

**Susanna Jokela**  
**Heidi Salo**  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveystieteiden  
ammattikorkeakoulututkinto  
Sosionomi (AMK) -diakoni  
Opinnäytetyö, 2021

# **PIKKUAPU – PERHETYÖMUODON MALLINNUS**

**Rovaniemen seurakunnan lapsi- ja perhe- sekä diakoniatyössä**

## TIIVISTELMÄ

Susanna Jokela

Heidi Salo

Pikkuapu – Perhetyömuodon mallinnus Rovaniemen seurakunnan lapsi- ja perhe- sekä diakoniatyössä

42 sivua, 8 liitettä

Syksy 2021

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi (AMK), diakoniatyö

Pikkuapu – perhetyömuodon mallinnus Rovaniemen seurakunnan lapsi- ja perhe- sekä diakoniatyössä on työelämälähtöinen, kehittämispainotteinen opinnäytetyö, joka on alle kouluikäisten lasten perheille suunnattu uusi työmuoto. Pikkuapu on tarkoitettu äkilliseen ja tilapäiseen tarpeeseen. Työssä esitellään Pikkuavun mallinnuksen lähtökohtia, kehittämissympäristöä, kehittämistyön suunnittelua ja toteutusta sekä toiminnasta kerättyjen kyselyjen palautteaineistoa. Opinnäytetyössä on nostettu esille yksi yhteistyökumppani, Rovaniemen kaupungin lastensuojelu, ja sen kanssa tehtävä yhteistyö.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää lapsi- ja perhetyön yhteistyötä diakoniatyön kanssa lapsiperheiden hyvinvoinnin tukemiseksi Pikkuapu – perhetyömuodon mallinnuksella. Pikkuavun tarkoituksena on alle kouluikäisten lapsiperheiden vanhemmuuden tukeminen ja arjessa jaksaminen.

Pikkuapu on kyselyjen mukaan vastannut perheiden äkillisiin ja tilapäisiin lastenhoitotarpeisiin perheen monenlaisissa avun ja tuen tarpeen tilanteissa. Perheiden mielestä käyntikertojen määrä on ollut sopiva, vaikka Pikkuapua olisi otettu vastaan enemmänkin.

Pikkuapua tehneet työntekijät ovat kokeneet Pikkuavussa työskentelyn mielenkiintoisena ja mukavana. Perheiden auttaminen on koettu palkitsevana. Pienellä panostuksella on saatu paljon hyvää aikaa perheen hyvinvoinnin tukemiseksi. Palvelulla nähdään olevan tulevaisuutta. Jatkossa toivotaan työntekijöiden yhteisiä palavereja Pikkuavusta.

Jatkossa olisi tärkeää seurata säännöllisesti Pikkuavun toimintaa ja sen kehittymistä.

Asiasanat: kehittämistyö, kirkon perhetyö, moniammatillisuus, perhetyö, Pikkuapu

## ABSTRACT

Susanna Jokela

Heidi Salo

Pikkuapu – A family work model of families with children and of diaconal work in Rovaniemi parish

42 pages, 8 appendices

Autumn 2021

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree in Social Services, Diaconal Work

This thesis is about Pikkuapu family work model of families with children and of diaconal work in Rovaniemi parish, Finland. Pikkuapu is meant for families who have small children under school age and are in need of sudden and occasional help in childcare. This thesis is development-oriented and is based on substantial work life context. This work presents the basis of Pikkuapu model, its development environment, development work planning, execution and feedback. The child welfare services of Rovaniemi municipality are highlighted as a cooperation partner in the thesis.

The objective of this thesis was to improve family and diaconal work to support families with children. The purpose was to support and help families with small children under school age during weekdays.

According to the survey, families' needs have been met with Pikkuapu childcare. Pikkuapu was sufficient when families needed sudden or occasional help and support. Some families would even have wished to have more Pikkuapu than could be offered.

Working in Pikkuapu has been an interesting as well as a positive experience according to most workers. Helping the families was described as being the most rewarding thing in Pikkuapu. Many positive things had been achieved supporting the families' well-being, not needing big investments. It is clearly visible that this type of service would be needed in the future as well. As an improvement, those working in Pikkuapu would like to have more collaboration meetings in the future.

It is important to constantly follow the execution and development of Pikkuapu.

Keywords: developmental work, family counselling of the church, family work, multi-professionalism, Pikkuapu

|  |    |
|--|----|
| 1 JOHDANTO .....   | 4  |
| 2 MITÄ ON PERHETYÖ .....   | 6  |
| 2.1 Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö.....                                      | 7  |
| 3 KIRKON MONINAINEN PERHETYÖ.....  | 10 |
| 3.1 Kirkon varhaiskasvatuksen perhetyö .....                                       | 11 |
| 3.2 Kirkon diakoninen perhetyö.....  | 12 |
| 3.3 Kirkon perheneuvonta .....   | 14 |
| 4 MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ.....  | 16 |
| 5 OPINNÄYTETYÖN MENETELMÄ.....   | 20 |
| 5.1 Kehittämissympäristö.....  | 20 |
| 5.2 Kehittämistyön toteutus.....   | 22 |
| 5.3 Kyselyt kehittämistyön välineenä .....   | 25 |
| 5.4 Yhteistyö Rovaniemen kaupungin lastensuojelun kanssa .....                     | 26 |
| 6 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS .....  | 29 |
| 6.1 Tietosuoja .....   | 30 |
| 7 KEHITTÄMISTYÖN TARKASTELU .....  | 31 |
| 7.1 Pikkuavun käyttäjien kyselyn vastausten tarkastelu ja johtopäätökset.....      | 31 |
| 7.2 Pikkuavun työntekijöiden kyselyn vastausten tarkastelu ja johtopäätökset ..... | 35 |
| 7.3 Opinnäytetyömme haasteet ja uhat .....   | 39 |
| 8 POHDINTA .....   | 41 |
| 8.1 Oma ammatillinen kasvumme .....  | 41 |
| 8.2 Jatkotutkimusaiheet .....  | 43 |
| LÄHTEET.....   | 44 |
| LIITE 1. Pikkuavun mainos .....  | 49 |
| LIITE 2. Pikkuavun mainoksen saatekirje .....                                      | 50 |
| LIITE 3. Pikkuavun saatekirjeen tukilista diakonisista perusteista.....            | 51 |
| LIITE 4. Perhettä koskeva tilannearviolomake .....                                 | 52 |
| LIITE 5. Asiakkaiden palautelomakkeen saatekirje .....                             | 53 |
| LIITE 6. Asiakkaiden palautelomake.....  | 54 |
| LIITE 7. Työntekijöiden palautelomakkeen saatekirje .....                          | 55 |
| LIITE 8. Työntekijöiden palautelomake .....  | 56 |

# 1 JOHDANTO

Kiinnostus tutkimusaiheeseen lähti siitä, että seurakuntien päiväkerhoissa käy vuosi vuodelta vähemmän lapsia. Valtaosa lapsista kuuluu päivähoidon piiriin. Tämä haastaa seurakuntien lapsityötä kehittämään uusia työmuotoja perinteisen päiväkerhotyön rinnalle.

Perheiden seurakuntayhteys luodaan koko perheeseen. Rovaniemen seurakunnassa tehdään perhetyötä eri työaloilla. Opinnäytetyömme tarkoituksena on löytää uusi työmuoto Rovaniemen seurakunnassa tehtävän perhetyön kehittämiseksi lapsi- ja diakoniatyön rajapinnalla. Opinnäytetyömme aiheeksi olemme valinneet Pikkuavuksi kutsutun perhetyömuodon mallinnuksen yhteistyössä Rovaniemen seurakunnan lapsi- ja perhe- sekä diakoniatyön kanssa. Tavoitteenamme on kehittää lapsi- ja perhetyön yhteistyötä diakoniatyön kanssa lapsiperheiden hyvinvoinnin tukemiseksi.

Seurakuntamme lapsi- ja perhetyössä on erilaista säännöllistä viikoittaista toimintaa eri ikäisille lapsille ja lapsiperheille. Lapsi- ja perhe- sekä diakoniatyössä on kuitenkin havaittu perheiden henkilökohtaisen tuen tarve. Osallistuimme alkuvuodesta 2020 Kuormittavat elämäntilanteet perheessä -koulutukseen, jossa saimme kuulla muualla Suomen seurakunnissa toteutettavista vastaavanlaisista työmuodoista. Koulutuksen jälkeen esittelimme työpaikallamme saatuja ideoita. Saimme omalta sekä diakoniatyön esimieheltä tuen mallinnuksen kehittämiseen Rovaniemen seurakunnan lapsi- ja perhe- sekä diakoniatyöhön.

Kehitettävän työtavan tarkoituksena on alle kouluikäisten lasten perheiden vanhemmuuden tukeminen ja arjessa jaksaminen. Työ on matalan kynnyksen toimintaa. Prosessi lähtee käyntiin perhetyön diakonin saadessa yhteydenoton perheen parissa työskentelevältä yhteistyökumppanilta. Perhetyön diakoni tekee tilannearvion, eli kyseisen perheen tulee täyttää diakoniset perusteet kotiin tehtävälle matalan kynnyksen arjen avulle. Diakonisia perusteita ovat muun muassa

vähävaraisuus, tilannekriisi, muun avun ulkopuolelle jääminen sekä hankalassa sosiaalisessa asemassa olevat lapsiperheet.

