen tuki ja kontrolli. Vanhempien tunnetyöskentelyllä ja kuulluksi tulemisella on merkitys työn onnistumisessa. Lastensuojeluun liittyvät ennakkoluulot ja häpeä voivat vaikuttaa vanhemman toimijuuteen. Vanhempi saattaa kokea arvottomuuden tunnetta sekä voimattomuutta ja syytöksiä sekä itseään että toisia kohtaan. Tämä voi ilmetä vihaisuutena työntekijää kohtaan, ja olla este vanhemman ja työntekijän väliselle vuorovaikutukselle. Sen sijaan inhimillisellä ja hyväksyväällä ilmapiirillä mahdollistetaan oikeanlaisen tuen vastaanottaminen.

6.5 Konkreettinen apu

Perhetyössä ja perhekuntoutuksessa tulee olla mahdollisuus tarjota konkreettista apua joustavasti ja asiakaslähtöisesti. Perheen kanssa työskentelyn päätavoite on lapsen ja vanhempien omien voimavarojen ja arjen selviytymiskeinojen vahvistaminen ohjauksellisella työskentelyllä, mutta toisinaan perheet tarvitsevat myös puolesta tekemistä. Perheen tuen tarpeen näkeminen ja tilannekohtaisen tuen tarjoaminen edellyttää työntekijältä herkkyyttä, harkintaa ja joustavuutta. Konkreettisen avun keinoin voidaan vahvistaa perheiden kokemusta avun saamisesta ja sitoutumista työskentelyyn. Tilannekohtaisesta auttamisesta huolimatta perhetyössä tulee muistaa aina säilyttää kyky tavoitteelliseen ja perheen arkea jäsentävään sekä perheen omaa toimijuutta vahvistavaan työskentelyyn. Konkreettinen auttaminen voi nivoutua yhteen ohjauksellisen perhetyön kanssa silloin, kun työtä tehdään toiminnallisina ja mallintavina menetelmin yhdessä perheen kanssa. (Alatalo ym. 2017, 46–47; Pohjolainen 2019, 137.)

6.6 Läheisten, vertaisten ja yhteisön tuki

Vertaistuella on tärkeä rooli osana lastensuojelun perhetyötä ja perhekuntoutusta. Vertaistuen merkitys korostuu erityisesti perheissä, joissa vanhempi toipuu esimerkiksi päihdeongelmasta. Läheisten osallistamisella varmistetaan parhaimmillaan perheille perhettä kannattelevaa tukea työskentelyjakson päätyttyä. (Alatalo ym. 2017, 47–53.)

6.7 Hoito

Hoidon -elementti liitetään perhetyössä terapeuttisuuteen. Hoito voi tarkoittaa terapiakoulutuksen kautta vahvistettua osaamista tai sisältää työskentelyä, jossa hyödynnetään terapian menetelmäkirjoa. Hoito -sisältöelementin osalta on tärkeää pohtia sitä, miltä osin työskentelyä annetaan osana lastensuojelun työskentelyä ja mikä on suhde terveydenhuoltoon. Tärkeää on myös tunnistaa erilaisten koulutustaustojen tarpeellisuus perhetyössä. Hoito -elementin toteutuminen osana perhetyötä edellyttää vahvaa monitoimijaisuutta ja monitoimijaisuus tulee olla suunta hoidon kehittämisessä. (Alatalo ym. 2017, 54–55.)

7 PERHETYÖN PROSESSIEN KEHITTÄMINEN LAADUN NÄKÖKULMASTA

Prosessien määrittäminen nähdään yhdeksi tärkeimmäksi laatujohtamisen työkaluista ja on ensimmäinen askel kaikessa laadun parantamisessa. Palveluprosessikuvausten laatiminen mahdollistaa työyhteisön arvojen ja työkuulttuurin yhtenäistämisen. Niiden avulla voidaan selkiyttää eri toimintojen tavoitteita, toimintatapoja, vastuita ja työnjakoa. Prosessikuvaukset toimivat päivittäisen työn tukena ja työntekijöiden perehdytyksen apuna. (Leino, Laaksonen & Österbacka 2016, 23.)

Laadun kehittäminen on jatkuva prosessi, joka vaatii jokaiselta työyhteisön jäseneltä arvostusta laadun merkitystä kohtaan ja ymmärrystä laadun kehittämiseen. Laadun kehittäminen vaatii onnistuakseen johdon tuen. Johdon tuki tarkoittaa myönteistä suhtautumista laadun kehittämiseen ja ymmärrystä, että laadun kehittäminen on yksittäisen projektin sijaan jatkuva prosessi ja sille tulee varata jatkuvasti aikaa. Johdon tulee pitää laadun kehittämistä jatkuvasti yllä (Grönroos 2015, 141.)

Sosiaalipalveluissa laatu tarkoittaa sitä, että asiakas saa tarvitsemaansa palvelua oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa. Erityisesti sosiaalipalveluissa korostuu palvelun subjektiivinen laatukokemus. (Grönroos 2015, 105; Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos: Laatu 2020). Palvelun laatua voidaan arvioida selvittämällä palvelun kyky täyttää asiakkaiden tarpeet (Leino ym. 2016, 11) ja palvelun laatu tulisi aina määritellä asiakkaiden laatukokemuksen pohjalta (Grönroos 2015, 100).

8 KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA KEHITTÄMISKYSYMYKSET

Tämä kehittämissuoritus keskittyy perheiden kotiin tehtävään perhetyöhön. Kehittämissuorituksen tarkoituksena on Ilmajoen kunnan sosiaalitoimen alaisen perhetyön laadun parantaminen perhetyön prosesseja kehittämällä. Kehittämissuorituksella tavoitellaan perhetyön palveluiden sisällön eriyttämistä ja selkiyttämistä, yhtenäisiä työskentelytapoja sekä yhä paremmin asiakkaiden tarpeisiin vastaavaa palvelua etsimällä vastauksia kehittämissuorituksen kehittämiskysymyksiin:

- ▲ Millainen on lapsiperheiden kotipalvelun prosessi?
- ▲ Millainen on perheohjauksen prosessi?
- ▲ Miten perhetyön prosesseja tulisi kehittää?

9 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS

9.1 Tutkimuskohde ja tutkimuksen lähtökohdat

Ilmajoen kunta sijaitsee Etelä-Pohjanmaalla. Ilmajoella on asukkaita noin 12 300, joista alle 15-vuotiaita on noin 20% (Talousarvio 2020, 4). Ilmajoella lapsiperhepalveluissa ja lastensuojelussa tehdään yhdennettyä sosiaalityötä. Käytännössä se tarkoittaa sitä, että saman työntekijän on mahdollista työskennellä perheen kanssa koko asiakkuusprosessin ajan aina palvelutarpeen arvioinnin alkamisesta asiakkuuden päättymiseen saakka. Lapsiperhepalveluissa ja lastensuojelussa työskentelee johtava sosiaalityöntekijä, kaksi sosiaalityöntekijää, lastenvalvoja–sosiaalityöntekijä sekä kaksi sosiaaliohjaajaa. Sosiaalitoimen alaisessa perhetyössä työskentelee kaksi lapsiperheiden kotipalvelun työntekijää ja kolme perheohjaajaa.

Sosiaalitoimen perhetyötä tarjotaan Ilmajoella moniin erilaisiin perheiden tuen tarpeisiin. Työntekijäresurssit ovat pienet ja perhetyössä työskennellään arkiviikkoina. Sosiaalitoimen alainen perhetyö toteutuu pääasiassa kevyenä sosiaalihuoltolain mukaisena palveluna. Lastensuojelulain mukainen tehostettu perhetyö ja perhekuntoutus ostetaan pääasiassa yksityisiltä palveluntarjoajilta. Kehittämistyön aihe ”Sosiaalitoimen alainen perhetyö Ilmajoen kunnassa” kytkeytyy vahvasti päivittäiseen työhöni Ilmajoen sosiaalitoimistossa perhepalveluiden ja lastensuojelun sosiaaliohjaajana. Tarve perhetyön kehittämiseksi on noussut työyhteisössä käydyistä keskusteluista ja työssä tehdyistä havainnoista.

9.2 Kehittämistyön toteutus

Kehittämistyön prosessi (kuvio 3) käynnistyi opinnäytetyön eli kehittämistyön suunnitelman tekemisellä marras-joulukuussa 2020. Alustavaa suunnitelmaa seurasi yhteinen tapaaminen tammikuussa 2021. Ensimmäiseen kehittämistapaamiseen olivat kutsuttuina kaksi lapsiperheiden kotipalvelun työntekijää, kolme perheohjaajaa, sosiaalijohtaja, johtava sosiaalityöntekijä, kaksi sosiaalityöntekijää ja kaksi sosiaaliohjaajaa. Vallitseva koronaviruspandemia huomioiden tapaamiseen oli mahdollisuus osallistua paikan päällä perhetyön toimitiloissa ”Niittyvillassa” sekä etäyhteydellä Teams-kokouksen välityksellä. Kehittämistapaamiseen osallistuivat kaikki paikalle kutsut kahta lapsiperheiden kotipalvelun työntekijää lukuun ottamatta, yhteensä yhdeksän henkilöä. Seitsemän työntekijää osallistui

paikan päällä, kaksi etäyhteydellä. Kahdeksan työntekijän oli mahdollista osallistua tapamiseen koko suunnitellun kahden tunnin ajan. Ensimmäisellä tapaamisella perhetyötä tarkasteltiin SWOT -analyysia hyödyntäen.

Kehittämistyön prosessi jatkui teorian kirjoittamisella alkukevään 2021 ajan. Huhtikuussa 2021 pidettiin perhepalveluiden ja lastensuojelun yhteinen kehittämispäivä, jossa tutkittiin perhetyön prosessien; lapsiperheiden kotipalvelun ja perheohjauksen nykytilaa ja niiden kehittämistarpeita Learning cafe -menetelmää hyödyntäen. Tuotosten purkamisen yhteydessä prosesseja kehitettiin sopimalla yhtenäisistä käytänteistä ja toimintatavoista. Kehittämispäivässä oli itseni lisäksi läsnä kaksi lapsiperheiden kotipalvelun työntekijää, kolme perheohjaajaa ja perheohjauksen opiskelija, kolme sosiaalityöntekijää ja sosiaalijohtaja, yhteensä 11 henkilöä. Edellisen tapaamisen jälkeen työyhteisössä oli tapahtunut muutoksia työpai-kanvaihtoihin ja perhevapaisiin liittyvistä syistä.



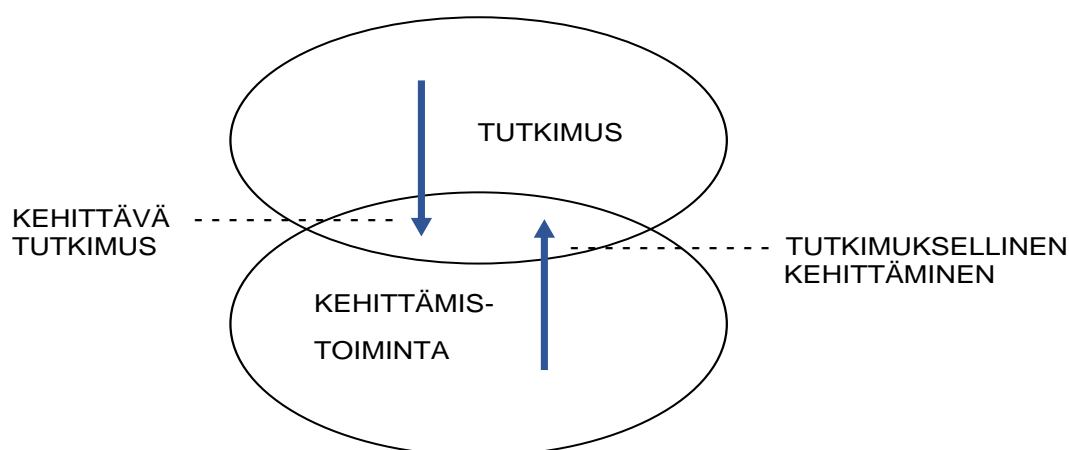
Kuvio 3. Opinnäytetyöprosessi.

9.3 Kehittämistyön lähestymistapa

Kehittämistyöstä, joka sisältää sekä tutkimusta että kehittämistä, voidaan käyttää termiä kehittämistutkimus. Sen ensisijaisena tavoitteena on jonkin konkreettisen asian tai toiminnan muuttaminen. Kehittämistutkimus on vahvasti kontekstisidonnaista, ajassa ja paikassa tapahtuvaa toimintaa. (Salonen ym. 2017, 34.) Kehittämistutkimus ei ole oma tutkimusmenetelmänsä, vaan siinä hyödynnetään tilanteen ja kehittämisen kohteen mukaan erilaisia tutkimuksellisia menetelmiä, joilla pyritään tuottamaan kehittämisen kannalta oleellista tietoa.

(Salonen ym. 2017, 35; Kananen 2012, 19). Sen lisäksi, että kehittämistutkimuksella tuotetaan uutta tietoa, siinä hyödynnetään aikaisempaa jo olemassa olevaa tutkimustietoa (Salonen ym. 2017, 35).

Tässä kehittämistyössä toteutuu tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta syntyy tutkimuksen ja kehittämistoiminnan kohtaamispaikkaan (kuvio 4). Tätä kohtaamispaikkaa voidaan lähestyä, joko tutkimuksen tai kehittämistoiminnan suunnasta. (Toikko & Rantanen 2009, 21.)



Kuvio 4. Tutkimuksen ja kehittämistoiminnan kohtaamispaikka. (Toikko & Rantanen 2009, 22).

Tutkimuksellisesta kehittämistoiminnasta puhutaan silloin, kun toiminnan pääpaino on kehittämisessä ja sen apuna pyritään hyödyntämään tutkimuksellisia periaatteita, kuten tutkimuksellisia asetelmia ja menetelmiä. Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan tieto tuotetaan aidoissa käytännön toimintaympäristöissä, kuten työpaikoilla ja tiedonkulkua ohjaavat käytännön ongelmat ja kysymykset. Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa tavoitellaan samanaikaisesti konkreettista muutosta sekä perustellun tiedon tuottamista. (Toikko & Rantanen 2009, 22.)

Kehittämistyön lähestymistapana toteutuu laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen lähestymistapa. Kananen (2012, 37) mukaan laadullisella tutkimuksella pyritään ymmärtämään jotakin ilmiötä. Sillä on pyrkimys kuvata, ymmärtää ja antaa tulkinta tutkittavasta kohteesta.

(Kananen 2012, 29.) Laadullisesta tutkimuksesta voidaan puhua silloin, kun pyritään selvittämään jotain ilman tilastollisia menetelmiä tai muita määrällisiä keinoja (Kananen 2017, 35, Strauss & Corbin 1998 mukaan). Tälle lähestymistavalle tyypillisiä piirteitä ovat mm., että tutkimus tapahtuu tutkimuskohteena olevan asian omassa ympäristössä, aineisto kerätään vuorovaikutussuhteessa ja tutkija on toimija ja aineiston kerääjä (Kananen 2017, 34). Laadullisessa lähestymistavassa korostuu todellisuus ja siitä saatava tiedon subjektiivinen luonne. Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään tarkastelemaan yksittäisiä tapauksia ja tutkimuksessa korostuu siihen osallistuvien ihmisten näkökulma. (Puusa & Juuti 2011, 47.)