Ideoimamme Pikkuapu on lyhykäisyydessään alle kouluikäisten lasten perheille tarkoitettua tukea arkeen, konkreettista lasten kanssa olemista. Seurakunnan lastenohjaajat voivat viedä esimerkiksi lapsen ulkoilemaan vanhemman levähtäessä tai käydessä asioilla. Pikkuapu on maksutonta ja sitä toteutetaan enimmillään viisi kertaa/perhe/toimintakausi, 1–3 h kerrallaan.

Opinnäytetyömme on kehittämispainotteinen. Tulemme opinnäytetyössämme muun muassa ideoimaan uuden työmuodon mallintamista, markkinointia, lanseerausta ja testaamista. Opinnäytetyössä tulemme myös analysoimaan Pikkuavun mahdollisten käyttäjien ja työntekijöiden arvioita toteutuksesta.

## 2 MITÄ ON PERHETYÖ

Perhetyö on konkreettista, perheen kotiin tehtävää työtä, jossa tuetaan asiakkaan ja hänen perheensä hyvinvointia. Lapsen edun turvaaminen on aina keskeistä perhetyössä. Perhetyön tarkoituksena on perheiden vuorovaikutuksen parantaminen ja voimavarojen vahvistaminen. Perhetyö voi olla ehkäisevää tai korjaavaa työtä ja sitä tehdään yleensä yhdessä sosiaalitoimen, koulun/päivähoidon tai neuvolan kanssa. Perhetyö on sosiaalihuoltolain mukaista ja sitä voidaan järjestää joko matalalla kynnyksellä tai laaja-alaisesti. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Lastensuojelun käsikirja. Perhetyö ja tehostettu perhetyö.)

Perhetyöksi voidaan laskea laajasti katsottuna kaikki työ, jota tehdään perheiden kanssa. Käsite ei ole laissa määritelty, eikä perhetyölle ole olemassa tarkkaa määritelmää. Hämmennystä aiheuttavatkin erilaiset määritelmät, näkökulmat ja mielipiteet. Mitä pitäisi kutsua perhetyöksi ja mitä ei, ovat työntekijöiden itsensä määrittelemiä erilaisia näkemyksiä. (Vilen, Hansen, Janhunen, Kytöpuu, Salo, Seppänen, Seppänen, Tapio 2010, 24.)

Perhetyöntekijän ammattinimikkeellä työskentelevien lisäksi perhetyötä voivat tehdä muutkin. Perhetyöntekijän koulutus pohjaa ei ole laissa määritelty, koska ammattinimikettä ei ole laillistettu. Useimmiten sosionomit, eli sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulun suorittaneet tai entisen opistoasteen tutkinnon suorittaneet, työskentelevät perhetyöntekijän ammattinimikkeellä. Lähihoitajan tutkinto, eli sosiaali- ja terveysalan perustutkinto on yleensä vähimmäisvaatimuksena perhetyön ammattinimikkeellä toimimiselle. (Vilen ym. 2010, 24.)

Perhekeskeisyyden korostamisesta on siirrytty lapsen aseman ja oikeuksien korostamiseen. Tämä kertoo perhetyön lähestymistapojen erilaisuudesta ja jatkuvasta muotoutumisesta. Perhetyön tekemiseen ei ole olemassa yhtä tapaa, mallia, muotoa tai paikkaa. Perhetyötä tehdään sekä julkisella että yksityisellä sektorilla, järjestöissä, projekteissa ja seurakunnissa. Sitä on tehty perheen kotona, perhetukiyksikössä tai esimerkiksi leirimuotoisena. (Hovi-Pulsa, R. 2011, 61.)

Aina, kun tehdään työtä lasten kanssa, selvitetään työskentelemään valittujen rikostausta. Tämän tarkoituksena on edistää alaikäisten henkilökohtaista turvallisuutta ja henkilökohtaista koskemattomuutta. Laissa lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä säädetään tästä menettelystä. (Vilen ym. 2010, 40.)

Lapseen suunnattu toimenpide, interventio, vaikuttaa koko perheeseen, samoin kun koko perheen tukeminen vaikuttaa lapseen. Perhekeskeisyys ei sulje pois lapsilähtöisyyttä, eikä tarkoita aikuislähtöisyyttä. Perheeseen liittyvät ongelmat eivät poistu esimerkiksi lastensuojeluasioiden yhteydessä lapseen yksinään kohdistuvilla interventioilla. Ratkaisuja koko perheen pahoinvoinnin poistamiseen ja voimavarojen lisäämiseen tulisi löytää perhetyön avulla. (Vilen ym. 2010, 27.)

THL:n lastensuojelun kehittämispäällikkö Päivi Petreliuksen mukaan varhaisen tuen merkitys perhetyössä on tärkeää. Hänen mukaansa perheet tarvitsevat pääsyn erilaisiin palveluihin ilman erityisjärjestelyjä sekä lisää matalalla kynnyksellä toimivia perheiden kohtaamispaikkoja. Tällä tavalla voitaisiin tukea vanhemmuutta tai tarjota esimerkiksi kotiin tehtävää työtä, kuten lastenhoitoa, jos perheen tilanne sitä vaatii. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017.)

## 2.1 Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö

Sosionomin tai sosiaalityöntekijän työtä seurakunnassa tai missä tahansa muussa yksikössä määrittelee sosiaalihuoltolaki. Sen mukaan muun muassa asiakkaan etu, yksilölliset tarpeet, toivomukset, mielipide on otettava huomioon. Perheneuvonta, perhehoito, sosiaalityö ja kasvatustyö ovat sosiaalihuoltolain määrittelemiä palveluita. (Vilen ym. 2010, 37.)

Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö on kuntien järjestämää sosiaalipalvelua. Se ei vaadi lastensuojelun asiakkuutta. Perhetyö on perheelle maksuton palvelu. Se on sosiaaliohjausta, joka tukee vanhemmuutta, ohjaa lasten hoidossa ja kasvatuksessa, vahvistaa perheen toimintakykyä, tukee sosiaalisen verkoston



laajenemista ja vuorovaikutustaitoja sekä ohjaa kodin arjen hallintaa. Perhetyötä tehdään pääsääntöisesti perheen kotona. Perhetyöllä turvataan lapsen ja nuoren terveyttä ja kehitystä sekä tavoitellaan varhaisen tuen tarjoamista lapsiperheille. Sillä voidaan ennaltaehkäistä ongelmien kehittymistä, lastensuojelun tarvetta ja syrjäytymistä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Peruspalvelut. Perhetyö.) Sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön asiakkaina ovat erityistä tukea tarvitsevat lapset ja nuoret, heidän perheensä tai hoidosta vastaava henkilö, jotka tarvitsevat tukea ja ohjausta perheen keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi ja omien voimavarojensa vahvistamiseksi (L 1301/2014).

Perhetyötä järjestetään eri kunnissa eri tavoin. Sitä voidaan järjestää neuvolan, koulun tai varhaiskasvatuksen yhteydessä. Perhetyön tarkoituksena on tarjota mahdollisimman varhaisessa vaiheessa oikea-aikaista tukea ehkäisten ongelmien kasvamista. Perheen kokonaisvaltainen tilanne selvitetään palvelutarpeen arvioinnilla. Tämän jälkeen työskennellään muu muassa dialogista kohtaamista ja ratkaisukeskeistä työtettä käyttäen tavoitteiden mukaisesti. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Lasten, nuorten ja perheiden sosiaalipalvelut. Perhetyö.)

Jokainen kunta voi itse päättää kuntakohtaisesti kuntalaisilleen tarjotuista palveluista. Kunnan organisaatorakenne voi vaikuttaa palvelumuotoon Suomen laissa määriteltävistä vähimmäispalveluista huolimatta. Palveluihin liittyvät sisällöt vaihtelevat eri kunnissa paljonkin. Näitä ovat muun muassa äitiys- ja lastenneuvola, neuvolan perhetyö, varhaiskasvatuspalvelut, kasvatus ja perheneuvola sekä lapsiperheiden kotipalvelu. (Vilen ym. 2010, 29–31.)

Soteuudistuksessa koko julkinen sosiaali- ja terveydenhuolto uudistetaan. Tulevaisuudessa hyvinvointialueet ovat vastuussa siitä, että saadaan tarvittavat sosiaali- ja terveyspalvelut. Uudistus tehdään palvelut edellä yhteiskunnan muuttuessa. Uudistus toteutetaan hyvinvointialueiden toimesta 1.1.2023, jolloin vastuu siirtyy kunnilta ja sairaanhoitopiireiltä hyvinvointialueille. (Soteuudistus.fi. Aikataulu). Kuntien vastuulle jää päivähoido, opetus, kulttuuri ja liikunta. Helposti saatavat lapsiperheiden palvelut löytyvät monipuolista tukea tarjoavista perhekeskuksista. (Soteuudistus. Mikä soteuudistus.)