10 AINEISTONKERUU- JA ANALYYSIMENETELMÄT

10.1 SWOT -analyysi

SWOT -analyysi on yksi strategisen suunnittelun ja johtamisen työkaluista. Sen avulla organisaation on mahdollista arvioida ja suunnitella toimintaansa niin, että toiminnalle asetetut tavoitteet tulevat paremmin saavutetuiksi. (Gürel & Tat 2017, 995.) Vuorisen (2013, 88) mukaan SWOT -analyysin tarkoituksena on tuottaa selkeä kokonaiskuva palvelun nykytilanteesta. Gürelin ja Tatin (2017, 995–996) mukaan SWOT -analyysin avulla on mahdollista tarkastella organisaation omaa toimintaa tai toiminnan asemaa ja kilpailukykyä suhteessa muihin toimijoihin. Siinä organisaatiota tarkastellaan kahteen eri ympäristöön kuuluvana, joista toinen muodostuu organisaation sisäisestä ympäristöstä ja toinen organisaation ulkoisesta ympäristöstä. Sisäisen ympäristön osalta tarkastellaan organisaatiossa olevia vahvuuksia ja heikkouksia ja ulkoisen ympäristön osalta sen tarjoamia mahdollisuuksia ja toisaalta sen toiminnalle asettamia uhkia. Sisäisen ympäristön vahvuudet ovat tekijöitä, jotka nähdään organisaation etuna ja etuna myös suhteessa muihin toimijoihin. Heikkoudet ovat tekijöitä, jotka ovat toiminnan kannalta epäedullisia ja ovat tätä myös suhteessa muihin toimijoihin. Mahdollisuudet muodostuvat ulkoisen ympäristön tekijöistä, joita hyödyntämällä organisaation on mahdollista parantaa toimintaansa. Uhat muodostuvat niistä tekijöistä, jotka voivat haitata ja tuoda ongelmia organisaation toimintaan. SWOT -analyysi laaditaan nelikenttään, jonka laatikot nimetään tarkasteltavien asioiden mukaisesti: sisäisen ympäristön ”vahvuudet” ja ”heikkoudet” sekä ulkoisen ympäristön ”mahdollisuudet” ja ”uhat”.

Perhetyön eli lapsiperheiden kotipalvelun ja perheohjauksen prosessien kehittämistyö lähti liikkeelle perhetyön nykytilan tarkastelusta, jossa hyödynnettiin SWOT -analyysia. Perheohjauksen SWOT -analyysin laatimiseen osallistui yhdeksän työntekijää. Koska lapsiperheiden kotipalvelun työntekijät eivät osallistuneet ensimmäiseen tapaamiseen, tarkastelun painopiste oli perheohjauksessa. SWOT -analyysin nelikenttää täydennettiin yhteisen keskustelun aikana. Toimin itse sekä keskusteluun osallistujana että kirjurina. Kaikkien yhdeksän osallistujan oli mahdollista nähdä nelikenttään kirjattavat asiat. Paikan päällä olijat näkivät tuotoksen tietokoneelta, Teams -yhteydellä osallistuneet jaetun näytön kautta. SWOT -analyysin pohjalta päätettiin lähteä kehittämään perhetyön prosesseja prosessien auki kirjoittamisen kautta. Prosessien kehittämällä pyritään poistamaan SWOT -analyysissa ilmenneitä

heikkouksia ja uhkia. Vuorisen (2013, 91–93) mukaan SWOT -analyysin avulla organisaation toimintaa pyritään kehittämään ja parantamaan päättelemällä, miten vahvuuksia voitaisiin käyttää hyväksi, miten heikkoudet voitaisiin muuttaa vahvuuksiksi, miten mahdollisuuksia hyödynnetään ja miten uhat vältetään. Työskentelyä päätettiin jatkaa yhteisellä kehittämispäivällä nyt mukana olleiden yhdeksän työntekijän kesken.

10.2 Learning cafe eli oppimiskahvila

Learning cafe tai toiselta nimeltään oppimiskahvila on yhteistoiminnallinen menetelmä, jossa korostuu keskustelu, uuden tiedon luominen ja tiedon siirtäminen. (Innokylä.) Learning cafe -menetelmän avulla organisaatiossa voidaan käydä dialogista keskustelua isommallakin osallistujamäärällä jotakin tiettyä asiaa tai teemaa koskien (Lagrosen & Lagrosen 2013, 204; Innokylä). Lagrosen ja Lagrosen (2013, 204) mukaan menetelmä sopii käytettäväksi, kun halutaan jakaa tietoa, kannustaa innovatiiviseen ajatteluun, rakentaa yhteisöä, tarkastella perusteellisesti jonkin asian tai toiminnon haasteita ja mahdollisuuksia ja luoda hyvä alusta eri toimijoiden väliselle vuorovaikutukselle. Heidän mukaansa menetelmää voidaan käyttää, kun osallistujia on vähintään kaksitoista ja aikaa käytettävissä vähintään puolitoistatuntia. He näkevät, että menetelmää voidaan käyttää laadullisen tutkimuksen tutkimusmenetelmänä silloin, kun halutaan tutkia saman aikaisesti useiden ihmisten näkökulmia.

Learning cafe -menetelmässä osallistujat jaetaan ryhmiin. Jokainen ryhmä asettuu oman pöydän ääreen pohtimaan annettua teemaa. Menetelmä sisältää tyypillisesti kolme keskustelukierrosta, joista jokainen kestää vähintään kahdestakymmenestä kolmeenkymmeneen minuuttia. Keskustelukierrosten välillä osallistujat vaihtavat paikkaa siten, että yksi ryhmäläisistä jää pöytään. Tämä ryhmäläinen toimii puheenjohtajana ja siihen asti tuotetun tiedon esittelijänä seuraavalle ryhmälle. Keskustelun tukena voidaan käyttää puheenvuoro -esinettä, jolloin puheenvuoro on ainoastaan esinettä pitelevällä henkilöllä. Esineen avulla varmistetaan, että kaikki ryhmäläiset saavat esittää oman mielipiteensä asiasta. (Lagrosen & Lagrosen 2013, 205.) Learning cafe -menetelmä koostuu viidestä vaiheesta: 1. Valmistelu: tilaan luodaan yhtä monta pöytäryhmää, kuin on käsiteltäviä asioita/teemoja. 2. Tervetuloa ja esittely: osallistujat toivotetaan tervetulleeksi. Tutkija esittelee Learning cafe -menetelmän, määrittää aiheen ja käy läpi menetelmän periaatteet mm. toisen kunnioittaminen. 3. Pienryhmäkeskustelukierrokset. 4. Kysymykset: Jokaisessa pöytäryhmässä on oma kysymys tai teema, josta ryhmä tuottaa tietoa. 5. Yhteenveto: Pienryhmäkeskusteluiden jälkeen

keskustelua jatketaan isommalla joukolla. Menetelmän käytössä tulee kiinnittää huomiota siihen, että käytettävä tila ja vallitseva ilmapiiri tukevat avointa keskustelua. Osallistujien tulee kuunnella ja kunnioittaa toisten mielipiteitä ja näkemyksiä. (Lagrosen ja Lagrosen 2013, 205; The World Cafe 2021.)

Learning cafe -menetelmä soveltui hyvin perhetyön prosessien kehittämistyöhön, sillä sen avulla voitiin tutkia samanaikaisesti sekä perhetyön prosessien nykytilaa ja niiden kehittämistarpeita. Menetelmän loppuvaiheessa, yhteistuotosten purkamisessa, kehitettiin prosesseihin liittyviä käytäntöjä, yhtenäistettiin työskentelytapoja ja pohdittiin jatkokehittämisen tarpeita. Learning cafe -menetelmän käyttö tuki työyhteisön hektistä kokonaistilannetta, koska menetelmän avulla oli mahdollista saavuttaa paljon, mutta lyhyessä ajassa.

Learning cafe menetelmän avulla tutkittiin ensin perhetyön prosessien nykytilaa ja tämän rinnalle tuotiin ajatukset prosessien ja työskentelyn kehittämisestä ns. tavoitetila. Osallistujat jaettiin kolmeen ryhmään. Yksi ryhmä pohti lapsiperheiden kotipalvelun ja perheohjauksen aloitusvaihetta ja työskentelyn päättämistä, yksi ryhmä lapsiperheiden kotipalvelun työskentelyvaihetta ja yksi ryhmä perheohjauksen työskentelyvaihetta. Yhdessä ryhmässä oli kolme henkilöä ja kahdessa ryhmässä neljä henkilöä. Ryhmien neljännet henkilöt olivat toisessa ryhmässä perheohjauksen opiskelija ja toisessa ryhmässä minä itse. Niin sanottuna ylimääräisenä henkilönä pystyin keskittymään työskentelyyn osallistumisen lisäksi kehittämistyön koordinointiin. Kukin ryhmä työskenteli aiheen äärellä 40 minuutin ajan, jolloin ryhmätyöskentelyn kokonaisajaksi muodostui kaksi tuntia. Käsiteltävät teemat olivat laajat ja niitä olisi voinut olla syytä pilkkoa pienempiin osiin.

Ryhmätyöskentelyn jälkeen paneuduttiin LAPE -hankkeen mallinnustyöryhmän kokoamiin perhetyön sisällönelementteihin (Alatalo ym. 2017), jotka nähdään yhtenäisen perhetyön kehittämisen viitekehyksenä. Olin valmistellut kehittämispäivää koostamalla perhetyön sisällönelementtien keskeiset asiat PowerPoint -esitykseen. Esityksen lomassa kävimme keskustelua perhetyön sisällönelementeistä ja niihin liittyvistä konkreettisista asioista. Näiden sisältöelementtien avulla tulisi tulevaisuudessa jäsentää lastensuojelun perhetyön ja perhekuntoutuksen palveluiden kehittämistyötä ja kuvata näiden palveluiden sisältöjä. (Alatalo ym. 2017, 10.) Ryhmätyöskentelyn jälkeen fläppipapereille tuotetut tuotokset (liite 1.) purettiin siten, että kunkin ryhmän puheenjohtaja esitteli lopullisen tuotoksen. Purkuvaihe sisälsi

paljon yhteistä keskustelua ja yhteisistä pelisäännöistä sopimista, joista prosessien kehittäminen muodostui. Keskustelun tulokset kirjasin Wordiin ja heijastin projektorilla seinällä siten, että kaikki osallistujat pystyivät seuraamaan, että kirjaukset tulivat totuudenmukaisina. Tuotosten purkamiseen käytettiin aikaa noin kaksi tuntia.

10.3 Aineiston analyysi

Tämän kehittämistyön aineiston analysoinnissa toteutuu pääasiassa aineistolähtöinen analyysi, mutta siinä on myös teoriaohjaavan analyysin piirteitä. Aineistolähtöisestä analyysistä voidaan puhua silloin, kun tutkittavasta asiasta pyritään luomaan teoreettinen kokonaisuus siten, että aikaisemmat havainnot, tiedot ja teorit eivät vaikuta analyysin toteuttamiseen tai sen lopputulokseen. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 95.) Aineistolähtöisessä ja teoriaohjaavassa analyysissä yhteistä on se, että niissä molemmissa analyysiyksiköt valitaan aineistosta. Teoriaohjaavan analyysin piirteet täyttyvät silloin, kun aikaisempi tieto ohjaa tai auttaa analyysin tekemistä, kuten tässä kehittämistyössä tieto prosessien jaottelusta. Teoriaohjaavasta analyysistä voidaan siis puhua silloin, kun analyysissä on teoreettisia kytkentöjä, mutta kytkökset eivät pohjautu täysin suoraan teoriaan tai teoria toimii apuna analyysin etenemisessä. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 96–97.)

Tutkimusaineiston analysoinnissa hyödynsin sisällönanalyysiä, joka on monenlaiseen tutkimukseen soveltuva perusanalyysimenetelmä (Tuomi & Sarajärvi 2011, 91). Yksittäisen menetelmän sijaan sisällönanalyysi nähdään enemmän väljänä viitekehyksenä, jonka avulla aineistoa on mahdollista tarkastella monipuolisesti. Sisällönanalyysin avulla tutkittavasta ilmiöstä pyritään muodostamaan tiivistetty ja yleisellä tasolla esitetty kuvaus. (Puusa 2020, 148). Sisällönanalyysin avulla dokumentteja voidaan arvioida systemaattisesti ja objektiivisesti. Dokumentilla voidaan tarkoittaa lähes mitä tahansa kirjalliseen muotoon muutettavaa materiaalia, kuten esimerkiksi haastatteluita, raportteja ja keskusteluita. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 103.) Tässä tutkimuksessa dokumentti muodostuu fläppipapereille tuotetuista ryhmätuotoksista sekä tuotosten purkamisen yhteydessä käydystä keskustelusta.

Dokumenttien analysoinnissa hyödynsin aineiston teemoittelua, jossa on kyse laadullisen aineiston pilkkomisesta ja ryhmittelystä (Tuomi & Sarajärvi 2011, 103). Teemoittelu tapahtui oikeastaan jo siinä vaiheessa, kun perhetyön nykytilaa lähdettiin tutkimaan, sillä Learning

cafe -menetelmällä toteutetussa nykytilan tarkastelussa jokainen ryhmä asettui työskentelemään oman teemansa äärelle. Aiheen teemoittelussa hyödynnettiin Järvisen ym. (2012) mallia, jonka mukaan perhetyön prosessi koostuu kolmesta vaiheesta; aloitusvaiheesta, työskentelystä ja työskentelyn päättämisestä. Tutkimus, jossa on hyödynnetty Learning cafe -menetelmää, on mielestäni verrattavissa monin tavoin teemahaastatteluun ja juuri teemahaastattelulle on tyypillistä, että aineiston jäsenitys muodostuu jo haastattelun teemoista (Tuomi & Sarajärvi 2011, 93).

Ennen varsinaisten teemojen etsimistä tein aineiston alustavan ryhmittelyn. Alustava ryhmittely muodostui perhetyön työskentelymuodoista: lapsiperheiden kotipalvelu ja perheohjaus ja näiden prosessien vaiheista: aloitusvaihe, työskentelyvaihe ja työskentelyn päättyminen sekä prosessin vaiheiden nykytilasta (=N) ja kehittämistarpeista (=K), (taulukko 1).

Taulukko 1. Aineiston alustava ryhmittely.

Lapsiperheiden kotipalvelu						Perheohjaus					
Aloitusvaihe		Työskentelyvaihe		Työskentelyn päättyminen		Aloitusvaihe		Työskentelyvaihe		Työskentelyn päättyminen	
N	K	N	K	N	K	N	K	N	K	N	K

Alustavan ryhmittelyn jälkeen lähdin teemoittelemaan aineistoa. Teemoittelussa poimin aineistosta aiheita, joista palveluiden prosessit muodostuvat. Aineiston teemoittelussa hyödynsin alustavaa ryhmittelyä etenemällä ryhmittelyn mukaan. Aloitin teemoittelun lapsiperheiden kotipalvelusta ja etenin perheohjaukseen. Aineistoista oli tarkoitus etsiä ne lapsiperheiden kotipalvelussa ja perheohjauksessa esiintyvät tekijät, joista palveluiden prosessit muodostuvat. Lapsiperheiden kotipalvelun ja perheohjauksen prosessien kehittämistarpeiden osalta etsin mahdollisesti molemmissa prosesseissa korostuvia yhteisiä kehittämistarpeita, jossa hyödynsin aineiston tyypittelyä. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 93.)

11 KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET

Kehittämistyön tulokset muodostuvat SWOT -analyysistä (kuvio 5.) ja Learning cafe -menetelmän tuotoksista sekä menetelmän puitteissa käydystä yhteisestä keskustelusta, joka sisälsi myös toiminnan kehittämistä. Learning cafe -menetelmän teemoittelussa hyödynsin Järvisen ym. (2012) mallia, jonka mukaan perhetyön prosessi koostuu kolmesta vaiheesta; aloitusvaiheesta, työskentelystä ja työskentelyn päättämisestä. Kunkin teeman ympärille koottu ryhmä lähti pohtimaan perhetyön prosesseja kysymysten kautta. Kysymykset kuuluivat: Mistä lapsiperheiden kotipalvelun ja perheohjauksen työskentely koostuu? Ja minkälaisia asioita työskentelyssä tulisi kehittää?