## 2.2 Lastensuojelulain mukainen perhetyö

Pikkuapu toimii yhteistyössä muun muassa Rovaniemen kaupungin lastensuojelun tehostetun perhetyön kanssa. Päädyimme tiiviimpään yhteistyöhän kyseisen tahon kanssa opintoihin kuuluvan työharjoittelun aikana. Lastensuojelun tehostettu perhetyö on lastensuojelulain 7 luvun 36 §:n perusteella järjestettävä avohuollon tukitoimi. Lastensuojelun sosiaalityöntekijä tekee perheen kanssa päätöksen tehostetun perhetyön aloittamisesta, kestosta, seurannasta ja arvioinnista. Tehostetun perhetyö piiriin ohjautuvat perheet tarvitsevat erityistä tukea ja ohjausta ja ovat yleensä haastavassa tilanteessa. Tehostetun perhetyön tarkoitus on esimerkiksi ehkäistä huostaanottoa. Työskentelyn lähtökohtana on intensiivinen, kontrolloiva, yhteistyö perheen kanssa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Lastensuojelun avohuollon tukitoimet. Perhetyö ja tehostettu perhetyö.)

Perheen ollessa lastensuojelun asiakas, perhetyön tavoitteena on kuntouttaa ja tukea lapsiperheitä vaikeissa elämäntilanteissa. Tarkoitus on toimia kriisitilanteissa perheiden tehostettuna tukena. Sosiaalityön tukitoimena lastensuojelun perhetyö on perheen tilanteen selvittelyä tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti pyrkien yhteisesti sovittuihin muutoksiin. Työtä tehdään perheen kotona ja palvelu on maksutonta. (Vilen ym. 2010, 32.)

### 3 KIRKON MONINAINEN PERHETYÖ

Suomen evankelisluterilaisessa kirkossa koulutetuilla ammattilaisilla on vastuu kasvatusta ja perhetyön koordinoinnista ja toteutuksesta. Lastenohjaajilla on varhaiskasvatuksesta ja perhetoiminnasta toisen asteen kasvatusta ja ohjausalan perustutkinto antaen valmiudet ennaltaehkäisevän perhetoiminnan toteuttamiseen. Varhaiskasvatuksen ohjaajilla, nuorisotyönohjaajilla, diakoneilla ja diakonisoilla on ammattikorkeakoulun kaksoistutkinnon vuoksi perhetyön laaja-alainen osaaminen. Työskenneltäessä moniammatillisissa verkostoissa yhteisöpedagogin, sosionomin ja sairaanhoitajan asiantuntijuudelle on tilausta. Kirkon perheneuvojilla on erikoistumiskoulutus ylemmän korkeakoulututkinnon lisäksi. Perhetyöntekijän nimike on käytössä myös joissakin seurakunnissa kirjavin koulutustaustoin. Tärkeää olisi miettiä tähän työhön sisältyviä ammatillisen osaamisen edellytyksiä. (Valtonen 2019.)

Eri paikallisissa seurakunnissa tai seurakuntayhtymissä perhetyöstä vastaava työntekijä voi olla esimerkiksi lapsityönohjaaja, lastenohjaaja, diakoni, pappi tai perhetyöntekijä, jonka vastuualueeseen perheet kuuluvat. Perheille suunnattua toimintaa ovat muun muassa perhekerhot, retket, leirit ja erilaiset kasvatukseen liittyvät kurssit. Lapsille suunnattuja työmuotoja, jotka tukevat osaltaan koko perhettä ovat muun muassa pyhäkoulut, päiväkerhot, perhekerhot ja iltapäiväkerhot. (Vilen ym. 2010, 33.)

Kirkon laaja-alainen perhetyö on aina osa seurakunnan muuta toimintaa, eikä se ole itsessään erillinen työmuoto tai työala. Jokainen seurakunnan työntekijä kohtaa työssään perheitä ilman, että hänellä on erillinen virka tai tehtävä perhetyöhön. Perheiden kanssa työskentely on yksi seurakunnan työntekijän työhön kuuluva osa, teki hän työtään missä työalalla hyvänsä, vaikkapa seurakunnan kiinteistötoimessa. (Suomen ev.lut. Kirkko. Perhetyö.)

Eri elämänvaiheissa olevia perheitä kohtaavat kaikki seurakuntien työntekijät. Ensimmäisenä seurakuntien tiloissa ihmisiä ovat usein vastassa vahtimestarit ja

suntiot. Kirkollisia toimituksia tekevä pappi tapaa eri tilanteissa eläviä perheitä avioliittoon vihkimisten, kasteiden ja hautaan siunaamisten yhteydessä käytyjen keskustelujen kautta. (Valtonen 2019.)

Seurakuntien perhetoiminnassa on ammattilaisten rinnalla myös aktiivisia ja osaavia vapaaehtoisia. Heillä voi olla merkittävä vastuu vertaisryhmistä ja tapahtumista. Minäkö perhetyöntekijä? -asiakirja esittelee suuntaviivoja vahvistamaan perhelähtöistä työtettä. (Valtonen 2019.)

Seurakunnassa toteutettava kirkon perhetyö on yksi ennaltaehkäisevän toiminnan muoto ja sitä toteutetaan aina yhteistyössä perheiden ja huoltajien kanssa. Seurakuntien perhelähtöisessä työssä noudatetaan aina varhaiskasvatussuunnitelman periaatteita. Varhaiskasvatustilanne ja varhaispedagoginen ajattelu yhdessä varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden kanssa tukevat ajatusta, että ennaltaehkäisevä perhetoiminta ja yhteistyössä toimiminen huoltajien kanssa on osa varhaiskasvatusta. (Suomen ev.lut. Kirkko. Perhetyö.)

Raamatun elämäkäsitys ja ihmiskuva ovat kirkon perhetyön perustana. Kristillinen elämäntapa on keskeistä, kuten myös ihmisen arvo, yhteys Jumalaan, seurakuntaan ja toisiin ihmisiin. Vanhemmuus nähdään tehtävänä ja lahjana. Seurakuntien työntekijöiden ja vapaaehtoisten toteuttama toiminta monimuotoisille perheille ja niiden jäsenille on kirkon tekemää perhetyötä, jonka tarkoituksena on vahvistaa seurakuntayhteyttä, hengellistä elämää ja kasvua ihmisenä. (Rättyä 2012, 103.)

### 3.1 Kirkon varhaiskasvatuksen perhetyö

Kirkon varhaiskasvatuksen perusteet ovat kaste- ja lähetyskäskyssä. Lapsi- ja perhetyö tukee kristillisen ihmiskäsityksen mukaisesti kodin kristillistä kasvatusta ja lapsen kokonaisvaltaista kasvua (Suomen ev.lut. Kirkko. Kasvatus. Varhaiskasvatus.) Papin pitämästä kastekeskustelusta alkanutta seurakuntayhteyttä vaalitaan varhaiskasvatuksessa kouluun siunaamiseen saakka. Pikkulapsiperheitä kohtaa ja tukee eri seurakunnan työntekijät eri elämänvaiheissa, tilanteissa

ja toiminnoissa. (Suomen ev.lut. Kirkko. Varhaiskasvatus. Kasteeseen liittyvä yhteistyö.) Seurakunnan työntekijä tapaa perheitä kerhoissa, kotikäynneillä, kirkollisissa toimituksissa, jumalanpalvelusten yhteydessä, perhetapahtumissa, vanhempainilloissa, juhlissa, retkillä sekä leireillä.

Kirkon varhaiskasvatuksen perhetyötä tehdään muun muassa päiväkerhojen yhteydessä ja perhekerhoissa. Seurakunnan päiväkerho 2–5-vuotiaille kaksi-neljä kertaa viikossa tukee koteja kristillisessä kasvatuksessa yhteistyössä perheen kanssa. Päiväkerhon vahvuutena vanhemmat pitävät lapsen kerhosta saamia elämäkatsomuksensa rakennuspalikoita ja kristillistä arvopohjaa. Vuodesta 1945 järjestetyllä päiväkerhotyöllä on vankka asema avointen varhaiskasvatuspalveluiden joukossa. (Suomen ev.lut. Kirkko. Varhaiskasvatus. Päiväkerho.)

Perhekerhossa vanhempi, isovanhempi tai hoitaja kokoontuu yhdessä lapsen/lasten kanssa vertaisryhmään. Matalan kynnyksen seurakuntayhteys tarjoaa luontevan kanavan myös kristillisten kasvatuskysymysten käsittelyyn. Yhdessä oleminen samassa elämäntilanteessa olevien kanssa erilaisen tekemisen, teemojen ja kirkkohetken/hiljentymisen äärellä antaa tukea, eväitä ja vaihtelua arki-aherruksen keskelle. (Suomen ev.lut. Kirkko. Varhaiskasvatus. Perhekerho.)

### 3.2 Kirkon diakoninen perhetyö

Seurakunnan sosiaalityötä tekevät omalta osaltaan kaikki diakoniatyöntekijät. Perhetyötä tekee useissa seurakunnissa joko diakoni, jolle on määritelty perhetyö yhdeksi tehtäväalueeksi tai perhetyön diakoni. Seurakunnan tavallisen viikkotoiminnan ulkopuolelle jäävät perheet ovat diakonisen perhetyön auttamisen ja etsinnän kohteina. Vanhemmuuden vahvistaminen painottuu tässä ennaltaehkäisevässä ja etsivässä työssä. Taloudellisissa vaikeuksissa olevia perheitä tuetaan diakoniatyön kautta, kuten myös perheitä, joissa on kasvatus-, parisuhde- tai mielenterveysongelmia, työttömyyttä tai päihteiden käyttöä. Diakonista perhetyötä tehdään muun muassa päivystyksien, kotikäyntien, vertaisryhmien, verkostotyön, perheleirien ja -retkien avulla. (Vilen ym. 2010, 33.)

Diakoninen perhetyö tukee ja neuvoo haastavissa elämäntilanteissa sekä pyrkii tukemaan ja vahvistamaan perheen keskinäistä toimintaa. Perhe on yhteistyösuhteessa kumppanina, perhe- ja voimavaralähtöisyys periaatteen mukaisesti. Yhteistyö etenee tasavertaisesti ja luottamuksellisesti perheen ehdoilla. Ensisijaisesti vahvistetaan perheyhteyttä ja tuetaan perheen sisäisiä voimavaroja, mutta myös perheen ulkoisia voimavaroja. Menetelmänä ovat kotikäynnit ja ryhmätoiminta, joka on suunnattu perheille. Tukea viedään kotiin kotikäyntien avulla. Näin etsitään avun tarpeessa olevia perheitä. Keskinäistä kohtaamista, verstaistukea, viriketoimintaa ja pienten lasten vanhempia tavoitetaan ryhmätoiminnan avulla. Diakoniatyön kautta voi saada myös taloudellista neuvontaa, tukea, avustuksia sekä Kirkon Diakoniarahastolta voidaan yhdessä anoa avustuksia. (Suomen ev.lut. Kirkko. Diakoniatyö. Sosiaalinen hyvinvointi ja ihmissuhteet. Perhe.)

Diakoniatyössä näkyy köyhyyden ylisukupolvistuminen. Barometrikyselyyn vastanneiden diakoniatyöntekijöiden asiakkaista oli paljon sosiaalitoimen asiakkaita toisen tai kolmannen sukupolven yli. Suomessa ilmiötä on tutkittu monesta näkökulmasta ja huono-osaisuuden, köyhyyden ja työttömyyden on havaittu periytyvän. Voimakkain yhteys lasten huono-osaisuuteen aikuisuudessa on vanhempien kasautuneella huono-osaisuudella. (Paloviita 2020, 41.)

Suomessa joka kymmenes lapsi elää perheissä, jonka tulot ovat maamme köyhyysrajan alapuolella (OECD 2015). Tämä hankaloittaa perheen ja lapsen toimijuutta ja osallisuutta yhteisöissä kuten myös yhteiskunnassa sekä voi olla poisulkevana tekijänä. Perheet, jotka sinnittelevät taloudellisesti tiukoilla ovat arjen sankareita selviytyen tukiverkoston tai niiden puutteesta johtuvien taiteilujen, hakemusten ja luukkujen kanssa. Köyhyysriskissä on perustoimeentuloon oikeutettu perhe. Taloudellisesti heikoimmassa asemassa ovat monilapsiset perheet, yksinhuoltajien perheet ja pienten lasten perheet. Köyhyys ja perheiden hyvinvointi ovat myös vahvasti periytyviä. Huomioitavaa on myös, että ihmiset voivat valita niukan tavan elää ja kuluttaa. Elämä voi olla ”rikasta” huolimatta taloudellisesta köyhyydestä. (Liikanen 2017, 11–21.)

Lasten olosuhteet ja tilanne perheessä nousevat esiin lapsidiakoniassa, joka on osa perhediakoniaa. Lapsen näkökulman pohjalta tarkastellaan

kokonaistilannetta. Lapselle annettava suora tuki ja turva sekä lapsen nähdynsi tuleminen painottuvat lapsidiakoniassa. Nykyisin puhutaan mieluummin diakoniestä perhetyöstä tai perhediakoniasta. (Rättyä 2002, 107–108.)

Tiedollinen, taloudellinen ja sairaanhoidollinen tuki sisältyvät käytännölliseen tukeen, jota annetaan perheelle ensisijaisesti emotionaalisen tuen lisäksi. Taloudellisesti tiukoilla olevaa perhettä autetaan jaksamaan ja selviytymään arjessa eteenpäin antamalla ruokapaketteja, ostokortteja, vaateapua sekä maksamalla laskuja. Perheyhteyden ja vanhemmuuden tukeminen, keskustelu, kuuntelu ja ratkaisujen etsiminen sisältyvät perheiden emotionaaliseen tukemiseen. Mikäli perheen normaali arki ei suju, vanhempi on vakavasti ja vaikeasti sairas tai lapsella on pitkäaikaissairaus niin konkreettisen tuen tarve kasvaa. (Rättyä 2012, 107.)

### 3.3 Kirkon perheneuvonta

Kirkon perheasian neuvottelukeskuksia on 41 paikkakunnalla, jossa työskentelee lähes 200 työntekijää. Perustehtävänä on ammatillisen keskusteluavun tarjoaminen elämän kriiseissä sekä parisuhteen ja perheen asioissa oikea-aikaisesti, laadukkaasti ja kestoaltaan riittävästi. Yhdessä etsitään toimivan arjen edellytyksiä. (Suomen ev.lut. Kirkko. Plus. Seurakuntaelämä. Aikuiset ja perheet. Perheneuvonta.)

Usko, toivo ja rakkaus ovat perheneuvonnan arvoja Raamatun ajatuksella ”Niin pysyvät nämä kolme: usko, toivo, rakkaus. Mutta suurin niistä on rakkaus.” Perheneuvonnassa uskotaan vaikeissakin elämäntilanteissa Jumalan läsnäoloon ja hyvään tahtoon. Toivo ja luottamus syntyvät kohtaamisissa, joissa välittyy Jumalan rakkaus ja armo. Lähimmäisen rakastamiseen vastataan auttamalla. Visiossa kohdataan tukea ja apua tarvitsevia. Perheneuvonnassa etsitään parisuhteiden ja perheiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin vahvistamiseksi ja tukemiseksi jatkuvasti uusia toimintatapoja sekä toimitaan yhteistyöverkostoissa aktiivisesti. (Suomen ev.-lut. kirkon julkaisu 56, 2017.)

Perheenjäsenet ja erilaiset lähiyhteisöt ovat olleet kautta historian ihmisten tärkeimpiä ja usein ainoita avun ja tuen tahoja. Nykypäivän kehittynyt yhteiskunta ja hyvinvointivaltioiden muuttaneet näitä tahoja merkittävästi siten, että iso osa perheen omalle vastuulle kuuluneista tehtävistä ja avun annosta etenkin toisen maailmansodan jälkeen on siirtynyt julkisen vallan harteille. Tämä taas on osaltaan vähentänyt ihmisten tarvetta tukeutua lähipiiristään saatuun apuun. Silti perheiden sisäiset suhteet eivät ole kokeneet suurta muutosta, vaan ihmiset muodostavat edelleen tärkeitä ja läheisiä suhteita perheenjäseniinsä ja sukulaisiinsa. Sukulaisia myös autetaan ja lähimmäisistä huolehditaan kuten ennen. Tällaista apua kutsutaan epäviralliseksi avuksi, joka pitää sisällään esimerkiksi rahallista tukemista, hoiva- tai lastenhoitoapua sekä auttamista erilaisissa arjen asioissa, kuten kotitöissä. Läheisten antama arkinen auttaminen jää virallisten tilastojen ulkopuolelle, minkä vuoksi sen kokonaisvaltaista merkitystä on hankala tiedostaa yleisesti. Epävirallisen auttamisen tietoisuuden lisääminen voisi edistää osaltaan muun muassa sosiaali- ja perhepolitiikan kehittymistä. (Tanskanen ym. 2020, 15–16.)

Suomen hyvinvointivaltiolliset palvelut ja etuusjärjestelmät ovat kasvaneet 1960-luvulta lähtien ja ovatkin tällä hetkellä maailman kattavimpien joukossa. Kehittyneissä länsimaissa, kuten täällä Suomessa, ihmisten hyvinvointia tukevat instituutiot voidaan jakaa julkiseen ja yksityiseen sektoriin, erilaisiin kansalais- tai hyväntekeväisyysjärjestöihin sekä perheisiin tai ihmisen muihin sosiaalisiin suhteisiin. (Tanskanen ym.2020, 15–16.)



## 4 MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ

Lasten ja perheiden palvelut pyrkivät vahvistamaan lapsen suotuisaa kasvua, kehitystä sekä tukevat vanhemmuutta ja lapsen, vanhempien tai huoltajien mahdollisuuksia toimia lapsen huoltajina ja kasvattajina. Palveluja lapsille ja perheille tarjoaa äitiys- ja lastenneuvolat, päivähoitopalvelut, esi- ja perusopetus, kouluterveydenhuolto, erityispalvelut (kasvatus- ja perheneuvolat, lapsiperheiden sosiaalityö, lastensuojelu, erikoissairaanhoido ja niin edelleen). Muita palveluita ovat muun muassa Kansaneläkelaitoksen (KELA), vertaistuen kautta saatava tuki, kunnan eri toimialat (terveystoimi, opetustoimi, sosiaalityö, liikunta- ja kulttuuritoimi), järjestöt, seurakunnat, kuntayhtymät ja yksityiset palveluntuottajat. (Halme, Vuorisalmi & Perälä 2014, 18.)