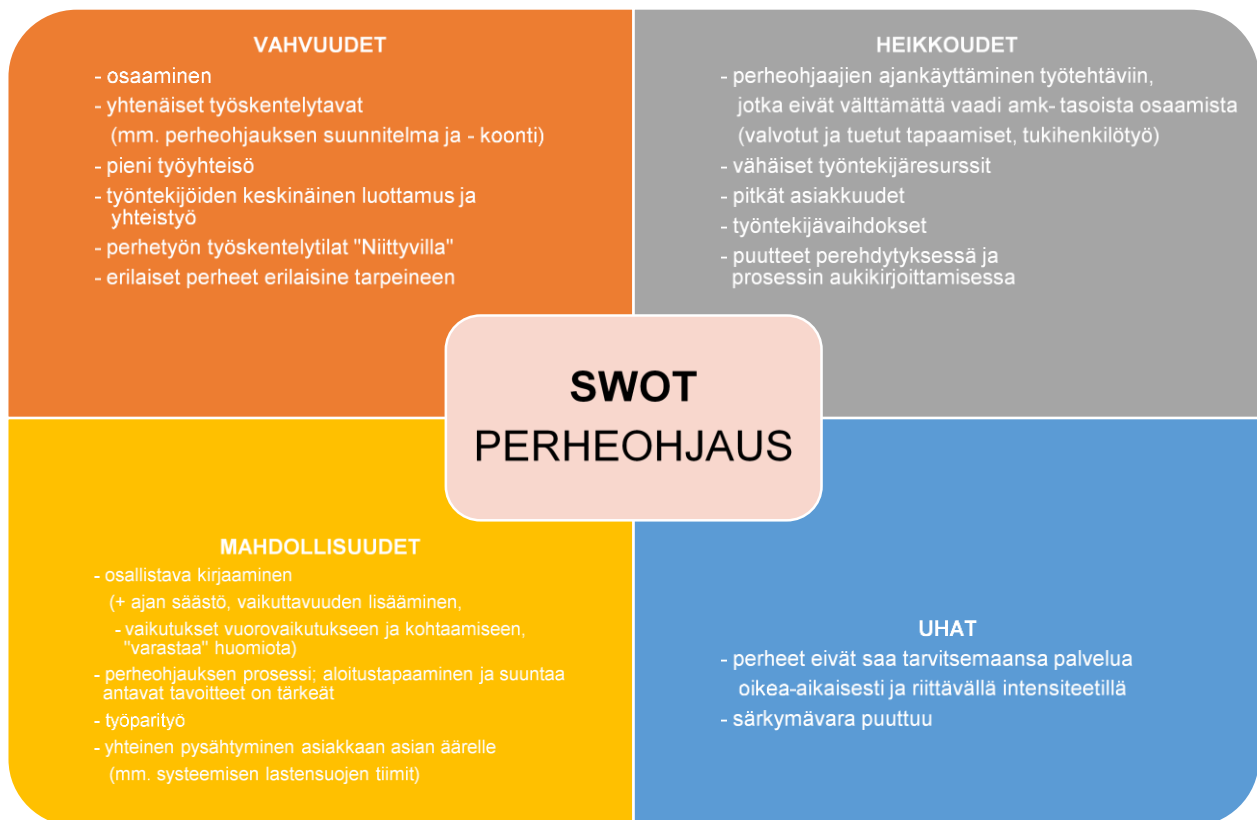
11.1 Perheohjauksen SWOT -analyysi

Ensimmäisen kehittämistapaamisen alussa käytiin vapaata keskustelua perhetyöstä. Keskustelussa tuli ilmi, että Ilmajoen sosiaalitoimessa tehtävä yhdenmety sosiaalityö nähdään vahvuutena niin työntekijöiden, kuin ennen kaikkea asiakaslähtöisyydenkin näkökulmasta. Joustavuuden nähtiin mahdollistavan sujuva asiakastyö ja minimoivan mahdollisia työntekijävaihdoksia. SWOT -nelikenttään perheohjauksen vahvuuksiksi nousivat työntekijöiden ammatillinen osaaminen, yhtenäiset työskentelytavat; perhetyön lomakkeet; suunnitelma ja koonti, pieni työyhteisö, työntekijöiden keskinäinen luottamus ja yhteistyö, perhetyön käytössä olevat työskentelytilat sekä perheiden erilaisuus ja heidän erilaiset tarpeensa.

Perheohjauksen heikkouksina nähtiin perheohjaajien ajankäyttäminen sellaisiin työtehtäviin, jotka eivät välttämättä vaadi ammattikorkeakoulututkintotasoista osaamista. Tällaisia työtehtäviä nähtiin olevan tuetut ja valvotut tapaamiset sekä ammatillinen tukihenkilötyö. Heikkoutena nähtiin myös vähäiset työntekijäresurssit, pitkät asiakkuudet, työntekijöiden runsas vaihtuvuus ja puutteet perehdytyksessä ja perhetyön prosessin auki kirjoittamisessa. Työntekijöiden vaihtuvuus on suurta, jolloin perehdytyksen puutteellisuus ja puuttuva prosessikuvaus muodostuvat heikkouksiksi palvelun laadun näkökulmasta.

Mahdollisuuksina perheohjauksessa nähtiin osallistavan kirjaamisen käyttäminen. Osallistavalla kirjaamisella nähtiin olevan sekä myönteisiä että negatiivisia vaikutuksia. Parhaimmillaan osallistava kirjaaminen voidaan nähdä perheohjaajien aikaa säästävänä sekä työn vaikuttavuutta lisäävänä tekijänä. Toisaalta osallistavan kirjaamisen nähdään vaikuttavan

kielteisesti perheohjaajan ja perheen väliseen vuorovaikutukseen ja kohtaamiseen sekä "varastan" huomiota varsinaiselta työskentelyltä. Perheohjauksen selkeä prosessi, jossa korostuu aloitustapaamisen merkityksellisyys sekä työskentelyä ohjaavien tavoitteiden tärkeys, nähtiin mahdollisuutena. Työparityö ja työntekijöiden yhteinen pysähtyminen asiakkaan asian äärelle ovat mahdollisuuksia, joiden lisäämiseen tulee kiinnittää huomiota. Perheohjauksen uhat muodostuivat särkymävaran puuttumisesta ja siitä, että perheet eivät saa tarvitsemaansa palvelua oikea-aikaisesti ja riittävällä intensiteetillä.



Kuvio 5. Perheohjauksen SWOT -analyysi.

11.2 Lapsiperheiden kotipalvelun nykytilan kartoitus

Ennaltaehkäisevästä lapsiperheiden kotipalvelusta puhutaan silloin, kun perheellä ei ole aiempaa voimassa olevaa sosiaalitoimen asiakkuutta. Käytän työssäni lapsiperheiden kotipalvelusta termejä ”lapsiperheiden kotipalvelu” tai ”kotipalvelu” ja lapsiperheiden kotipalvelun työntekijästä termiä ”työntekijä”. Vastuutyöntekijöistä käytän lain määrittelemiä termejä. Sosiaaliohjaajasta käytän termiä ”omatyöntekijä” ja sosiaalityöntekijästä termiä ”vastuusosiaalityöntekijä”.

11.2.1 Aloitusvaihe

Lapsiperheiden kotipalvelun aloitusvaiheessa esiintyviä asioita sekä aloitusvaiheeseen liittyviä kehittämistarpeita kuvaan taulukossa 2.

Taulukko 2. Lapsiperheiden kotipalvelun aloitusvaihe.

Lapsiperheiden kotipalvelun aloitusvaihe	Lapsiperheiden kotipalvelun aloitusvaiheen kehittämistarpeet
<ul style="list-style-type: none"> ▲ yhteydenotto ▲ tutustumiskäynti ▲ hallinnollinen päätös 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ lapsiperheiden kotipalvelun maksullisuuden/maksuttomuuden kriteerit ▲ aloituspalaveri olemassa olevien asiakkuuksien osalta ▲ työskentelyn keston rajaaminen

Lapsiperheiden kotipalvelun työskentely alkaa työntekijälle tulevasta *yhteydenotosta*. Yhteydenotto tulee asiakkaalta itseltään, neuvolasta tai sosiaalitoimesta sosiaalityöntekijältä tai sosiaaliohjaajalta. Asiakkaalta itseltään tai neuvolasta tulevassa yhteydenotossa puhutaan ennaltaehkäisevästä palvelusta. Yhteydenoton taustalla on tilapäisavun tarve. Avun tarpeeseen johtaneita tekijöitä voivat olla esimerkiksi vaikea äkillinen elämäntilanteen muutos tai kriisi, vaikean elämäntilanne, vanhemman toimintakyvyn alentuminen esimerkiksi leikkauksen tai sairauden myötä tai yhtäkkinen vanhemman väsymys ja uupumus.

Yhteydenottoa seuraa työntekijän *tutustumiskäynti* perheeseen. Tutustumiskäynti toteutuu työntekijän itsenäisenä käyntinä. Tutustumiskäynnillä työntekijä arvioi palvelun tarpeen.

Työntekijä vie perheelle lapsiperheiden kotipalvelun hakemus ja -tulokset -lomakkeet. Tutustumiskäynnillä sovitaan yhdestä kolmeen seuraavaa käyntikertaa.

Lapsiperheiden kotipalvelusta tehdään aina hallinnollinen päätös. *Päätös* tehdään joko maksullisesta tai maksuttomasta lapsiperheiden kotipalvelusta. Päätös tehdään sekä perheen taloudellisen että perheen kokonaistilanteen perusteella. Ennaltaehkäisevästä lapsiperheiden kotipalvelusta päätöksen tekee perhepalveluiden ja lastensuojelun johtava sosiaalityöntekijä. Sosiaalitoimen aiemmissa asiakkuuksissa päätöksen tekee lapsen tai perheen omatyöntekijä tai vastuusosiaalityöntekijä.

Nykytilan kartoituksessa lapsiperheiden kotipalvelun aloitusvaiheeseen liittyviä kehittämistarpeita nousi kolme. Ensimmäisenä korostui tarve avata palvelun **maksuttomuuden/ maksullisuuden kriteerit**. Kotipalvelun työntekijät eivät tiedä millä kriteereillä päätös tehdään, joten he eivät osaa tätä asiaa myöskään asiakasperheille riittävän selkeästi kertoa, kun heiltä sitä kysytään. Toisena kehittämistarpeena nousi tarve **aloituspalaverin** pitämiseksi silloin, kun palvelupyyntö tulee sosiaalityöntekijältä tai sosiaaliohjaajalta ja lapsiperheiden kotipalvelun tarve kytkeytyy joko vammaispalveluiden, sosiaalihuoltolain mukaisten perhepalveluiden tai lastensuojelun olemassa olevaan asiakkuuteen. Erityisesti lastensuojelun asiakkuudessa olevien perheiden kohdalla nähdään tarve, että perheestä nouseva huoli ja tuen tarve puhutaan auki yhdessä perheen kanssa siten, että keskustelussa on läsnä perheen ja kotipalvelun lisäksi myös asiakkaan omatyöntekijä. Aloituspalaverissa tulisi sopia työskentelyn tavoitteet, sisältö, intensiivisyys ja työskentelyn kesto. Kolmas kehittämistarve koski lapsiperheiden kotipalvelun **työskentelyn kesto** rajaamista. Työskentelyn kesto on erityinen kysymys ennaltaehkäisevän palvelun perheissä, joissa ei ole aiempaa sosiaalitoimen asiakkuutta. Kotipalvelun työskentely saattaa jatkua vuoden päivätkin ilman selkeää tavoitteiden ja työn sisällön määrittelyä. Toisinaan asiakkaat tottuvat kotipalvelun työskentelyyn eivätkä haluaisi luopua palvelusta.

11.2.2 Työskentelyvaihe

Lapsiperheiden kotipalvelun työskentelyvaiheessa esiintyviä asioita sekä työskentelyvaiheeseen liittyviä kehittämistarpeita kuvaan taulukossa 3.

Taulukko 3. Lapsiperheiden kotipalvelun työskentelyvaihe.

Lapsiperheiden kotipalvelun työskentelyvaihe	Lapsiperheiden kotipalvelun työskentelyvaiheen kehittämistarpeet
<ul style="list-style-type: none"> ▲ käynnit keskimäärin 1-3x/vko, 2-4h/kerta <ul style="list-style-type: none"> – päivittäissiivoukset; tiskit, pyykkihuolto, imurointi, tilapäinen lastenhoito ▲ työskentely itsenäisesti ja yhdessä perheen kanssa 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ työskentelyn keston rajaaminen ▲ kokonaisuuden selkiyttäminen, sisältäen työskentelyn alun ja lopun sekä arvioinnin ▲ selkeys dokumentointiin ▲ työntekijöiden tuki

Lapsiperheiden kotipalvelun kaksi työntekijää ”menevät ja tekevät”, kun pyyntö työskentelylle tulee. *Käynnit* toteutuvat pääsääntöisesti yhdestä kerrasta kolmeen kertaan viikossa ja yksi käynti kestää kahdesta tunnista neljään tuntiin. Käyntien tiheys määrittyy kunkin perheen yksilöllisen tarpeen mukaan. Lähes poikkeuksetta käynnit harventuvat työskentelyn loppua kohti. Kotipalvelun työntekijät tekevät asioita perheissä sekä *itsenäisesti*, että *yhdessä perheen kanssa*. Työskentely sisältää enemmän työntekijän itsenäistä tekemistä, kuin tekemistä yhdessä perheen kanssa. Käynneillä työntekijät tekevät *kevyitä päivittäissiivouksia, kuten tiskien hoitamista, pyykkihuoltoa ja imurointia*. Päivittäissiivouksien lisäksi työntekijät avustavat *ruuanlaitossa*, joko tekemällä esivalmisteluita tai valmistamalla ruoan kokonaan. Kotipalvelun työntekijöiden työnkuvaan kuuluu myös *tilapäinen lastenhoito*. Tilapäisestä lastenhoidosta puhutaan silloin, kun vanhempi käy asioilla, lepää tai tarvitsee muulla tavoin hengähdysaikaa.

Lapsiperheiden kotipalvelun työskentelyvaiheen kartoituksessa nousi neljä kehittämistarvetta. Lapsiperheiden kotipalvelun perusajatus tilapäisestä avusta ja tuesta on joiltakin osin kadonnut. Asiakkuudet jatkuvat pitkään, joskus jopa vuoden ajan. Nähdään tarpeellisena, että kotipalvelu on jatkossakin **tilapäistä apua ja tukea**. Palvelun keston rajaaminen toteutuu pääsääntöisesti hyvin niiden perheiden kohdalla, joilla on jo sosiaalitoimen asiakkuus ja asiakkuutta koordinoiva vastuusosiaalityöntekijä tai omatyöntekijä. Kysymykseksi nousevat ne perheet, joille tarjotaan ennaltaehkäisevää tukea ja yhteydenotto tulee mm. neuvolasta. Tällöin kotipalvelun työntekijä on itse vastuussa palveluprosessista ja yhtenäisen linjan ja toimintatavan luominen nähdään tärkeänä. Toiseksi kotipalvelun työskentelyyn kaivataan **kokonaisvaltaista selkeyttä**. Selkeys muodostuu hallitusta palvelukokonaisuudesta, jolla on **selkeä alku ja loppu**. Lapsiperheiden kotipalvelun työskentelyn vaikuttavuutta ja palve-

lun tarvetta tulisi **arvioida** siinä missä muitakin sosiaalipalveluita. Arviointiin liittyy myös työskentelyn **dokumentointi**, jonka suhteen työntekijät kaipaavat selkeyttä. Kotipalvelun työntekijät kaipaavat **sosiaalityöntekijöiltä ja -ohjaajilta vahvempaa tukea, yhteistyötä ja vuorovaikutusta**. Omatyöntekijältä saadun tuen tarve korostuu erityisesti lastensuojelun asiakasperheissä.

11.2.3 Työskentelyn päättyminen

Lapsiperheiden kotipalvelun työskentelyn päätösvaiheessa esiintyviä asioita sekä työskentelyn päätösvaiheeseen liittyviä kehittämistarpeita kuvaan taulukossa 4.

Taulukko 4. Lapsiperheiden kotipalvelun työskentelyn päättyminen.