Ihanteena olisi koordinoitua ja perheitä tukevan kokonaisvaltaisen työskentelyn saaminen käyttöön ennen lastensuojelun tarpeen esiin tuloa. Lapsella on oikeus laaja-alaiseen tukeen. Palveluissa toteutuvat lasten oikeudet edellyttävät sitoutumista lapsen ja perheen rinnalla kulkemiseen sekä kykyä kuulla ja rohkeutta kysyä lapsia ja vanhempia kohdatessa. Ammattilaisten kesken tarvitaan vuoropuhelua, joka ylittää perinteisiä ammatillisia raja-aitoja ja on vastavuoroista, toisen työntekijän arvostamista ja osaamisen tunnistamista. (Alatalo, Lappi & Petrelius 2017, 63.)

Jokaisella toimijalla on oman toimivaltansa puitteissa toteutettava roolinsa viranomaisten välisessä yhteistyössä. Jokaisella viranomaistaholla on toimintaan erilaiset mahdollisuudet. Yhteistyössä jokainen tekee oman osuutensa päämäärän toteuttamiseksi. Kyse on asiantuntemuksen ja tiedon yhdistämisestä ja vaihdosta sekä eri toimijoiden tukitoimien ja palveluiden yhteensovittamisesta. Näin toiminnalle saavutetaan tehokkaampi vaikutus. Tärkeää on tietää yhteistyökumppaneiden toiminnasta. Toimivaan yhteistyöhön päästään verkostoitumalla ja viranomaisten välisillä neuvotteluilla. Muutostarvetta tulee pitää tärkeänä. (Saastamoinen 2018, 60.)

Lapsen ja hänen huoltajansa suostumus on lähtökohtana viranomaisten ja muiden toimijoiden väliselle yhteistyölle. Asianosaisten suostumuksella voidaan vaihtaa salassa pidettävää tietoa puolin ja toisin. Viranomaisten välinen salassa pidettävän tiedon vaihto on mahdollista lapsen suojeluun liittyvissä kysymyksissä myös lapsen tai lapsen huoltajan kieltäessä sen. Tämä perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta ja siellä pykäliin 17 ja 20. (Saastamoinen 2018, 63–64.)

Työskentelyn kohde määrittelee moniammatillisen ryhmän osanottajat ja tehtävät. Spontaanisti tietyn asian ympärille muotoutuvat ryhmät toimivat ongelman ratkaisuun saakka. Moniammatillisuus on organisaatioiden ulkoista tai sisäistä yhteistyötä, erilaisten verkostojen yhteistoimintaa tai yhteistyötä viranomaisten kesken. (Kekoni, Mönkkönen, Hujala, Laulainen & Hirvonen 2019, 17.)

Moniammatillisessa työskentelyssä neuvotellaan yhteisymmärrys siitä, kuka vie asiaa eteenpäin, mikä on työprosessin tavoite ja miten siihen pyritään. Uusi yhteinen ymmärrys syntyy, kun ryhmä saa rakennettua keskinäistä luottamusta. Yhteisiin työkäytäntöihin ja asiakkaan saamaan tukeen vaikuttaa yhteinen tietämys, joka on kunkin erityisosaamisen tuotos. (Kekoni ym. 2019, 34.)

Moniammatillisessa työskentelyssä on tärkeää avoimuus ja luottamus. Epäselvyydet esimerkiksi ryhmän jäsenten rooleista, saadaan selvitettyä avoimuudella. Työskentelyyn sitoutuminen paranee avoimuuden ja luottamuksen avulla. Tällöin asiaan kuuluvan huomion saa yhdessä ratkaistava asia, potilaan tai asiakkaan ongelma. Tämä voi antaa kattavan kuvan asiakkaan tilanteesta. (Kekoni ym. 2019, 22.)

Työn kehittäminen, uuden tiedon tuottaminen, asioihin syventyminen ja pohtiminen kuuluvat asiantuntijatyöhön. Eri asiantuntijoiden yhteisten palavereiden lisäksi käytännön moniammatilliseen työhön kuuluu muutakin. Saamassaan koulutuksessa ja käytännön työssä työntekijät omaksuvat työtavat ja yhteistyötaidot. Edistäviä tekijöitä moniammatillisessa työssä ovat reflektio työntekijöiden välillä, yhteinen keskustelu, kunnioittava ja luottamuksellinen ilmapiiri, asiantuntijuuden rajojen ylittäminen sekä niiden tunnustaminen. Työntekijöiltä itseltään tämä

edellyttää tavoitteiden asettamista yhteiselle työlle, yhteistyön koordinoitua sekä myönteistä asennetta monialaiseen tiimityöhön. Erilaiset tavat viestiä eri ammattiryhmien välillä, epäselvät vastuurajat ja asiantuntijaroolit horjuttavat moniammatillista työtä. Digitalisaatio puolestaan mahdollistaa reaaliaikaisen vuorovaikutuksen sekä nopeuttaa ja helpottaa monia työtehtäviä. (Mönkkönen, Kekoni, Jaakkola, Profiam Sosiaalipalvelut Oy:n henkilöstö & Pehkonen 2019, 138–139.)

Omalta mukavuusalueelta ulos astuminen, rakentava kriittisyys ja näkökulmien ja asioiden koettelu ovat dialogisen kohtaamisen edellytyksiä. Kun kaikki työntekijät pyrkivät tukemaan asiakasta, monet eriävät näkemykset lähentyvät. Haastava ja innostava taistelu ammatillisissa verkostoissa sekä sitoutuminen yhteiseen työhön ovat moniammatillisuuden ja dialogisuuden edellytyksiä. (Mönkkönen ym. 2019, 147–148.)

Perhetyössä tarvitsijoita on aina monta, kaikki perheenjäsenet, joten moniammatillisuuden tarve korostuu. Työntekijät, jotka tulevat eri ammattitaidoista, näkevät ja tarkastelevat perheessä eri asioita. Yksi pohtii esimerkiksi vanhempien mielen-terveyttä, toinen kasvatuskäytäntöjä ja kolmas arjen toimivuutta. Jokaisen työntekijän osaaminen koostuu ammattitaidosta, koulutuksesta ja kokemuksesta. Asiakkaan pitäminen oman elämänsä asiantuntijana on moniammatillisuuden lähtökohtana. (Seppänen, Hansen, Janhunen, Kytöpuu, Salo, Seppänen, Tapio, Villen 2010, 208.)

Kirkon varhaiskasvatus tekee yhteistyötä lasten ja perheiden hyväksi toimivien tahojen kanssa seurakunnassa ja paikkakunnalla. Näin lasta ja perhettä voidaan palvella paikallislähtöisesti paremmin ja varmistaa perheiden näkökulman arvos-taminen. Yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa on luotu uudenlaisia toimintamalleja. Seurakunnan ja kunnan välille on rakennettu monin paikoin kiinteitä ja jatkuvasti kehittyviä yhteistyömalleja. Seurakunta voi osaltaan ehkäistä toiminnallaan lasten ja perheiden syrjäytymistä. Aloitteen tekijöinä yhteistyössä voivat olla seurakunnan työntekijät. (Saarinen 2013, 24–25.)

Seurakunnan perhetyötä tehdään osana moniammatillista verkostoa esimerkiksi paikallisissa perhekeskuksissa. Kaikkien seurakunnan työntekijäryhmien

ammattitaitoon kuuluu perheiden kohtaaminen. Perhetyön perustana seurakunnassa ovat kristillisen uskon juuret ja kristillinen ihmiskäsitys. Ihmisen perustarpeena on tulla nähdyksi, hyväksytyksi ja rakastetuksi omana itsenään. Myös jokainen perhe on yksilöllinen ja elää erilaisissa toimintaympäristöissä. Nämä suuntaviivat ohjaavat myös perhediakonian toteuttamista ja auttavat edistämään tulevaisuudessa perheiden tasa-arvoisuutta ja oikeudenmukaisuutta. (Rundgren 2020, 210–217.)

Diakoniatyöntekijällä on mahdollisuus osallistua perhettä koskeviin verkostopalaveriin. Diakoniatyöntekijällä voi usein olla parhaiten tiedossa perheen kokonaistilanne, sillä perheen lähellä oleminen pitkänkin ajan mahdollistaa kokonaiskuvan hahmottamisen eri tavalla kuin viranomaisen kanssa työskentely. Laki- ja kirjaamisvelvoitteen puuttuminen perhediakoniassa voi mahdollistaa läheisemmät suhteet perheeseen entä sosiaalityön puolella. (Rundgren 2020, 210–215.)

Moniammatillisuudessa on kyse jaetusta asiantuntijuudesta, joka toteutuu vain osapuolten dialogin eli vuoropuhelun kautta, jossa jokaista osallistujaa arvostetaan ja kuunnellaan heidän asiantuntijuuttaan arvostaen. Hyvällä käytöllä verkostoyhteistyö eri alojen kesken toimii voimavarana ja moniammatillisuus toteutuu niin työyhteisössä kuin yli hallintarajojen. Eri työalojen, ammattiryhmien sekä perheen keskeinen verkostoituminen voi tuottaa haasteita eri näkökulmien kohdassa. Panostamalla vuoropuheluun ja yhteistyöhön oikea suunta vähitellen löytyy. Ammatilaisen on hyvä muistaa, että asiakas on aina oman tilanteensa asiantuntija. (Rundgren 2020, 210–215.)