Lapsiperheiden kotipalvelun työskentelyn päättyminen	Lapsiperheiden kotipalvelun työskentelyn päätymiseen liittyvät kehittämistarpeet
<ul style="list-style-type: none"> ▲ Ei selkeää päättymistä. 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Selkeä päättyminen; palaveri tai sopimus työn kestosta

Nykyisellään lapsiperheiden kotipalvelun päättyminen ei ole hallittua. Työskentelyn päätymiseen johtavia syitä voivat olla mm. perheen avun ja tuen tarpeen lakkaaminen, ajanvaraukselliset haasteet ja yhteydenpidon katkeaminen. Joissakin perheissä työskentely jatkuu määräämättömän pitkään. Lapsiperheiden kotipalvelun työskentelyn päätymiseen liittyvä kehittämistarve koskee **työskentelyn selkeää päättymistä**. Sosiaalitoimen asiakkuuksissa nähdään tarve yhdessä pidetylle työskentelyn päätöspalaverille. Työskentely päättyy, kun työskentelylle asetetut tavoitteet on saavutettu, lapsiperheiden kotipalvelu todetaan riittäväksi yhdessä muiden palveluiden kanssa tai palvelu ei sovellu perheen tilanteen tueksi, mikäli perhe ei esimerkiksi sitoudu palveluun. Vaihtoehtona päätöspalaverille nähdään selkeä sopimus työskentelyn kestosta. Sopimukseen perustuva työskentelyaika korostuu ennaltaehkäisevänä palveluna toteutetussa työskentelyssä.

11.3 Perheohjauksen nykytilan kartoitus

Käytän termiä ”perheohjaus” perhetyöstä, jossa perheen hyvinvointia pyritään tukemaan sosiaaliohjauksen keinoin. Perheohjausta toteuttavasta työntekijästä käytän termiä ”perheohjaaja”. Vastuutyöntekijöistä käytän lain määrittelemiä termejä, sosiaaliohjaajasta termiä ”omatyöntekijä” ja sosiaalityöntekijästä termiä ”vastuusosiaalityöntekijä”.

11.3.1 Aloitusvaihe

Perheohjauksen aloitusvaiheessa esiintyviä asioita sekä aloitusvaiheeseen liittyviä kehittämistarpeita kuvaan taulukossa 5.

Taulukko 5. Perheohjauksen aloitusvaihe.

Perheohjauksen aloitusvaihe	Perheohjauksen aloitusvaiheen kehittämistarpeet
<ul style="list-style-type: none"> ▲ palvelutarpeen arviointi, tarvittaessa perheohjaaja työparina ▲ työn ”tilaus” perheohjaajille perheyön tiimissä ▲ työskentelyn aloituspalaveri 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ tavoitteiden asettelu

Perheohjausta edeltää palvelutarpeen arviointi, joka tehdään siinä laajuudessa, kuin on tarpeenmukaista. Toisinaan perheohjaaja toimii sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan työparina *palvelutarpeen arvioinnin* laatimisessa, mikäli jo sosiaalihuoltolain mukaisen yhteydenoton tuen tarpeen arvioimiseksi tai lastensuojeluilmoituksen perusteella arvioidaan perheen hyötyvän perheohjauksen palvelusta. Perheohjauksen työskentely perheessä alkaa, kun palvelutarpeen arvioinnin perusteella arvioidaan perheen hyötyvän perheohjauksesta. Perheohjaus voi alkaa myös jo palvelutarpeen arvioinnin aikana tai jo olemassa olevan asiakkuuden aikana. Sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä tuo palvelun tarpeen joka toinen viikko kokoontuvaan *perhetyön tiimiin*. Perhetyön tiimissä kartoitetaan perheohjaajien työtilanne ja päätetään perheohjaaja tai työpari, joka lähtee toteuttamaan perheohjauksen työskentelyä. Ennen työskentelyn alkamista pidetään sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja vetoinen työskentelyn *aloituspalaveri*. Työskentelyn tavoitteet muodostuvat tehdyn palvelutarpeen arvioinnin pohjalta.

Perheohjauksen aloitusvaiheeseen liittyvänä kehittämistarpeena nähdään tarve asettaa perheohjauksen työskentelylle **selkeät tavoitteet**. Nähdään tarve sille, että tavoitteet määritellään jo ennen perheohjauksen alkamista. Käytännössä tämä tarkoittaa, että selkeät tavoitteet tulisi nousta esiin palvelutarpeen arvioinnissa. Tavoitteiden asettamisessa on tärkeää kiinnittää huomio kunkin perheen ydinhaasteeseen ja lähteä työskentelemään sen kanssa.

11.3.2 Työskentelyvaihe

Perheohjauksen työskentelyvaiheessa esiintyviä asioita sekä työskentelyvaiheeseen liittyviä kehittämistarpeita kuvaan taulukossa 6.

Taulukko 6. Perheohjauksen työskentelyvaihe.

Perheohjauksen työskentelyvaihe	Perheohjauksen työskentelyvaiheen kehittämistarpeet
<ul style="list-style-type: none"> ▲ käynnit ja palvelun kesto perheen yksilöllisen tarpeen mukaan (keskimäärin 1-2x/vko – intensiiviset käynnit) ▲ perheohjaajan ja perheen välinen luottamussuhde <- tutustuminen -> perheen vahvuudet ja haasteet ▲ menetelmät ▲ perheenjäsenten yksilöllinen huomioiminen ▲ itsenäinen työskentely ▲ työparityöskentely ▲ yhteistyö ▲ dokumentointi ▲ perheohjaajien tuki sosiaalityöntekijältä tai sosiaaliohjaajalta 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ menetelmät ▲ työparityö ▲ yhteistyötä koskeva työnjako ▲ toimintatapa perheen muuttuvissa tarpeissa ▲ arviointi ▲ työntekijöiden aika ▲ perheohjaajien tuki sosiaalityöntekijöiltä ja sosiaaliohjaajilta

Perheohjauksen *käynnit* perheessä ja *työskentelyn kesto* vaihtelevat perheen yksilöllisen tarpeen mukaan. Työskentelyn minimiaika on keskimäärin puoli vuotta ja jatkuu joissakin

perheissä useita vuosia. Perheohjauksen käynnit toteutuvat keskimäärin yhdestä kahteen kertaan viikossa. Toisinaan perheohjaajan käynnit toteutuvat tilapäisesti hyvinkin intensiivisinä, useita kertoja viikossa. Perheohjauksen prosessissa korostuu läpi työskentelyn perheohjaajan ja perheen välinen *luottamussuhde*, joka on kaiken työskentelyn perusta. Työskentely alkaa perheohjaajan/ perheohjaajien ja perheen *tutustumisella*, jolle tulee antaa riittävästi aikaa. Tutustumisvaiheen aikana pyritään löytämään perheen *vahvuudet ja haasteet*. Perheen omat vahvuudet ovat voimavaroja, joita työskentelyssä pyritään korostamaan ja vahvistamaan.

Perheohjauksen työskentely on monipuolista ja työskentelyssä käytetään useita erilaisia *menetelmiä*. Käytössä olevia menetelmiä ovat muun muassa

- ▲ Lapset puheeksi -menetelmä
- ▲ Korttityöskentely: mm. Elämän tärkeät asiat, Nallekortit, voimavarakortit, vahvuuskortit ja tunnetaitokortit.
- ▲ Sukupuu
- ▲ Aikajana
- ▲ Sadut / sadutus / satuhieronta ja hipsuttelu.
- ▲ Toiminnalliset menetelmät: mm. retket, ulkoilu, uinti, liikunta, lenkkeily, kuntosali, marjastus, leipominen, lauta- ja korttipelit, yhteiset ruokailuhetket ja kesällä -21 "multaterapiaplantaasi".
- ▲ Yhdessä tekeminen perheen kanssa: mm. ruoanlaitto ja pienet kotityöt.
- ▲ Keskustelut, joissa apuna lomakkeet.
- ▲ Aarrekartta työskentely.
- ▲ Roolikartat; vanhemmuus, parisuhde ja itsenäistyvä nuori.
- ▲ Lomakkeet: mm. ajankäyttöympyrä ja verkostokartta.

Työskentelyssä pyritään *perheenjäsenten yksilölliseen huomioimiseen* ja työtä tehdään sekä *itsenäisesti*, että yhdessä *työparin* kanssa. Työparityö sisältää sekä yhdessä toteutettuja käyntejä eli niin kutsuttua rinnakkaistyöskentelyä ja joustavaa yhdessä työskentelyä. Joustavalla työskentelyllä tarkoitetaan työskentelyä, jossa yhteisten käyntien sijaan työpari mm. jakaa käyntejä perheessä ja toimii toisillensa työskentelyn reflektioparina. Perheohjauksen aikana nousee useasti tarve myös *yhteistyölle* perheen verkostojen ja muiden per-

heen kanssa toimivien tahojen kanssa. Työskentelyn *dokumentointi* on merkittävä osa perheohjauksen prosessia. Perheohjauksen prosessissa hyödynnetään yhteisiä kirjallisia lomakkeita, joita ovat: perheohjauksen tavoitteet, perheohjauksen suunnitelma, perheohjauksen väliarviointi ja perheohjauksen loppuarviointi. Työskentelyn dokumentointi nojaa tavoitteisiin ja on luonteeltaan arvioivaa. Lapsen ja perheen omatyöntekijän ja/tai vastuusosiaalityöntekijän antama *tuki* perheohjaajalle on tärkeä.

Perheohjauksen työskentelyvaiheesta nousi seitsemän sellaista tekijää, jotka nähtiin perheohjauksen työskentelyvaiheen kehittämistarpeina. Perheohjaajien osaamisen päivittäminen ja lisääminen erilaisten **menetelmäkoulutusten** kautta nähdään tarpeellisena. Viime aikoina **työparityötä** on lisätty ja tarve sen lisäämiseen nähdään yhä. Työparityöskentelyn koetaan vähentävän työntekijöiden kuormitusta, lisäävän ja täydentävän työskentelyn näkökulmia, parantavan asiakkaan kohtaamista erityisesti haastavissa asiakastilanteissa sekä mahdollisuuksia kohdata perhe kokonaisvaltaisesti. Perheen kokonaisvaltaisen kohtaamisen tarve korostuu erityisesti perheissä, joissa on useita jäseniä. Toisinaan työskentelyyn kaivataan sekä nais- että miesnäkökulmaa, mikä saattaa mahdollistua työparityöskentelyssä. Kolmas kehittämistarve liittyy vastuusosiaalityöntekijän tai omatyöntekijän ja perheohjaajan väliseen **työnjakoon**. Työnjakoon kaivataan selkeyttä mm. perheen verkostojen ja muiden perheen kanssa työskentelevien tahojen kanssa tehtävän yhteistyön osalta. Työskentelyvaiheessa perheohjaajan ja vastuusosiaalityöntekijän tai omatyöntekijän välisen yhteistyön tarve korostuu tilanteissa, jossa työskentelyn aikana **perheen tarpeet muuttuvat** suhteessa työskentelyn aloitukseen. Toisinaan perheohjaaja havaitsee työskentelyn aikana asioita tai huolia, joita työskentelylle asetetut tavoitteet eivät huomioi. Tällöin havaitaan tarve työskentelyn painopisteen muuttamiselle ja tavoitteiden tarkentamiselle. Perheohjaajat toivovat yhteisesti sovittua käytäntöä siihen, miten tällaisissa tilanteissa menetellään.

Yksi kehittämistarve koski perheohjauksen **arviointia**, johon kaivataan toisenlaista dokumentointitapaa. Nähdään tarve, että arviointi tapahtuisi yhdellä ajassa etenevällä lomakkeella, joka kattaisi koko työskentelyn ja havainnollistaisi selvemmin sekä perheelle että työntekijöille perheen tilanteen kehityksen työskentelyn aikana. Perheohjaajat kokevat, että he tarvitsevat työn suunnitteluun ja dokumentointiin **aikaa** enemmän, kuin sitä tällä hetkellä on käytettävissä. Perheohjaajat nostivat esiin myös, että lapsen ja perheen vastuusosiaalityöntekijän tai omatyöntekijän aika ja **tuki** on perheohjaajille erittäin tärkeää, mutta ei toteudu aina riittävästi yhteisen ajan puuttumisen vuoksi.

11.3.3 Työskentelyn päättyminen

Perheohjauksen työskentelyn päätymisessä esiintyviä asioita sekä työskentelyn päätymiseen liittyviä kehittämistarpeita kuvaan taulukossa 7.

Taulukko 7. Perheohjauksen työskentelyn päättyminen.

Perheohjauksen työskentelyn päättyminen	Perheohjauksen työskentelyn päätymiseen liittyvät kehittämistarpeet
▲ työskentelyn päättäminen palaverissa	▲ asiakaspalautteen kerääminen

Perheohjauksen työskentely päättyy, kun työskentelylle asetetut tavoitteet on saavutettu, perheohjaus todetaan riittämättömäksi tai perheohjaus ei sovellu perheen tilanteen tueksi, mikäli perhe ei esimerkiksi sitoudu palveluun. Perhe saatellaan seuraavan palvelun, esimerkiksi tehostetun perhetyön piiriin. Perheohjauksen työskentely päätetään hallitusti *palaverissa*. **Asiakaspalautteen** kerääminen perheohjauksesta nähdään tärkeänä ja tarpeellisenä.

11.4 Lapsiperheiden kotipalvelun ja perheohjauksen yhteiset kehittämistarpeet ja kehittäminen

Prosesseihin liittyvistä kehittämistarpeista kaksi nousi esiin sekä lapsiperheiden kotipalvelun että perheohjauksen prosessissa. Nämä kehittämistarpeet koskivat työskentelyn dokumentointia ja lapsiperheiden kotipalvelun työntekijöiden ja perheohjaajien tarvetta olla sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien kanssa aiempaa enemmän yhteistyössä ja vuorovaikutuksessa ja saada heiltä vahvempaa tukea.

11.4.1 Dokumentointi

Lapsiperheiden kotipalvelun työskentelyn dokumentointi koetaan tärkeäksi. Dokumentoinnin tärkeys korostuu asiakkuudessa olevien perheiden kohdalla ja vielä erityisemmin lastensuojelun asiakkuudessa olevien perheiden kohdalla, joissa lasten ja perheen tilanteeseen liittyvä huoli on yleensä isompi. Kotipalvelun työntekijöiden tekemät havainnot antavat per-

heen vastuusosiaalityöntekijälle tai omatyöntekijälle tärkeää tietoa perheen kokonaistilanteen arviointiin ja työntekijöiden äänen on tärkeää kuulua asiakasprosessissa. Dokumentointia haastaa se, että palvelua käyttävien perheiden tuen tarpeet ja perhetilanteet ovat hyvin erilaisia. Ennaltaehkäisevän palvelun perheissä ei ole tarkoituksenmukaista kirjata samoin, kuin lastensuojelun asiakasperheissä. Dokumentoinnin osalta lapsiperheiden kotipalvelun prosessia kehitettiin sopimalla dokumentointiin liittyvistä käytänteistä. Kotipalvelun työntekijä kirjaa asiakastietojärjestelmään aina vähintään käynnit perheessä. Sovittiin, että kirjaaminen ei ole välttämätöntä, mikäli työntekijälle ei synny käynnillä huolta. Työntekijän havaitsemat myönteiset muutokset tulee kuitenkin aina kirjata. Aiemmin sovitut ja sittemmin perutut käynnit tulee tehdä dokumentoinnissa näkyväksi.

Perheohjauksen työskentelyn dokumentointi on vaativaa ja aikaa vievää. Toteutuneen käynnin dokumentoinnin lisäksi perheohjaajat käyttävät erillisiä perheohjauksen lomakkeita, joita ovat: perheohjauksen tavoitteet, perheohjauksen suunnitelma, perheohjauksen väliarviointi ja perheohjauksen loppuarviointi. Kehittämisentarve nähdään perheohjauksen arviointilomakkeessa. Perheohjaajien dokumentoinnin tulee olla aina luonteeltaan arvioivaa ja suhteessa työskentelylle asetettuun tavoitteisiin. Perheen tilanteen kokonaiskuvan kannalta nähdään tärkeänä, että perheohjaajan dokumentoitu arviointi olisi ajassa etenevää ja koostuisi yhdelle ja samalle lomakkeelle koko työskentelyn ajan. Nähdään, että yhdellä yhtenäisellä arviointilomakkeella perheen tilanteen kehitys tulee selkeämmin näkyväksi perheelle, perheohjaajalle ja vastuusosiaalityöntekijälle tai omatyöntekijälle. Perheohjauksen arviointilomakkeen kehittäminen vaatii jatkokehittämistä.

11.4.2 Kotipalvelun työntekijöiden ja perheohjaajien tuki

Sekä lapsiperheiden kotipalvelun työntekijät että perheohjaajat korostivat sosiaalityöntekijältä ja sosiaaliohjaajalta saatavan tuen välttämättömyyttä ja tärkeyttä. Kotipalvelun työntekijöiden ja perheohjaajien työskentelyssä korostuu tarve reflektoida perheen tilannetta yhdessä perheen omatyöntekijän kanssa. Työntekijöiden kohtaamisen varmistamiseksi ja reflektoinnin mahdollistamiseksi Ilmajoen sosiaalitoimessa toteutuu joka toinen viikko pidettävä perhetyön tiimipalaveri. Lapsiperheiden kotipalvelun työntekijät ovat aiemmin osallistuneet perhetyön tiimiin, mutta osallistuminen on vähentynyt työntekijöiden kiireen vuoksi. Kotipalvelun työntekijöiden tuen varmistamiseksi entinen käytäntö palautettiin mieliin ja

sovittiin, että kotipalvelun työntekijät osallistuvat perhetyön tiimiin vähintään kerran kuukaudessa. Osallistumisella pyritään varmistamaan molemmin puolinen tiedonkulku.

Perhetyön tiimiin osallistumisen lisäksi sekä lapsiperheiden kotipalvelun työntekijät että perheohjaajat osallistuvat tarvittaessa perheen asiakassuunnitelmapalaveriisiin, joissa arvioidaan perheen tilannetta ja tuen tarvetta. Asiakassuunnitelmapalaveriisiin osallistumisen käytännöt ovat olleet perheohjaajien osalta selkeät, mutta prosessien kehittämistyö nosti esiin tarpeen myös lapsiperheiden kotipalvelun työntekijöiden osallistumiselle.

Toisinaan työskentelyn aikana havaitaan huoli, joka ei ole ilmennyt aiemmin asiakassuhteen aikana tai perheen tilanne muuttuu. Näissä tilanteissa perheohjaajat kaipaavat perheen vastuusosiaalityöntekijän tai omatyöntekijän tukea. Muuttuneen huolen myötä myös työskentelyn tavoitteet tulee tarkistaa uudelleen. Tarkoituksenmukaisten tavoitteiden puutteellisuus tai jopa puuttuminen voivat viedä työskentelyä väärään suuntaan tai tehdä työskentelystä tuloksetonta. Perheohjaajat kokevat epävarmuutta jatketaanko tällaisissa tilanteissa työskentelyä suunnitelmassa sovittujen tavoitteiden mukaisesti, toimiiko perheohjaaja itsenäisesti tavoitteiden muuttamiseksi vai pidetäänkö omatyöntekijän, asiakkaan ja perheohjaajan yhteinen palaveri varhennetulla aikataululla. Oikein kohdennetun työskentelyn ja palvelun läpinäkyvyyden vuoksi on tärkeää, että muuttunut tilanne auki puhutaan perheen kanssa mahdollisimman pian. Sovittiin, että vastuusosiaalityöntekijät ja omatyöntekijät pyrkivät järjestämään palaverin suunniteltua nopeammalla aikataululla, mikäli aiemmin sovittuun arviointipalaveriin on vielä aikaa. Lähtökohtaisesti arviointipalaverit toteutuvat kolmen kuukauden välein. Joustavuutta palvelun arvioinnissa, tavoitteiden tarkistamisessa ja työn oikein kohdentamisessa haastavat työn kiire ja resurssien vähäisyys.

11.5 Lapsiperheiden kotipalvelun kehittämistarpeet ja kehittäminen

Lapsiperheiden kotipalvelun työntekijöiden työskentelytavoissa ja käytänteissä oli paljon yhtäläisyyksiä ja toimivuutta. Lapsiperheiden kotipalvelun kehittämistarpeet koskivat

- ▲ kotipalvelun maksullisuuden/maksuttomuuden kriteerien selkiyttämistä
- ▲ asiakkuuksissa aloituspalaverin käyttöönottoa
- ▲ työskentelyn keston rajaamista
- ▲ kokonaisuuden selkiyttämistä; selkeä alku ja loppu ja arviointi

- ▲ dokumentoinnin selkeyttä
- ▲ työntekijöiden tukea
- ▲ selkeää päättymistä; palaveri tai sopimus työn kestoista

11.5.1 Palvelun maksullisuuden/ maksuttomuuden kriteerit

Lapsiperheiden kotipalvelu on aina lähtökohtaisesti maksullista palvelua. Palvelun maksullisuus voi kuitenkin muodostua perheelle kynnykseksi vastaanottaa perheen tilannetta tukevaa palvelua. Jääminen ilman tarvittavaa palvelua voi olla uhka perheen hyvinvoinnille, kun perhe ei saa tarvitsemaansa palvelua riittävän ajoissa ja tämän seurauksena perheen tilanne kriisiytyy. Palvelun saatavuuden ja oikea-aikaisen tuen varmistamiseksi lapsiperheiden kotipalvelun prosessia kehitettiin sopimalla tarvittaessa tarjottavasta lapsiperheiden kotipalvelun maksuttomasta jaksosta, joka sisältää viisi työskentelykertaa. Jakson jälkeen johtava sosiaalityöntekijä tekee arvion ja päätöksen maksullisesta tai maksuttomasta palvelusta. Lapsiperheiden kotipalvelun päätökseen palvelun maksuttomuudesta tai maksullisuudesta vaikuttaa sekä perheen taloudellinen tilanne että perheen kokonaistilanne. Työskentelytapojen yhtenäistämiseksi sovittiin, että ennaltaehkäisevän palvelun päätökset tehdään asiakastietojärjestelmään vanhemman nimellä.

Palvelutarpeen arvioinnin perusteella aloitettu ja jo olemassa olevan sosiaalitoimen asiakkuuden aikana aloitettu työskentely on aina perheille maksutonta palvelua. Päätöksen tekee perheen vastuusosiaalityöntekijä tai omatyöntekijä. Työskentelytapojen yhtenäistämiseksi sovittiin, että asiakkuuden aikaisen työskentelyn päätös tehdään asiakastietojärjestelmään lapsen nimellä. Tällä tavoin pyritään varmistamaan, että lapsen asiakkuuden aikaisista tukitoimista muodostuu kokonaiskuva.

11.5.2 Aloituspalaveri ja työskentelyn päättäminen

Lapsiperheiden kotipalvelun, kuten muunkin perhetyön osalta, nähdään tärkeänä, että työskentely on suunnitelmallista ja tavoitteellista ja sillä tavoin tarkoituksenmukaista ja hallittua. Lapsiperheiden kotipalvelun prosessia kehitettiin sopimalla aloituspalaverista, joka pidetään aina, kun asiakkaalla on voimassa oleva sosiaalitoimen asiakkuus, joka vammaispalvelussa, lapsiperheiden sosiaalipalvelussa tai lastensuojelussa. Aloituspalaveriin osallistuu

vähintään perhe, kotipalvelun työntekijä ja omatyöntekijä. Aloituspalaverissa laaditaan yhdessä perheen kanssa työskentelyn tavoitteet, sovitaan työn sisällöstä ja vastuunjaosta sekä työskentelyn arvioinnista. Aloituspalaveri pidetään tutustumiskäynnin yhteydessä. Aloituspalaverin lisäksi lapsiperheiden kotipalvelun prosessia kehitettiin tuomalla siihen selkeä päätös. Sovittiin, että kotipalvelun työskentely päätetään yhdessä perheen kanssa pidettävässä työskentelyn arviointi- /päätöspalaverissa.

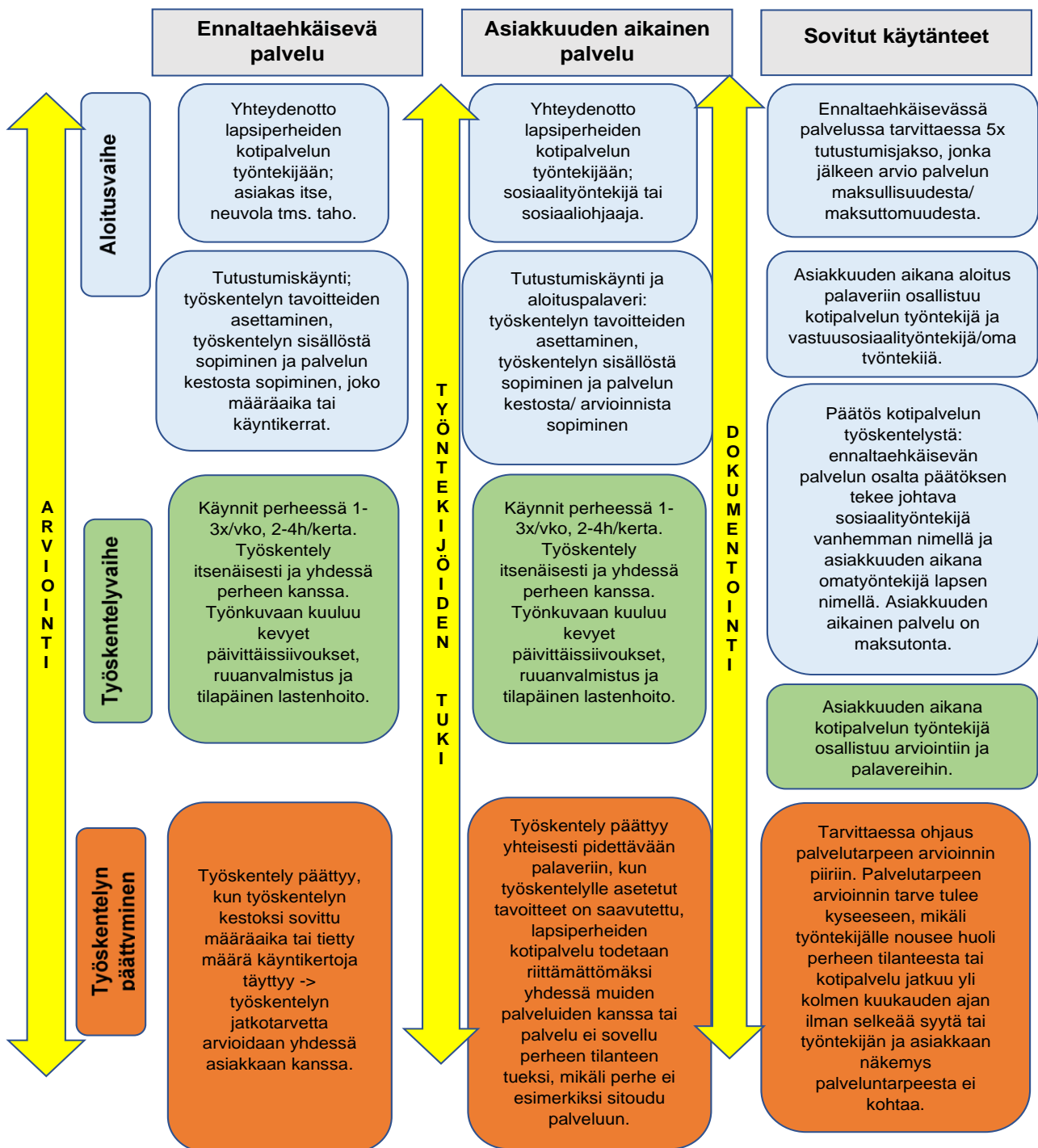
11.5.3 Kotipalvelun työskentelyn keston määrittäminen ja rajaaminen

Työskentelyn keston määrittäminen korostuu erityisesti lapsiperheiden kotipalvelussa, jonka on tarkoitus olla tilapäistä apua ja tukea. Ennaltaehkäisevän palvelun perheissä, joilla ei ole aiempaa sosiaalitoimen asiakkuutta, asiakkuuden hallinta jää lapsiperheiden kotipalvelun työntekijän vastuulle. Lapsiperheiden kotipalvelun prosessia kehitettiin ennaltaehkäisevän palvelun osalta sopimalla, että työskentelyn alkaessa tutustumiskäynnillä myös ennaltaehkäisevän palvelun perheissä sovitaan työn tavoitteista, työskentelyn sisällöstä ja vastuunjaosta sekä työskentelyn kestosta. Ennaltaehkäisevän palvelun perheissä tutustumiskäynnillä ovat läsnä asiakas ja lapsiperheiden kotipalvelun työntekijä. Kotipalvelun työntekijä dokumentoi työskentelylle sovitut asiat ja varmistaa tällä tavoin palvelun hallinnan.

Työskentelyn keston rajaamista kehitettiin sopimalla, että lapsiperheiden kotipalvelun alkaessa työskentelyn kestoksi sovitaan joko määräaika tai tietty määrä käyntikertoja. Sovitun jakson jälkeen työskentelyn jatkotarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa. Ennaltaehkäisevän palvelun perheissä lapsiperheiden kotipalvelun työntekijä ohjaa perheen tarvittaessa palvelutarpeen arvioinnin piiriin. Palvelutarpeen arvioinnin tarve tulee kyseeseen, mikäli työntekijälle nousee huoli perheen tilanteesta tai kotipalvelu jatkuu yli kolmen kuukauden ajan ilman selkeää syytä tai työntekijän ja asiakkaan näkemys palveluntarpeesta ei kohtaa. Työskentelyn pitkittyessä tai työntekijän ja perheen ollessa erimielisiä palveluntarpeesta, lapsiperheiden kotipalvelun työntekijä tekee yhdessä perheen kanssa sosiaalihuoltolain mukaisen yhteydenoton tuen tarpeen arvioimiseksi, jonka myötä perheellä on oikeus palvelutarpeen arviointiin. Työntekijää sitoo myös lastensuojelulain mukainen ilmoitusvelvollisuus, joka voi edellyttää lastensuojeluilmoituksen tekemisen, vaikka perhe ei olisi tilanteestaan ja palvelun tarpeestaan yksimielinen.

11.6 Lapsiperheiden kotipalvelun kehitetty prosessikuvaus

Lapsiperheiden kotipalvelun palveluprosessi koostuu työntekijöille tulevasta yhteydenotosta, tutustumiskäynnistä ja aloituspalaverista, hallinnollisesta päätöksestä, konkreettisesti työskentelystä ja hallitusti toteutetusta työskentelyn päättymisestä. Lapsiperheiden kotipalvelun prosessikuvaus huomioi nyt tehdyn kehittämistyön (kuvio 6). Lapsiperheiden kotipalvelun prosessissa jatkuvasti läsnä olevia asioita ovat dokumentointi, arviointi ja työntekijöiden tuki.



Kuvio 6. Lapsiperheiden kotipalvelun prosessikuvaus.