## 5 OPINNÄYTETYÖN MENETELMÄ

Työelämän aito kehittämishanke, kehittämistyö, on lähtökohtana kehittämispohjaiselle oppimiselle. Kehittämistyön tavoitteena voi olla uusien toimintamallien, työkulttuurin, palvelujen tai tuotteiden tuottaminen. Työelämästä käsin rakentuva kehittämistyö edellyttää vastuullista yhdessä tekemistä ja toimimista sekä kumpuuta. Kehittämistehtävää määrittämällä pohditaan päämäärää, johon kehittämisellä pyritään. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 15, 32.)

Kehittämistoiminnan liikkeelle paneva voima on kehittämistarpeen tunnistaminen. Kehittämistoimintaa lähdetään toteuttamaan esimerkiksi muutostarpeesta, joka on ilmennyt käytännön työssä. Yhteisen ymmärryksen muodostaminen kehityksen kohteesta ja riittävä aihealueen rajaaminen ilman lukkoon lyöntiä on tärkeää. (Salonen, Eloranta, Hautala & Kinos, 2017, 56.)

Kerromme tässä opinnäytetyössämme uuden työmuodon mallintamisesta, jossa luomme seurakuntamme lapsi- ja perhetyölle uuden toimintamuodon lapsi- ja perhetyön sekä diakoniatyön rajapinnalle. Työmuodon nimi on Pikkuapu. Toimimme yhteistyössä seurakunnan lapsi- ja perhetyöntekijöiden, perhetyön diakonin sekä muiden mallinnuksen kannalta oleellisten yhteistyökumppaneiden kanssa. Mallinnuksen jälkeen otamme työmuodon käyttöön ja kehitämme sitä saamamme palautteen ja saatujen kokemusten pohjalta tarvittavalla tavalla. Kehittämisellä toivomme, että saamme Pikkuavun vastaamaan asiakkaiden tarpeita ja työntekijöille sopivaksi työmuodoksi.

### 5.1 Kehittämisympäristö

Terveys- ja hyvinvoinninlaitoksen mukaan vuonna 2019 varhaiskasvatukseen osallistui kaikkiaan 253 727 lasta. Määrä vastaa noin 77 prosenttia väestön 1–6-vuotiaista lapsista. Varhaiskasvatuspaikoissa päiväkotien osuus oli 76 prosenttia lapsista ja perhepäivähoidon osuus 6 prosenttia. (Terveys- ja hyvinvoinnin

laitos. Tilastot ja data. Varhaiskasvatus 2019.) Kiinnostus tutkimusaiheeseen lähti siitä, että seurakuntien päiväkerhoissa käy vuosi vuodelta vähemmän lapsia. Valtaosa lapsista kuuluu päivähoidon piiriin. Tämä haastaa seurakuntien lapsityötä kehittämään uusia työmuotoja perinteisen päiväkerhotyön rinnalle.

Rovaniemen seurakunnassa tehdään perhetyötä eri työaloilla. Perheiden seurakuntayhteys luodaan koko perheeseen. Perhemuodosta huolimatta ihminen kohdataan ihmisenä, lähimmäistä rakastaen. Ideavaiheessa pohdimme yhteistä rajapintaa seurakunnan eri työalojen kanssa. Opinnäytettä työstäessä päädyimme kehittämään yhteistyötä diakoniatyön kanssa lapsiperheiden hyvinvoinnin tukemiseksi. Opinnäytetyömme tarkoituksena oli löytää uusi työmuoto Rovaniemen seurakunnassa tehtävän perhetyön kehittämiseksi lapsi- ja diakoniatyön rajapinnalla. Työskentelemme molemmat Rovaniemen seurakunnan lapsi- ja perhetyössä, joten aihe opinnäytetyöhömme löytyi työympäristöstämme, joka oli kiinnostunut tukemaan työskentelyämme sen parissa.

Kehittämispainotteisessa opinnäytetyössä yksi keskeinen piirre on kumppanuus. Keskeisiä kumppaneita ovat työelämän asiantuntijat, ohjaajat ja opiskelijat. He jakavat ja sopivat erilaisista rooleista yhteisen arvopohjan puitteissa. Yhdessä etsimällä, tekemällä, osaamista hankkimalla ja jakamalla sekä etenemisvaiheita arvioimalla opitaan ja edetään päämäärään. (Ojasalo ym. 2015,16.) Uuden toimintamuodon mallinnus vaatii meiltä tuntemusta työkentästämme ja sen asiakunnasta sekä heidän tarpeistaan. Uuden työmuodon luominen vaatii meiltä paljon suunnittelua, kehittämistä sekä yhteistyötä ja kumppanuutta työyhteisömmme sisällä ja ulkopuolella.

Rovaniemen seurakunta on evankelisluterilaisen kirkon seurakunta Rovaniemen kaupungissa, Suomen Lapissa. Se kuuluu Rovaniemen rovastikuntaan ja Oulun hiippakuntaan. Seurakunnan jäsenmäärä oli 47121 vuoden 2020 maaliskuussa. (Rovaniemen seurakunta. Kirkkoneuvoston kokous.) Tilastokeskuksen mukaan Rovaniemen kaupungin väkiluku oli vuoden 2020 joulukuussa 63 528. (Tilastokeskus. Väestö.)

Rovaniemen seurakunnassa työskenteli vuoden 2019 lopussa 148 henkilöä. Seurakunnan lapsi- ja perhetyössä työskenteli 16 vakituista ja 11 määräaikaista lastenohjaajaa, kaksi lapsityönohjaajaa ja lapsityön pastori. Seurakunnan diakoniatyössä työskenteli 10 diakonian viranhaltijaa, erityisdiakonian viranhaltija ja johtava diakonian viranhaltija sekä toimistos sihteeri. Perheasian neuvottelukokouksessa työskenteli yksi perheneuvoja, johtaja ja osa-aikainen toimistos sihteeri. (Rovaniemen seurakunta. Talouskatsaus. Talousarvio 2021)

## 5.2 Kehittämistyön toteutus

Rovaniemellä tehtiin keväällä 2019 lapsiperhekysely, jonka vastauksista nousi esille kotiin tehtävän avun ja tuen tarve lapsiperheissä. Kyselyä olivat toteuttamassa Rovaniemen isoimmat lapsiperhetoimijat; Rovaniemen kaupunki, seurakunta, Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lapin piirin Vertaisvoimaa kumppanuudelle-hanke, Lapin ensi- ja turvakoti, Erityislasten Omaiset sekä Lapin sosiaali- ja terveysturvayhdistys. Kyselyn perusteella toimijat lupautuivat kehittämään toimintaansa mahdollisuuksien mukaan ja kuuntelemaan perheiden ääntä. (Rovaniemi. Ajankohtaista. Uutiset.) Seurakunnan lapsi- ja perhetyössä kyselyn vastaukset herättivät pohdinnan, kuinka seurakunnan lapsi- ja perhetyö voi vastata lapsiperheiden toiveeseen saada apua ja tukea kotiin. Voisiko opinnäytetyömme liittyä jotenkin tähän aiheeseen?

Osallistuimme 10.-12.2.2020 Järvenpäässä toteutettavaan Nuoren kirkon ja Seurakuntaopiston Kuormittavat elämäntilanteet perheessä – seurakunnan perhetuominnan tuen mahdollisuuden -koulutukseen. Koulutuksessa saimme kuulla muun muassa muualla Suomen seurakunnissa toteutettavasta kotiin tehtävästä perhetyöstä, kuten Haukiputaan Följystä ja Mikkelin tuomiokirkkoseurakunnan Tukea kotiin toiminnasta. Koulutuksen jälkeen esittelimme työpaikallamme koulutuksesta saatuja ideoita. Istuimme alas pienellä ydinporukalla, johon kuului muun muassa lapsityönohjaaja, lapsityön pastori ja johtava diakoni. Saimme omilta esimiehiltämme sekä diakoniatyön esimieheltä tuen rovaniemeläisen mallinnuksen kehittämiseen perheisiin tehtävästä työstä Rovaniemen seurakunnan lapsi- ja perhe- sekä diakoniatyön rajapinnalle.

Annoimme mallinnuksellemme nimen, Pikkuapu. Mietimme kuinka rajaamme ja määrittelemme perheet, jotka voivat saada apua. Voivatko perheet ottaa meihin itse yhteyttä, vai tulevatko he meille ohjatusti? Samalla pohdimme myös minä päivinä ja kellonaikoina apua tarjotaan, ja ketkä ovat Pikkuavun työntekijät ja mitä Pikkuapu on? Kokoonnuimme säännöllisesti pienemmällä porukalla pohtimaan mietinnän tuloksia.

Koska työskentelemme seurakunnan lapsi- ja perhetyössä, päädyimme määritelmään, että Pikkuapu on alle kouluikäisten lasten perheille tarkoitettua matalan kynnyksen tukea arkeen, konkreettista lasten kanssa olemista. Sitä tehdään työpareittain. Seurakunnan lastenohjaajat voivat viedä esimerkiksi lapsen ulkoilemaan vanhemman levähtäessä tai käydessä asioilla. Teemme siis sitä, johon meillä on koulutus ja jota osaamme. Pikkuapua on tarjolla lähinnä arkisin kello 8–17 välillä, mutta sovittaessa muulloinkin. Pikkuapu on maksutonta.