11.7 Perheohjauksen kehittämistarpeet ja kehittäminen

Prosessikuvauksen ja kirjattujen yhtenäisten työskentelykäytänteiden puuttuminen korostuu, kun työyhteisössä on runsaasti työntekijävaihdoksia, mutta perehdytykseen ei ole kiinnitetty riittävästi huomiota. Learning cafe -menetelmällä toteutetun perheohjauksen nykytilan ja sen kehittämistarpeiden kartoituksessa perheohjauksen prosessin kehittämistarpeiksi nousivat

- ▲ tavoitteiden asettelu
- ▲ menetelmät
- ▲ työparityö
- ▲ yhteistyötä koskeva työnjako
- ▲ toimintatapa perheen muuttuvissa tarpeissa
- ▲ arviointi
- ▲ työntekijöiden aika
- ▲ perheohjaajien tuki sosiaalityöntekijöiltä ja sosiaaliohjaajilta
- ▲ asiakaspalaute

11.7.1 Perheohjauksen työskentelyn tavoitteiden asettelu

Perheohjauksen prosessissa selkeä kehittämisen tarve nähtiin työskentelyn tavoitteiden asettelussa. Työskentelyn tavoitteet ovat kivijalka, jonka varaan työskentely rakentuu ja joiden suhteessa työskentelyn arviointi tapahtuu. Nähdään tarve, että perheohjauksen työskentelyn tavoitteet tulisi jäsentyä konkreettisiksi jo palvelutarpeen arvioinnin aikana. Perheohjauksen tavoitteiden asettelun osalta perheohjauksen prosessia kehitettiin sopimalla, että perheohjauksen prosessi alkaa noin kolme kuukautta kestäväällä tutustumisjaksolla, jonka aikana on lupa keskittyä työntekijän ja perheen välisen luottamussuhteen rakentumiseen. Tänä aikana perheohjaaja pyrkii tarvittaessa tarkentamaan työskentelylle asetettuja tavoitteita yhdessä perheen kanssa. Työskentelyn lopulliset tavoitteet asetetaan perheohjauksen arviointipalaverissa yhdessä perheen, perheohjaajan ja vastuusosiaalityöntekijän tai omatyöntekijän kanssa. Palaveriin osallistuu tarvittaessa muitakin perheen kanssa työskenteleviä tahoja. Olennaista on nähdä perheen tilanteen ydinhaaste ja lähteä työskentelemään sen kanssa. Perheohjauksen tavoitteiden osalta korostuu tarve perheen tilanteen arvioinnissa käytettäviin yhtenäisiin menetelmiin. Nähdään tarve, että palvelutarpeen arvioinneissa

käytettäisiin yhtenäistä lomaketta, jolla kerätään perheohjauksen kannalta merkityksellistä tietoa. Tällaisia asioita ovat mm. perheen verkostot, perheenjäsenten terveys, taloudellinen tilanne ja perheen haasteet. Selkeillä ja konkreettisilla tavoitteilla sekä systemaattisesti toteutetulla arvioinnilla nähdään olevan myönteisiä vaikutuksia myös palvelun keston. Perheohjauksen tavoitteiden asettamista voidaan tukea palvelutarpeen arviointia kehittämällä.

11.7.2 Omatyöntekijän ja perheohjaajan välinen työnjako ja työparityöskentely

Useasti perheen ympärillä on sosiaalitoimen lisäksi muitakin perhettä auttavia ja tukevia tahoja, kuten esimerkiksi päivähoidon ja terveydenhuollon toimijat. Perhettä tukeva taho voi olla myös joku perheen omista verkostoista, kuten isovanhempi. Työskentelyn selkeyden kannalta koetaan tärkeäksi, että yhteydenpidon työnjaosta sovitaan perheohjaajan ja perheen omatyöntekijän kesken. Tiedon välitön vaihtuminen on tärkeää sekä asiakkuuden kokonaisvastuussa olevalle omatyöntekijälle, että perheen kanssa perheen arjessa lähityötä tekeväälle perheohjaajalle. Asiakkaan tilanteen kannalta merkityksellistä voi olla, että tieto kulkee sekä muilta tahoilta sosiaalitoimeen että sosiaalitoimesta muille tahoille. Perheohjaajan kontakti verkostoihin takaa sen, että tieto asiakkaan arjesta siirtyy verkostoille mahdollisimman tarkkana ja myös perheen arjessa työskentelevä perheohjaaja saa työskentelyn kannalta oleellista tietoa perheen verkostoilta. Toisaalta vastuusosiaalityöntekijällä tai omatyöntekijällä tulee olla ja on tieto asiakkuuden kokonaisuudesta. Tiedon vaihtuminen tulee tapahtua ensisijaisesti perheen suostumuksesta. Yhteydenpidon jakautumisessa on työntekijäkohtaisia eroja. Perheohjauksen alkaessa verkostojen kanssa työskentelyyn tulee sopia yhteiset pelisäännöt. Oleellista on huomioida myös se, miten tiedonsiirtyminen omatyöntekijän ja perheohjaajan välillä varmistetaan. Työparityötä on viime aikoina lisätty ja tarve sen lisäämiseen nähdään edelleen. Työparityöskentelyn haasteena nähdään resurssien vähäisyyteen liittyvä työntekijöiden yhteisen ajan puuttuminen.

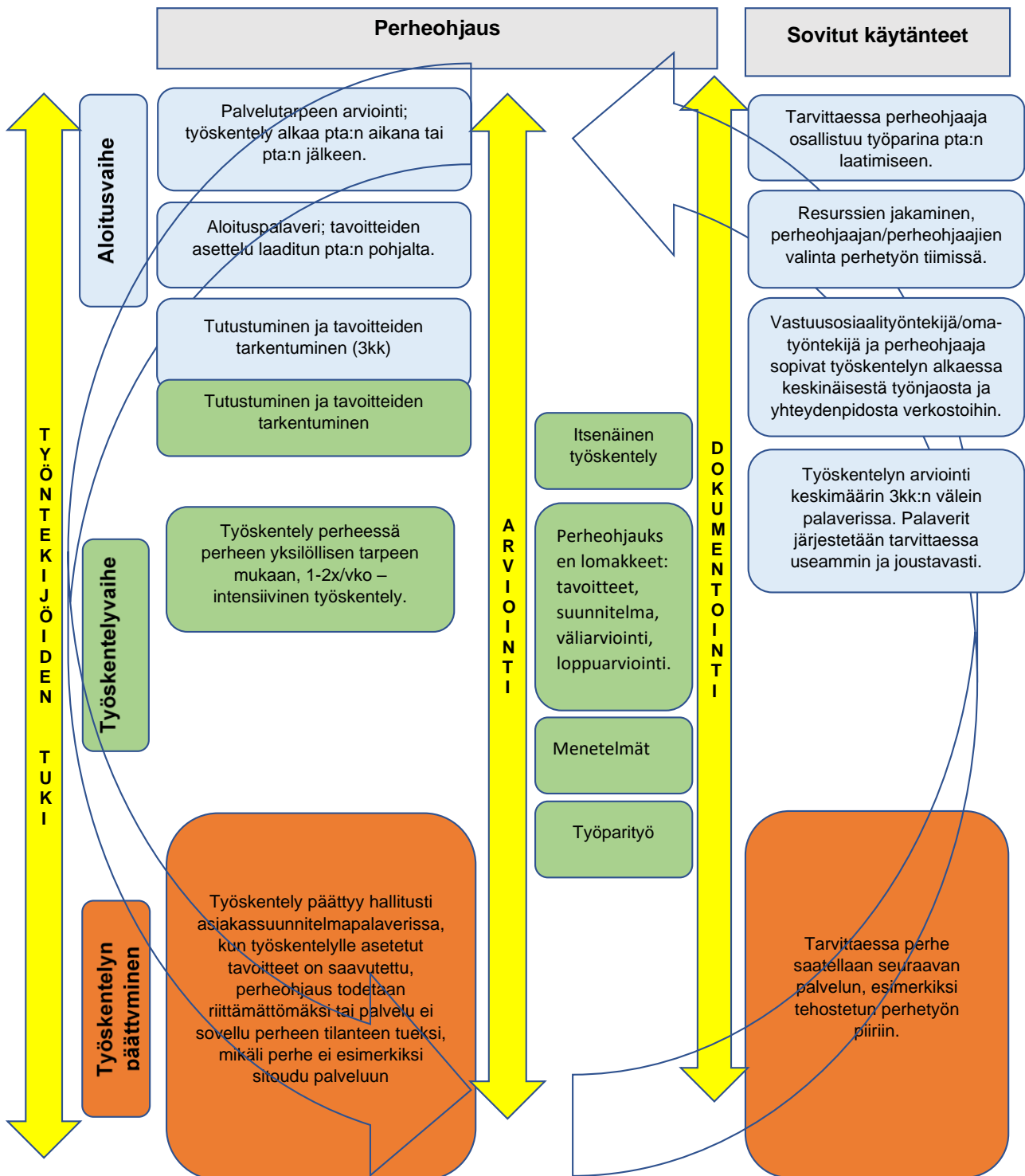
11.7.3 Suunnitteluun ja dokumentointiin liittyvän ajan lisääminen

Perheohjaajat kokevat, että työn suunnittelulle ja dokumentoinnille ei jää riittävästi aikaa. Resurssien oikein kohdistamisen ja ajankäytön varmistamiseksi on jo aiemmin puhuttu, että ammatillinen tukihenkilötyö ostettaisiin yksityisiltä palveluntarjoajilta. Perheohjaajien työnkuvan rajaaminen on jo osittain toteutunut, mutta tätä sopimusta tarkennettiin kehittämispäi-

vässä. Valvotut ja tuetut tapaamiset ovat toinen asia, jonka rajaaminen kunnan omien perheohjaajien tehtävien ulkopuolelle nähtiin tarkoituksenmukaisena. Perheohjauksen prosessin kehittämisessä resurssien ja ajan riittävyttä pyrittiin parantamaan sopimalla, että jatkossa ammatillinen tukihenkilötyö sekä valvotut ja tuetut tapaamiset ostetaan yksityisiltä palveluntarjoajilta.

11.8 Perheohjauksen kehitetty prosessikuvaus

Perheohjauksen palveluprosessin työvaiheet koostuvat palvelutarpeen arvioinnista, perheyön resurssien käyttöönotosta perheyön tiimissä, aloituspalaverista ja siinä tapahtuvasta työskentelyn tavoitteiden asettelusta, perheohjaajan/ perheohjaajien ja perheen välisestä tutustumisesta, perheohjauksessa käytettävistä työskentelymenetelmistä, työparityöskentelestä, yhteistyön tekemisestä ja työnjaosta sopimisesta sekä työskentelyn päättämisestä asiakassuunnitelmapalaverissa. Perheohjauksen palveluprosessissa korostuu ja tulee huomioida varsinaisten työvaiheiden lisäksi ne perheohjaajan ja perheen kanssakäymiseen liittyvät elementit, joiden varaan työskentely perustuu. Perheohjauksen prosessikuvaus huomioi nyt tehdyn kehittämistyön (kuvio 7). Perheohjauksen prosessissa jatkuvasti läsnä olevia asioita ovat dokumentointi, arviointi ja työntekijöiden tuki. Koko prosessin läpileikkaavat kaarevat nuolet kuvaavat työskentelyn aikaista luottamussuhdetta.



Kuvio 7. Perheohjauksen prosessikuvaus.

12 LUOTETTAVUUS

Eettisesti hyvä tutkimus edellyttää hyvän tieteellisen käytännön noudattamista tutkimuksen-
teossa. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu tutkijan rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus
tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimuksen ja tulosten arvi-
oinnissa. Tutkijan tulee käyttää tutkimusten kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä mene-
telmiä tiedonhankinnassa, tutkimuksessa ja arvioinnissa. (Hirsjärvi ym. 2009, 23-24.)
Tuomen ja Sarajärven (2011, 96) mukaan puhtaasti aineistolähtöinen tutkimus on vaikeasti
toteutettava, koska on yleisesti hyväksyttyä, että havaintojen pohjalla on aina jonkin verran
kytköstä teoriaan. Teoriakytkös muodostuu ainakin tutkijan asettamista menetelmistä, käy-
tetyistä käsitteistä ja tutkimusasetelmasta ja vaikuttavat aina väistämättä tuloksiin. Tämän
vuoksi on tärkeää, että tutkija kiinnittää huomiota siihen, että aineiston analysointi tapahtuu
tutkijan ennakkoluulojen sijasta ainoastaan tutkimukseen osallistuneiden antamien tietojen
pohjalta. Voidaan puhua tutkijan rehellisyydestä, joka Vilkan (2015, 196) mukaan korostuu
tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa laadullisella tutkimusmenetelmällä toteutetussa
tutkimuksessa.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan reliabiliteetin ja validiteetin luotettavuus-
mittareilla. Reliabiliteetti liittyy tutkimuksen toteutukseen ja sillä viitataan tulosten pysyvyy-
teen (Kananen 2014) tai toistettavuuteen (Vilka 2015). Toistettavuudella tarkoitetaan, että
tutkijasta riippumatta mittauksen toistaminen saman henkilön kohdalla antaa täysin saman
mittaustuloksen. (Kananen 2014, 147; Vilka 2015, 164.) Vilkan (2015, 164) mukaan laa-
dullisella lähestymistavalla toteutettu tutkimus, joka perustuu henkilön subjektiiviseen koke-
mukseen ja on sidoksissa aikaan ja paikkaan ei ole toistettavissa. Validiteetti taas liittyy tut-
kimuksen suunnitteluun ja aineiston analyysin oikein tekemiseen. Validiteetilla viitataan
tutkimuksen tarkkuuteen (Vilka 2015) ja siihen, että tutkitaan oikeita asioita. (Kananen
2014, 147.) Tämä kehittämistyö on toteutunut pääosin tutkimussuunnitelman mukaisesti,
muutamaa kehittämiskysymystä lukuun ottamatta, jotka havaitsin työn edetessä tarpeetto-
miksi. Tutkimuksen tulokset olen auki kirjoittanut sellaisina, kuin ne on minulle esitetty ja
pyrkinyt aineiston analysoinnissa huolellisuuteen. Tutkijan rehellisyys ja tarkkuus ei kuiten-
kaan yksistään riitä takaamaan tulosten toistettavuutta. (Vilka 2015, 164.) Validiteetin ja
reliabiliteetin luotettavuusmittareilla arvioituna tämä tutkimus on luotettava sen tarkkuuden,
mutta ei toistettavuuden osalta.

Kanasen (2014, 151) mukaan erityisesti laadullisen tutkimuksen luotettavuuskriteereinä käytetään reliabiliteetin ja validiteetin lisäksi tutkimuksen vahvistettavuutta, sen arvioitavuutta tai dokumentaatiota, tulkinnan ristiriidattomuutta ja saturaatiota eli kylläntymistä. Tämä kehittämistyö ja sen tulokset ovat käyneet luettavana työyhteisössä, jolloin tutkimus voidaan katsoa vahvistetuksi ja siltä osin luotettavaksi. Vahvistettavuudella viitataan siihen, että tutkimukseen osallistunut henkilö, lukee tekstin ja vahvistaa tutkijan tulkinnan ja tutkimustuloksen (Kananen 2014, 151). Vahvistettavuus ei ole yksiselitteinen asia, mutta sitä voidaan edesauttaa tutkijan rehellisyydellä. Vahvistettavuuden lisäksi tämän kehittämistyön luotettavuutta lisää se, että aikaisempi teoretieto tukee saatuja tutkimustuloksia, jolloin puhutaan aineistotriangulaatiosta. Luottavuuden arvioinnissa kiinnitetään huomiota myös riittävään dokumentaatioon, jossa tulee mm. perustella kaikki tutkimuksen aikana tehdyt ratkaisut. Tulkinnan ristiriidattomuutta parantaa se, että tutkimuksen aineisto on kerätty ainoastaan yhdestä lähteestä ja tutkittavien tulkinnoista on ollut mahdollista keskustella aineiston keräämisen yhteydessä. Saturaatiolla eli kylläntymisellä tarkoitetaan tutkimustulosten toistumista. Kylläntymistä ei tämän tutkimuksen osalta voida arvioida, koska tutkimukseen osallistui vain yksi havaintoyksikkö. (Kananen 2014, 152–154.)

Kehittämistoiminnan luotettavuudessa on läsnä monenlaisia ongelmia, jotka liittyvät vahvimmin kehittämistoiminnan sosiaalisiin tekijöihin ja - prosesseihin (Toikko & Rantanen 2009, 123). Tutkijan tarkka tutkimusraportti tutkimuksen kaikista vaiheista kohentaa laadullisen tutkimuksen luotettavuutta. Hirsjärven ym. (2009, 232) mukaan aineiston tuottamisen olosuhteet tulee kertoa mahdollisimman tarkasti ja totuudenmukaisesti. Tutkimus on aina sidoksissa aikaan ja paikkaan. (Vilka 2015, 194.)

13 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tässä tutkimuksellisella kehittämistoiminnalla toteutetussa kehittämistyössä pyrittiin vastaamaan kehittämisen kysymyksiin: Millainen on lapsiperheiden kotipalvelun prosessi? Millainen on perheohjauksen prosessi? Miten perhetyön prosesseja tulisi kehittää? Sekä lapsiperheiden kotipalvelun että perheohjauksen prosessien kehittämistarpeet liittyivät vahvasti palveluprosessikuvaukseen, jossa tyypillisesti selkiytetään toiminnan tavoitteita, toimintatapoja, vastuita ja työnjakoa (Leino ym. 2016, 23). Tasavertaisen ja yhdenmukaisen palvelun ja palvelun saatavuuden näkökulmasta prosessikuvauksen ja yhteisten pelisääntöjen olemassaolo on merkityksellistä. Prosessikuvauksella ja yhteisillä pelisäännöillä tavoitellaan parempaa palvelun hallintaa ja sitä kautta palvelun laatua. Kehittämistyössä korostui yksittäisiin työvaiheisiin liittyvien kehittämistarpeiden lisäksi organisaation yhteisten pelisääntöjen luominen ja työntekijöiden yhteisten toimintatapojen vahvistaminen.

Ilmajoen kunnassa lapsiperheiden kotipalvelu on kaikille lapsiperheille suunnattua matalan kynnyksen apua ja tukea. Työskentely perheissä tapahtuu ennaltaehkäisevänä palveluna tai vammaispalveluiden, sosiaalihuoltolain mukaisen perhepalveluiden tai lastensuojelun asiakkuuden myötä. Palvelu on luonteeltaan ennaltaehkäisevää ja tilapäistä. Tutkimuksessa selvisi, että lapsiperheiden kotipalvelun kahden työntekijän toimintatavoissa ja työskentelyssä oli paljon yhtäläisyyksiä ja toimivuutta, mutta myös epäselvyyttä. Epäselvyyttä työhön tuo palvelun hallitsemattomuus, epäselvät vastuut ja palvelun reunaehtoihin liittyvien yhteisten sopimusten ja toimintatapojen puuttuminen. Lapsiperheiden kotipalvelun prosessin osalta toimintatavat, vastuut ja työnjako vaativat uuden luomista, sillä aiempia sopimuksia oli tehty hyvin vähän. Lapsiperheiden kotipalvelun prosessiin koettiin tarpeelliseksi lisätä aiemmin kokonaan puuttuneita työvaiheita: aloitus-, arviointi- ja päätöspalaverit. Palaverien pitäminen nähtiin tarpeellisena niiden perheiden kohdalla, joiden osalta yhteydenotto tuli sosiaalityöntekijältä tai sosiaaliohjaajalta ja perheellä oli jo voimassa oleva asiakkuus, tai palvelutarpeenarviointi oli käynnistynyt. Jo olemassa olevien asiakkuuksien osalta palaverien tärkeys korostuu jo siitäkin syystä, että asiakkuuksien yhteydessä työskentely jatkuu pidempään eikä aina voida puhua tilapäisestä avusta. Palavereilla ja niihin liittyvällä arvioinnilla voidaan varmistaa, että työskentely kohdentuu oikein ja lapsiperheiden kotipalvelu on perheelle tarkoituksenmukainen palvelu. Lisäksi nähtiin tarve sopia yhteisiä käytänteitä etenkin ennaltaehkäisevän palvelun osalta, jossa lapsiperheiden kotipalvelun työntekijä on itse ai-

noana työntekijänä vastuussa palveluprosessista. Nähtiin tarve avata palvelun maksullisuuden/ maksuttomuuden kriteerit siten, että työntekijät osaavat kertoa selkeästi perheelle palvelun maksullisuudesta. Lisäksi korostui tarve sopia toimintatavat ja käytänteet sen varmistamiseksi, että lapsiperheiden kotipalvelu on jatkossakin lyhytaikaista tilapäistä apua ja tukea. Tällä tavoin varmistetaan palvelun riittävyys kaikille sitä tarvitseville perheille. Lisäksi työntekijät kaipasivat selvyttä siihen, miten he dokumentoivat tehtyä työtä ja vahvempaa tukea sosiaalityöntekijöiltä ja sosiaaliohjaajilta etenkin asiakkuudessa olevien perheiden kohdalla. Sosiaalityöntekijän, sosiaaliohjaajan ja lapsiperheiden kotipalvelun työntekijän vuorovaikutuksen, yhteistyön ja tuen varmistamiseksi prosessia kehitettiin sopimalla, että kotipalvelun työntekijät osallistuvat perhetyön tiimiin. Lapsiperheiden kotipalvelun prosessin kehittämistarpeet nousivat prosessin aloitus- ja työskentelyvaiheissa. Lapsiperheiden kotipalvelun prosessia kehitettiin monin tavoin sopimalla yhteisistä käytänteistä ja toimintatavoista. Kehittämistyön tuloksena syntyi lapsiperheiden kotipalvelun prosessikuvaus (kuvio 6.), joka sisältää prosessiin liittyvien työskentelyvaiheiden lisäksi sopimukset toimintatavoista, vastuista ja työnjaosta. Prosessikuvaus huomioi tämän kehittämistoimintana toteutetun tutkimuksen ja kehittämistyön.

Perheohjaus perustuu perheohjaajan ja perheen väliseen vuorovaikutukseen ja siihen liittyvät tekijät näkyivät myös prosessikuvauksen nykytilan tutkimuksessa. Perheohjauksen prosessikuvauksen osalta korostui jo olemassa olevien työvaiheiden ja -käytänteiden kehittäminen. Kehittämistarpeet nousivat vahvimmin perheohjauksen työskentelyvaiheesta ja koskivat perheohjaajien menetelmäosaamisen kehittämistä, sosiaalityöntekijöiden, sosiaaliohjaajien ja perheohjaajien välistä yhteistyötä, vuorovaikutusta ja perheohjaajien tuen tarvetta. Merkittävin kehittämistarve koski selkeiden ja konkreettisten tavoitteiden asettamista. Tavoitteiden asettaminen on vaihe ja tekijä, johon koko perheohjauksen työskentely ja sen arviointi perustuu ja tästä syystä vaihe, johon tulee kiinnittää erityistä huomiota. Nyt esiin nousseiden kehittämistarpeiden voidaan nähdä liittyvän ainakin osittain työyhteisöstä puuttuviin prosessikuvauksiin, joissa tulisi sopia yhteisistä käytänteistä ja toimintatavoista. Prosessikuvausten olemassaolon merkitys korostuu, kun työyhteisössä on runsaasti työntekijävaihdoksia. Jokainen työntekijä tuo työyhteisöön mukanaan omanlaisensa tavan tehdä työtä, mikäli työyhteisössä ei ole määritetty yhteisesti sovittuja toimintatapoja ja käytänteitä. Tavoitteiden asettelulla voidaan vaikuttaa merkittävästi palvelun vaikuttavuuteen. Sen lisäksi, että työyhteisössä sovittiin perheohjauksen työskentelyn alkuun sijoittuvasta tutustu-

misjaksosta, jonka aikana työskentelyn tavoitteet tarkentuvat, tulee tulevaisuudessa kiinnittää huomiota palvelutarpeen arvioinnin kehittämiseen. Palvelutarpeen arvioinnin ja siinä käytettävien menetelmien kehittämisellä ja työtapojen yhtenäistämällä voidaan vastata perheohjauksen tavoitteiden asetteluun kehittämistarpeeseen. Palvelutarpeen arvioinnin kehittämistarve on tunnistettu myös LAPE -hankkeen yhteydessä (Alatalo ym. 2019).

Palvelutarpeen arvioinnin lisäksi perheohjauksen prosessissa korostui tarve kehittää tulevaisuudessa perheohjauksen arviointia. Perhettä, perheohjaajaa ja perheen vastuusosiaaliryöntekijää/omatyöntekijää nähdään palvelevan parhaiten sellaisen arviointilomakkeen, joka on ajassa etenevä. Nähdään, että tällaisella lomakkeella työn vaikuttavuus tulee selkeimmin esille ja pienetkin muutokset näkyviksi. Myös Alatalon ym. (2017, 36, 39) mukaan palvelutarpeen arvioinnin selkiyttämisen lisäksi nähdään tarve jäsentää millaisesta viitekehystä käsin ja millaisilla arviointimenetelmillä perhetyöhön ja perhekuntoutukseen kytkeytyvää arviointia tehdään ja miten työntekijöiden tuottama arviointitieto täydentää sosiaaliryöntekijän tekemää palvelutarpeenarviointia. Lisäksi nähdään tarve selkiyttää perhetyön ja perhekuntoutuksen palveluissa tuotettavan tiedon asemaa ja merkitystä lastensuojelun päätöksenteolle.

Sosiaalityötä yhteiskunnallisestikin varjostava runsas työn määrä ja suhteellinen resurssien vähäisyys nousi esiin tässäkin tutkimuksessa. Kiire ja työn runsas määrä ovat haaste työntekijöiden väliselle kohtaamiselle ja yhteistyölle ja ovat merkittävä tekijä siinä, että työntekijät kokevat jäävänsä ilman riittävää tukea. Runsas työn määrä, työntekijöiden ajankäyttöön ja resursseihin liittyvät tekijät haastavat jo pelkästään perheohjaajienkin työskentelyä ja vaikuttavat kokemukseen siitä, että aikaa työn suunnittelulle, dokumentoinnille ja työparityölle ei löydy riittävästi. Perhetyötä toteuttavien työntekijöiden tuen tarpeeseen liittyvien kokemusten voidaan nähdä olevan monen asian summa. Työntekijöiden kokemusta riittävän tai ainakin nykyistä vahvemman tuen saamisesta voidaan nähdäkseni lisätä vastuusosiaaliryöntekijän, omatyöntekijän ja perhetyön työntekijöiden välisen kohtaamisen ja vuorovaikutuksen lisäämisen lisäksi myös työparityöskentelyn lisäämisellä. Pohjalaisen (2019, 136) mukaan työparityöskentely, työnohjaus ja tiimityöskentely ovat työntekijän henkisen hyvinvoinnin kannalta merkityksellisiä ja välttämättömiä työssä jaksamisen näkökulmasta. Perhetyöntekijän moraalinen toimijuus voi myös vahvistua tilanteissa, joissa työntekijällä on mahdollisuus pohtia perheen tilannetta ja työskentelyä yhdessä työparin kanssa. Tuen saannin kokemukseen yleisesti vaikuttaa myös työntekijöiden esimieheltä saama tuki, vaikka se ei

tässä tutkimuksessa nousutkaan esiin. Ilmajoen sosiaalitoimeen on perustettu johtavan sosiaalityöntekijän virka syksyllä 2020. Johtava sosiaalityöntekijä toimii perhetyöntekijöiden lähiesimiehenä, kun lähiesimies on aiemmin ollut koko sosiaalitoimiston sosiaalijohtaja. Johtavan sosiaalityöntekijän työnkuvan juurruttamisella ja kehittämisellä voitaisiin nähdäkseni myös vaikuttaa perhetyöntekijöiden kokemukseen saamastaan tuesta.

Perheohjauksen prosessin kehittämisellä tavoiteltiin tutkimuksessa esiin nousseiden kehittämistarpeiden lisäksi SWOT -analyysissä ilmenneiden heikkouksien ja uhkien vähentämistä. Kehittämistyön puitteissa perheohjaajien työtehtäviä rajattiin, joka mahdollistaa resurssien kohdentamisen nimenomaan perheohjaukselliseen työskentelyyn. Asiakkuuksien pituuteen ei voida varmasti koskaan täysin vaikuttaa johtuen perheiden erilaisista tuen tarpeista. Asiakkuuksien pituuteen ja perheohjauksen työskentelyn keston voidaan kuitenkin nähdäkseni osittain vaikuttaa sillä, että työskentelyn tavoitteet ovat konkreettiset ja selkeät, jolloin työskentely kohdentuu oikein ja työskentelyn arviointi toteutuu tarkoituksenmukaisella tavalla. Tällä pyritään turvaamaan myös, että asiakkaat saavat palvelua oikea-aikaisesti, kun perheohjaus ei ruuhkaannu. Työskentelyn oikea-aikaisuuden ja työskentelyn riittävyyden varmistamiseksi voidaan työkäytänteiden kehittämisen lisäksi tarvita myös huomion kiinnittämistä niihin resursseihin, joilla työtä tehdään. SWOT -analyysissä perheohjauksen heikkouksina nähtävien tekijöiden väheneminen tai poistaminen vaatii vielä jatkokehittämistä. Työntekijävaihdoksiin ja puuttuvaan prosessikuvaukseen toivotaan myönteistä vaikutusta tästä kehittämistyöstä.

Perheohjauksen nykytilan tutkimuksessa tuli ilmi, että perheohjauksen käytännön työskentely ei eroa sosiaalihuoltolain mukaisen perhepalveluiden asiakkuuden ja lastensuojelun asiakkuuden välillä. Perhetyön kolmiportaisen mallin (Alatalo ym. 2019) mukaan arvioituna Ilmajoen kunnan sosiaalitoimen alaisessa perhetyössä toteutuu vahvimmin varhaisen tuen perhetyö ja erityisen tuen perhetyö, mutta myös jonkin verran tehostettu perhetyö. Alatalo ym. (2017, 26) ovat tuoneet esiin LAPE- hankkeen puitteissa kehitetyt perhetyön seitsemän sisällönelementtiä, jotka nähdään yhdenmukaisen perhetyön kehittämisen viitekehyyksenä. Näihin sisällönelementteihin peilattuna ja nyt toteutetun tutkimuksen perusteella Ilmajoen kunnan sosiaalitoimen perhetyössä vahvuudet ovat konkreettisen avun ja ohjauksen elementeissä. Tulevaisuudessa tulee keskittyä lapsen ja perheen tilanteen ja tuen tarpeen arvioinnin, läheisten, vertaisten ja yhteisön tuen, hoidon, kuntoutuksen ja lapsen suojelun elementtien kehittämiseen. Alatalon ym. (2017, 10) mukaan lastensuojelulain mukainen

tehostettu perhetyö ja perhekuntoutus sisältää lapsikeskeisen suojelun elementin. Sosiaali- huoltolain mukaisessa perhetyössä lapsikeskeisen suojelun elementti ei ole samalla tavalla läsnä. Lastensuojelulain mukaisen perhetyön ja perhekuntoutuksen toteutuminen vaativat toteutuakseen hyvin intensiivistä ja kokonaisvaltaista työskentelyä. Ilmajoen sosiaalitoimen perhetyössä lapsen suojelu -elementin ja lastensuojelulain mukaisen tehostetun perhetyön vahvistaminen vaativat huomion kiinnittämistä tässä tutkimuksessa esiin tulleisiin työntekijöiden menetelmäosaamisen vahvistamiseen ja resurssien riittävyteen sekä oikein kohdentamiseen.

Tärkeää on huomata, että LAPE -hankkeen mallinnustyöryhmän esittämät perhetyön sisällön elementit eivät kohdistu suoranaisesti yhteen toimijaan vaan ovat monitoimijaisen perhetyön sisällön elementit. Näkemykseni mukaan monitoimijaisuus ja yhteistyö korostuvat erityisesti kunnallisissa palveluissa, joissa ei ole välttämättä tarkoituksenmukaista kehittää yhden toimijan tuottamaa palvelua vastaamaan kaikkiin perheen tuen tarpeisiin, vaan hyödyntää kunnan kaikkia palveluita. Perhetyön toteuttamisessa tulee kiinnittää huomiota siihen, että perhe saa tarvitsemansa tuen riittävänä ja muistaa, että yhtäaikaaisesti annettu tuki on vaikuttavinta. Pohjalaisen (2019, 137) tutkimuksessa korostui yhteistyöhön perustuvan monitoimijaisen perhetyön kehittämisen tärkeys, että perheet saavat tarvitsemansa tuen riittävänä ja perheen tilanteen muuttuminen on mahdollista. Monitoimijaisen ja koko perheen huomiovan työskentelyn tueksi Ilmajoen kunnassa on käytössä systeemisen lastensuojelun toimintamalli. Systeemisen lastensuojelun toimintamallissa yksittäisen perheenjäsenen ja yksittäisen ongelman sijaan lasta ja perhettä tarkastellaan osana perheen omaa ja perhettä ympäröiviä systeemejä. Toimintatapaan liittyvän systeemien tarkastelun avulla pyritään havaitsemaan kaikki ne tekijät, jotka perheen tilanteeseen vaikuttavat ja tarjoamaan lapselle ja perheelle vaikuttavaa yhtäaikaista ja monitoimijaista tukea yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. (Aaltio & Isokuorti 2019, 15.)