Pikkuapuun tullaan irrottamaan työaika osalle seurakuntamme lastenohjaajista viikoittaisen työajan puitteissa. Pikkuavussa työskentelevien lastenohjaajien palkka tullaan tiliöimään perhekerhotyöhön. Pikkuavun kysynnän mahdollisesti kasvaessa siihen tarvittavien lastenohjaajien määrää lisätään tarpeen mukaan. Aikatauluja tarkastellaan uudestaan kysynnän mahdollisesti kasvaessa ja saadun palautteen pohjalta.

Kuormittavat elämäntilanteet perheessä -koulutuksessa kuulumme ongelmista, joita eri seurakunnissa liittyi perheisiin tehtävään työhön. Jossakin seurakunnassa ei voitu ottaa uusia perheitä mukaan kotiin tehtävään työhön, koska samat perheet tarvitsivat heidän työpanostaan kaiken aikaa. Mietimme, kuinka me vältämme tämän ”sudenkuopan” ja päätimme rajata perheisiin annettavia käyntiker-toja maksimissaan viideksi kerraksi puolivuotistoimintakauden aikana. Yksi käyntikerta on keskimäärin 1–3 tuntia. Perheen ei tarvitse käyttää kaikkia viittä kertaa, vaan yksilöllisesti tarpeen mukaan. Tietysti tilannetta katsotaan tapauskohtaisesti ja vaikeammissa tilanteissa perhe ohjataan tai tarvittaessa saatetaan, jatkoavun piiriin. Ennen ensimmäistä käyntiä perhetyön diakoni kartoittaa perheen tilanteen mahdollisia jatkokäyntejä ajatellen. Hän lähtee mukaan ensimmäiselle käyntiker-ralla, mikäli tilanne sen vaatii. Perheen tilanteen ollessa kohtalaisen hyvä, jolloin



vanhempi/vanhemmat eivät tarvitse suurempaa apua, perhekäynnille menevät lapsi- ja perhetyöntekijät työparina ilman diakonia.

Mietimme myös, kuinka diakoniatyön toive diakonisin perustein kotiin annettavasta perhetyöstä saataisiin toteutettua. Päädyimme siihen, että emme lähde mainostamaan Pikkuapua suoraan koteihin. Kartoitimme yhteistyökumppaneitamme ja päätimme mainostaa Pikkuapua heidän kauttaan, kuten Rovaniemen neuvolan terveydenhoitajien, lastensuojelun ja Lapin ensi- ja turvakodin kautta. Ajatuksena oli, että prosessi lähtee käyntiin perhetyön diakonin saadessa yhteydenoton perheen parissa työskentelevältä yhteistyökumppanilta. Perhetyön diakoni tekee tilannearvion, eli kyseisen perheen tulee täyttää diakoniset perusteet kotiin tehtävälle matalan kynnyksen arjen avulle. Tämän vuoksi laadimme mainoksen, saatekirjeen ja tukilistan diakonisista perusteista yhteistyökumppaneillemme. Mainoksen laadinnassa auttoi seurakuntamme lapsityön tiedotuksesta vastaava lastenohjaaja. Myöhemmin laadimme myös käyntikortin Pikkuavusta, joka jätetään aina perheeseen, johon mennään.

Pikkuapu lähti toimintaan yllättäen keväällä 2020. Saimme ensimmäiset yhteydenotot neuvoloista ja sairaalასosiaalityöstä koronan puhjettua, koululaisten siirtyttyä koteihin etäopetukseen ja perheen jäädessä keskenään neljän seinän sisään. Monessa perheessä toinen vanhempi tai molemmat vanhemmat siirtyivät kotiin etätöihin. Yhteydenottajat tiedustelivat, löytyisikö seurakunnalta jotain lisätukea väsyneille äiteille. Tarjosimme heille mallintamaamme Pikkuapua. Ensimmäinen Pikkuavun käynti tehtiin 4.5.2020. Samalle kuukaudelle oli jo kolmeen muuhunkin perheeseen sovittu käynnit. Nämä kaikki perheet olivat meille uusia, seurakunnan lapsi- ja perhetyön ulkopuolelta.

Vasta ensimmäisten käyntikertojemme ja Pikkuapukokemustemme jälkeen lähetimme sähköpostina mainospostin Pikkuavusta alkusyksyllä 2020. Markkinoinnin alettua jäimme odottamaan tulevaa kysyntää ja olimme valmiina vastaamaan siihen. Mallinnuksessa huomioimme kysynnän ja tarjonnan kohtaamisen tarjoamalla Pikkuapua arkipäivisin ja kellonaikoina, jolloin lastenohjaajia on käytettävissä Pikkuapuun.

### 5.3 Kyselyt kehittämistyön välineenä

Menetelmien moninaisuudella saadaan kehittämistyölle ideoita, monenlaisia näkökulmia ja erilaista tietoa. Nämä antavat kehittämistyöhön liittyvään päätöksentekoon varmuutta. Rinnakkain käytettävät menetelmät täydentävät toisiaan. Aihealueen ollessa tuttu, kysely sopii hyvin loppuvaiheessa saavutettujen tulosten arviointiin. Tärkeää on tarvittavan tiedon tarkka suunnittelu, eli mitä tietoa tarvitaan. Kysymyksiin pitää olla helppo vastata ja niiden tulee olla yksiselitteisiä. (Ojasalo ym. 2015, 40–41.)

Lundgren-Laineen, Elorannan ja Danielsson-Ojalan (2015) mukaan toiminnan kehittämisen tueksi on monissa organisaatioissa pitkään kerätty asiakaspalautetta. Asiakkaan näkemyksen kuuntelu on kirjattu muun muassa sosiaalihuoltolakiin. Kehittämisessä palautteenannon mahdollisuus on yksi asiakkaan osallisuuden muoto. (Salonen ym. 2017, 17)

Laadimme toimintamme tueksi asiakasperheille yhden sivun mittaisen kyselyn, jossa tiedustelimme palvelun onnistumista ja tarpeellisuutta. Kyselyssä käytimme avoimia ja yhtä monivalintakysymystä. Laitoimme kyselyn menemään sähköpostitse perheisiin käyntikertojen loputtua. Toivoimme vastausta 15.9.2020 mennessä. Vastaukset toivoimme palautettaviksi perhetyön diakonille, joka toimittaa ne sitten meille ilman, että me tulemme tietämään keneltä palautelomake on tullut. Palautteen antamisen pystyy siis suorittamaan täysin anonyymisti, millä toivomme lisäävämme rehellisen palautteen saantia. Ajatuksenamme oli, että ehdimme käydä tulokset lävitse vuoden loppuun mennessä niiltä perheiltä, jotka ovat käyttäneet Pikkuapua keväällä, alkukesästä ja alkusyksystä 2020. Kyselyillä toivoimme saavamme kerättyä arvokasta palautetta perheiltä toimintamme kehittämiseen.

Laadimme Pikkuapuun osallistuneille lastenohjaajille ja perhetyön diakonille kyselyn heidän kokemuksistaan ja ajatuksistaan työmuotoon liittyen. Lähetimme kyselyn heille sähköpostitse työ sähköposteihin, tammikuun 2021 alussa ja toivoimme vastausta kuun loppuun mennessä. Saamamme vastaukset toimivat kehittämistyön välineenä ja antavat meille mallinnuksen onnistumisesta

kokemustietoa. Kyselyistä saatu palaute palvelee niin asiakkaita kuin työntekijöitä. Palautteiden avulla pystymme kehittämään Pikkuapua palvelemaan asiakkaita entistä paremmin. Tulemme hyödyntämään myös omien kokemustemme kautta saatua havainnointia. Punnitsemme havaintojamme kriittisesti, luomme asioihin uusia kokoavia näkemyksiä, kehittelemme synteesejä pääasioista, analysoimme ja punnitsemme niitä kriittisesti. Tärkeää on johtolankojen löytäminen. Havaintojen keruuta ohjaa johtoajatus, etenemisen juoni. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2007, 178.)

Monien menetelmien käyttö tekee aineistosta elämänläheisen ja sitä kautta haastavan ja mielenkiintoisen. Läheskään aina kaikkea materiaalia tai kerättyä aineistoa ei pystytä hyödyntämään aineiston runsauden takia. Kaikkea kerättyä materiaalia ei ole myöskään tarpeen hyödyntää. (Hirsjärvi ym. 2007, 220.) Opin- näytetyössämme pyrimme käyttämään hyväksi asiakkaiden ja työntekijöiden kyselyissä antamia näkökulmia.

#### 5.4 Yhteistyö Rovaniemen kaupungin lastensuojelun kanssa

Opinnäytetyön työpareista toinen teki viimeisen sosionomi-diakoniatyön työharjoittelun, HAR3:n, Rovaniemen kaupungin tehostetussa perhetyössä marras-joulukuussa 2020. Viimeinen harjoittelu liittyy työelämälähtöiseen osallistavaan ja tutkivaan kehittämiseen. Linkitimme Pikkuavun työharjoittelun kehittämistehtävään siten, että harjoittelussa syvennettiin Rovaniemen kaupungin lastensuojelun tietämystä Pikkuavusta ja mietittiin voisiko sitä hyödyntää lastensuojelun perheissä. Tavoitteekseni laitettiin sopivan yhteistyömuodon löytämisen lastensuojelun ja Pikkuavun välille.