Kehittämistyön tarkoituksena oli Ilmajoen kunnan sosiaalitoimen alaisen perhetyön laadun parantaminen perhetyön prosesseja kehittämällä. Kehittämistyöllä tavoiteltiin perhetyön palveluiden sisällön eriyttämistä ja selkiyttämistä, yhtenäisiä työskentelytapoja sekä yhä paremmin asiakkaiden tarpeisiin vastaavaa palvelua. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että kehittämistyölle asetetut tavoitteet tulivat saavutetuiksi. Sosiaalitoimen alaisen perhetyön ja erityisesti perheohjauksen kehittäminen Ilmajoen kunnan sosiaalitoimessa jatkuu. Jatkoke-

hittämisessä on aiemmin esiin tuotujen asioiden lisäksi tärkeää huomioida asiakkaiden kokemukset saamastaan palvelusta ja tuoda tässä tutkimuksessakin esiin noussut asiakaspalautteiden kerääminen osaksi perhetyön prosesseja. Kokonaisvaltainen palvelun laadun parantaminen edellyttää, että asiakkaiden kokemukset ja mielipiteet huomioidaan kehittämisessä.

Tämä kehittämistyö ajoittui ajankohtaan, jolloin koronaviruspandemia jylläsi maailmalla. Samaan aikaan sosiaalitoimiston arkityötä kuormittivat niin mittavat henkilöstömuutokset, työntekijävaje kuin asiakastietojärjestelmän vaihtuminenkin. Kehittämistyössä tuli huomioida sosiaalitoimen kokonaistilanne, mikä vaikutti perhetyön kehittämiseen käytettävään työpanokseen. Kiireestä huolimatta työelämä vaatii jatkuvaa kehittämistä. Palvelun ja sen laadun kehittämisen ei tulisi olla yksittäinen projekti, vaan jatkuva prosessi. (Grönroos 2015, 141.) Kehittämistyö on tärkeä juurruttaa osaksi arkityötä ja sen tulee näkyä työnteon tavassa ja asenteissa. Perhetyön kehittämisen äärelle on pysähdetty Ilmajoen kunnassa edellisen kerran vuonna 2017. Silloin kehittämistyössä on keskitytty perheohjauksen lomakkeiden kehittämiseen ja kehittämistyön tuloksena on syntynyt perheohjauksen suunnitelma, -arviointi ja –koonti. Lomakkeita hyödynnetään yhä osana perheohjauksen työskentelyä. Nyt toteutettu kehittämistyö palvelee Ilmajoen kunnan perhepalveluiden ja lastensuojelun päivittäistä työskentelyä. Paitsi, että tämä kehittämistyö antoi eväitä jokapäiväiseen työhön, se toimitti samalla lapsiperheiden kotipalvelun ja perheohjauksen osalta perehdytyksen virkaa sosiaalitoimen uusille työntekijöille, joita kehittämistyöhön osallistuneiden joukossa oli kolme. Leinon ym. (2016, 23) mukaan prosessikuvaukset toimivat päivittäisen työn tukena ja työntekijöiden perehdytyksen apuna. Kehittämistyö palvelee perehdytysoppaana myös jatkossa, kun lapsiperheiden sosiaalityön avoimena olevia virkoja täytetään.

LÄHTEET

- Aaltio, E. & Isokuortti, N. 2019. Systeemisen lastensuojelun toimintamallin pilotointi: Valta-kunnallinen arviointi. [Verkkojulkaisu.] Raportti 3/2019. Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 11.5.2021.] Saatavana: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137709/URN_ISBN_978-952-343-289-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alatalo, M., Lappi, K. & Petrelius, P. 2017. Lapsikeskeinen suojelu ja perheen toimijuuden tukeminen lastensuojelun perhetyössä ja kuntoutuksessa. Kohti monitoimijaista, yhteistä perhetyötä. [Verkkojulkaisu.] Työpapereita 21/2017. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 18.1.2021.] Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-859-3>
- Alatalo, M., Miettunen, N., Liukko, E., Kettunen, N. & Normia-Ahlsten, L. 2019. Porrasteisuus lapsiperheiden sosiaalipalveluissa: Näkökulmia sosiaalihuoltolain toimeenpanoon ja palveluiden järjestämiseen. [Verkkojulkaisu.] Työpaperi 39/2019. Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 4.2.2021.] Saatavana: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139080/URN_ISBN_978-952-302-797-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Frost, N., Abbott, S. & Race, T. 2015. Family Support: Prevention, Early Intervention and Early Help. Cambridge, UK ; Malden, MA: Polity Press.
- Grönroos, C. 2015. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 5. painos. Helsinki: Talentum.
- Gürel, E. & Tat, M. 2017. SWOT analysis: A theoretical review. [Verkkoartikkeli.] Journal of International Social Research. Volume: 10 Issue: 51. 995-1006. Saatavana: <http://dx.doi.org/10.17719/jjsr.2017.1832>
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Hämeen-Anttila, L. 2017. Lasten ja perheiden sosiaalipalvelut. Teoksessa: Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Tallinna: Printon, 216-246.
- Innokylä: Learning cafe eli oppimiskahvila. [Verkkosivu.] [Viitattu 1.5.2021.] Saatavana: <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/learning-cafe-eli-oppimiskahvila>
- Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2012. Perheen parhaaksi: Perhetyön arkea. 2.uudistettu painos. Porvoo: Bookwell.
- Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2017. Sosiaalityön käsikirja. 4. uud. p. Tallinna: Printon.

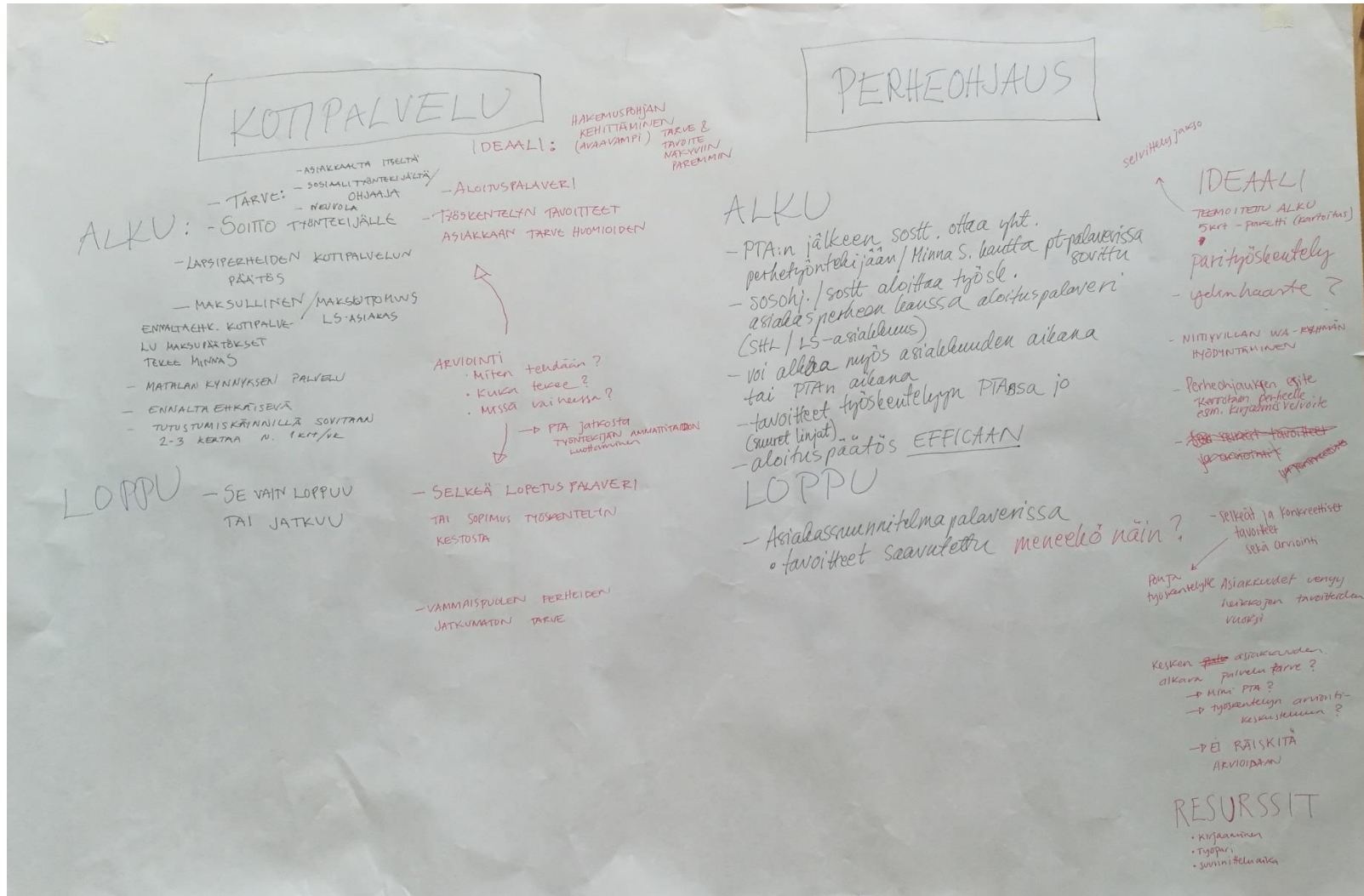
- Kananoja, A. & Ruuskanen, K. 2019. Selvityshenkilön ehdotukset lastensuojelun toiminta-edellytysten ja laadun parantamiseksi: Loppuraportti. [Verkkajulkaisu]. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:4. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavana: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161379/Selvityshenkilön_edellytykset_lastensuojelun.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä: Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 134. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Suomen yliopistopaino.
- L 30.4.2007/417. Lastensuojelulaki. [Viitattu 5.4.2021]. Saatavana: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>
- L 30.12.2014/1301. Sosiaalihuoltolaki. [Viitattu 26.11.2020.] Saatavana: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>
- Lagrosen, Y. & Lagrosen, S. 2013. The quality café as a method for organisational learning and quality development. Teoksessa: Ribiere, V. & Worasichai, L. Proceedings of the International Conference on Management, Leadership and Governance. [Verkkajulkaisu.] [Viitattu 12.5.2021.] Thailand: Bangkok University. 203–208. Saatavana: <https://books.google.fi/books?id=GKUHBAQAQBAJ&lpg=PA203&ots=tKjTE-IEvp&dq=learning%20organisation%20learning%20cafe%20theory&lr&hl=fi&pg=PA203#v=onepage&q=learning%20organisation%20learning%20cafe%20theory&f=false>
- Lastensuojelun käsikirja. [Verkkajulkaisu.] [Viitattu 26.11.2020.] Saatavana: <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhetyo>
- Leino, T., Laaksonen, M. & Österbacka, O. (toim.) 2016. Laatuavain. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Pohjolainen, A. 2019. Julkista lastensuojelun työtä yksityisessä kodissa. [Verkkajulkaisu]. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Faculty of Humanities and Social Sciences. JYU DISERTATIONS 51. Väitöskirja. [Viitattu 5.4.2021]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-7646-0>
- Puusa, A. & Juuti, P. Mitä laadullinen tutkimus on? Teoksessa: Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) 2011. Menetelmä viidakon raivaajat: Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Helsinki: JTO, 47-57.

- Puusa, A. Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa: Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna: Gaudeamus, 145–156.
- Rönkkö, L. & Rytönen, T. 2010. Monisäikeinen perhetyö. Helsinki: WSOY.
- Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. ja Kinon, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. [Verkkajulkaisu]. Turku: Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108. [Viitattu 21.4.2021]. Saatavana: <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>
- Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. 2017. [Verkkajulkaisu]. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 6.4.2021]. Saatavana: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf
- Sosiaali- ja terveysministeriö (STM). 2017. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. [Verkkosivu]. [Viitattu 22.3.2021]. Saatavana: <https://stm.fi/hanke?tunnus=STM026:00/2017>
- Strauss, A. & Corbin, J. 1990. Basics of Qualitative Research. USA: Sage Publications Inc.
- Talousarvio 2020, taloussuunnitelma 2021–2022. 2019. Ilmajoki.
- Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos (THL). 7.1.2020. Laatu. [Verkkosivu.] [Viitattu 2.5.2021.] Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/laatu>
- Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos (THL). 4.6.2020. Perhetyö. [Verkkosivu.] [Viitattu 22.3.2021.] Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/perhetyo>
- The World Café. 2021. [Verkkosivu.] The World Café Community Foundation. [Viitattu 10.5.2021.] Saatavana: <http://www.theworldcafe.com/>
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2011. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Vuorinen, T. 2019. Strategiakirja: 20 työkalua. Helsinki: Talentum.

LIITTEET

Liite 1. Learnin cafe -menetelmän tuotokset.

Liite 1. Learnin cafe -menetelmän tuotokset.



KOTIPALVELUN TYÖSKENTELY

* työntekijän yksin tekemistä enemmän, kuin yhdessä perheen kanssa *

- käynnit 1 x / vko, vaihteluväli ja **tarve** 1-3 x / vko
- x merkittävää kynnystä palvelua, omalla ehkäisyllä
- työskentely myös ks, vpl tai shi in tilanteissa, työn tavoitteellisuus
- 2-4 h / kerta
- käynnit harvemmin lopetusvaiheessa
- **kestö**: => voisiko alkaa harvennettuna
- **TYÖSKENTELY / TEKEMINEN**
- tilapäisapn: leikkaukset tms.
- **siivoukset**
 - tiskit
 - pyykki
 - imurointi
- ruuanlaitto v esivalmistelut
- lastenhoito
 - vanhempi asioilla
 - vanhemman oma tekeminen (askartelu)
 - ei korvaa päivähoitoa!
 - lepo
- **TYÖN TILAUS**
 - * - neuvola antaa vanhemmalle työntekijän numeron
 - sosiaalitoimisto
 - päivähoito & koulu? mielenterveyspalvelut, ohjaukset

tyrecor

Perheohjaus työskentely

IDEAALI

Luottamus suhte (luuvin)
Perheiden tutustuminen
Perheen vahvuudet, haasteet
Menetelmät (varmasti, luottamus, rauha, rauhallisuus)
Työskentelyn focus muuttuu -> jatkevanhoita vanhoilla tavoiteilla välipalaverin jälkeen

TAVOITTEET ALOITUSFAA-
SUUNNITELMA
VÄLIARVIOINNIT KOKOINNIT
LOPUKSI LOPUKOINNIT

YLLÄPITÄMINEN

Perheenjäsenien yksitönnä huomiointi
 Työskentely verkoston kanssa, **KUKA TEKEE?**
 Vastuutyöntekijän tuki
 Kirjaaminen (OSALLISUUS) -> selkeä vastuu
 Itsensä tappamaksi tekeminen
 Palveluohjaus -> tun työntekijä-lopun massa
 Pari työntekijä -> lisää palu- tarve
 - väh. tt. kuormitusta
 - Sukupuoli kysymys
 - lisää näkökulmia, täydentää
 - hankala asiakas, helpompi kohdata
 - jos vanhempi / kotiläimä / vaikeat puhutt. asiat + lapsi -> 2 työntek. parempi

tyrecor

ERD LS-PERHEEN JA SHL N VÄLILLÄ?