Pikkuapu esiteltiin Rovaniemen lastensuojelun tiimin etäkokouksessa 1.12.2020. Paikalla oli noin 30 lastensuojelun avohuollon, sijaishuollon ja jälkihuollon työntekijää. Etäkokouksessa kerrottiin mistä Pikkuapu on lähtenyt liikkeelle, mitä se käytännössä on ja miten se liittyy harjoitteluun, eli harjoittelun kehittämistehtävän tavoitteeseen. Vaikka lähetimme Pikkuavusta mainoskirjeen syksyllä 2020, se oli

monelle uusi asia. Tämän perusteella voikin kysyä, onko lähettämämme sähköposti mennyt roskapostiin vai hukkunut sähköpostitulvaan.

Kokoonnuimme lastensuojelun perhetyön ja seurakunnan Pikkuavun parissa työskentelevien työntekijöiden kanssa yhteiseen palaveriin seurakuntakodille 4.12.2020. Paikalla oli yhteensä kahdeksan henkilöä. Mietimme mitä lastensuojelun perhetyön ja seurakunnan Pikkuavun yhteistyö voisi käytännössä olla, mitkä sen haasteet ovat ja miten yhteistyökuviossa edetään palaverista eteenpäin. Pikkuapu voisi käytännössä toimia muuan muassa lastensuojelun perhetyön rinnalla. Joissakin perheissä Pikkuavusta voisi tulla lastensuojelun perhetyöhön työpari. Kolmantena vaihtoehtona oli, että Pikkuapua jatketaan lastensuojelun perhetyön loppuessa. Harjoitteluun liittyvällä kehittämistoiminnalla pyritään juurruttamaan yhteistyö pysyväksi käytännöksi ja löytämään sen toteuttamiseen toimiva yhteistyömalli. Pikkuavun vaikuttavuus näkyy konkreettisimmin perheissä, joissa se jatkaa vanhemmuuden tukemista. Se voi keventää joissakin perheissä myös lastensuojelun työpanosta.

Pikkuavusta kerrottiin työharjoittelun aikana kahdelle lastensuojelun tehostetun perhetyön perheelle. Toisella perheellä perhetyö oli päättymässä ja Pikkuavun olisi ollut mahdollista jatkaa perheen tukemista tässä vaiheessa. Perhe ei ole ottanut Pikkuapuun yhteyttä asian tiimoilta. Toisessa perheessä Pikkuapu olisi tullut lastensuojelun tehostetun perhetyön rinnalle antamaan yksinhuoltajaäidille omaa aikaa. Äiti on ottanut yhteyttä Pikkuapuun, mutta hän toivoi, että Pikkuapu aloitetaan vasta kun hänellä on siihen todellinen tarve. Kolmas perhe oli meille tuttu Pikkuavusta jo ennen kuin lastensuojelun tehostettu perhetyö alkoi tehdä perheen parissa töitä. Tässä perheessä teimme palaverimme jälkeen yhdessä työparina työtä, säästäten näin tehostetun perhetyön resursseja.

Asiakasperheitä Pikkuapuun tulee myös muiden yhteistyötahojen, kuten neuvolan kautta. Kaupungin perhetyö ja Pikkuapu eivät sulje toisiaan pois, vaan perheen tilanne tai tuen tarve voi vaatia jossain tilanteessa molempia käyntejä. Saalessaan tuulta alleen yhteistyöstä Rovaniemen kaupungin lastensuojelun ja Pikkuavun välillä voi tulla hedelmällinen. Tämä on Pikkuavun kehittämisen kannalta positiivista, sillä monia lastensuojelun perheitä voi olla vaikea saada Pikkuavun

piiriin, ellei heitä ole ohjaamassa sinne henkilökohtaisesti. Pelkkä kerronta ei välttämättä riitä, vaan asiasta pitää soitella ja kysellä aktiivisesti perään. Ihanne olisi, että perhe tulisi Pikkuapuun suoraan palvelutarpeen arvioinnin kautta, eikä välttämättä tarvitsisi lastensuojelun asiakkuutta.

## 6 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Koska kehittämistutkimus ei ole oma tutkimusotteensa, sen luotettavuustarkastelu on haasteellista. Kehittämistutkimus on sopiva kooste ongelman ratkaisun tuottamiseksi laadullisesta ja määrällisestä tutkimuksesta. Käytettävien menetelmien avulla tulee arvioida luotettavuutta. (Kananen, 2015,111.)

Pikkuapu perhetyön mallinnus on kehittämistyö. Sen eettisyyttä ja luotettavuutta olemme pohtineet laadullisten tutkimusmenetelmien avulla. Tutkijan tarkka selostus tutkimuksen kohteesta kohentaa laadullisen tutkimuksen luotettavuutta. Kehittämistyön tarkkuus liittyy kaikkiin tutkimuksen vaiheisiin. Olosuhteet, jotka olivat aineiston tuottamisessa, olisi kerrottava totuudenmukaisesti ja selvästi. Aineiston keräämisen paikat ja olosuhteet tulisi kertoa havainnointi- ja haastattelututkimuksessa, kuten myös mahdolliset häiriötekijät, haastatteluihin käytetty aika, haastattelun virhetulkinnat ja tutkijan tilanteesta tekemä itsearviointi. Tarkkuus koskee myös tulosten tulkintaa. Vastausten saattaminen teoreettisen tarkastelun tasolle ja niiden punnitseminen kertovat, mihin tutkija päätelmänsä perustaa. Tutkimusselosteiden rikastuttaminen muun muassa suorilla haastatteluotteilla auttaa lukijaa hahmottamaan millä perusteella tutkija tekee tulkintoja. (Hirsjärvi ym. 2007, 227–228.)

Luotettavuuden arvioinnin edellytys on dokumentaatio opinnäytetyön aineistosta ja tulkinnasta. Tulosten ja ratkaisujen jäljittämiseen on edellytyksenä riittävän tarkka dokumentaatio. Hyvien tieteellisten periaatteiden mukaan tutkimuksen eri vaiheissa tehdyt ratkaisut pitää perustella. Työ saa uskottavuutta perusteluista. Ne osoittavat miksi kirjoittaja on päätenyt harkitsemaansa vaihtoehtoon. Aineiston aitous ja tulosten luotettavuus pitää voida tarvittaessa todentaa. Siksi tutkimukseen liittyvän alkuperäisen aineiston säilyttäminen on tärkeää. Prosessin jäljestäminen voidaan tehdä opinnäytetyön riittävällä dokumentoinnilla. (Kananen, 2015, 112, 115.)

## 6.1 Tietosuoja

Vilenin mukaan henkilötietolaki edistää tietojenkäsittelytavan kehittämistä ja noudattamista sekä toteuttaa yksityisyyden suojaa turvaavia perusoikeuksia ja yksityiselämän suojaa. Pääsääntöisesti asiakkaalla on oikeus tarkistaa kirjaukset, jotka koskevat häntä sekä pyytää virheellisiin tietoihin korjausta. (Vilen, ym. 2020, 36.)

Täytimme Pikkuapua varten seurakuntamme tietosuojaselosteet neljänä eri kappaleena. Näiden täyttämisen kautta saimme tuntumaa, kuinka tärkeää on suojata asiakkaiden ja heidän perheidensä yksityisyys. Pikkuavussa se toteutuu siten, että perhetyön diakonin täyttämä perhettä koskeva tilannearvio on hänen lukollisen työhuoneensa lukollisessa kaapissa, johon ei ole ulkopuolisilla pääsyä.

Pikkuapu-asiakkuuden päättymisen jälkeen perheille toimitettiin pienimuotoinen kyselylomake palvelun toteutumisesta sähköpostilla. Kysely palautettiin perhetyön diakonille, joka välitti palautteen meille asiakkaan anonymiteetin säilymiseksi. Myöhemmin kyselylomakkeen muututtua kotiin vietäväksi, kyselylomake palautettiin perhetyön diakonille kirjekuudessa, jonka postimaku oli maksettu. Hän toimitti sen meille, jotta lähettäjä pysyy anonyyminä.

## 7 KEHITTÄMISTYÖN TARKASTELU

Kokonaisymmärtämisen, kuvauksen ja työskentelyn yläkäsitteenä voidaan pitää kehittämistoiminta-käsitettä, jonka perusteella syntyy uusi asia. Käsitteellisen kehityksen kehittämistoiminnalle luovat sitoumukset, säännöt ja ideologiset lähtökohdat. Hanke etenee näiden perusteiden pohjalta. (Salonen 2013, 7.)

Salonen, Eloranta, Hautala & Kinos (2017, 39) ovat päätyneet siihen, että niiden henkilöiden tulee osallistua työn kehittämiseen, jotka käyttävät palveluita, tekevät työtä tai toimivat yhteistyökumppaneina. Osallistuminen muutoksen toteuttamiseen on työntekijöiden oikeus ja velvollisuus. Yksin ei kukaan voi kehittää työtä. Kehittämisen lopputulos ei ole luotettava ilman heidän osallistumistaan.

Tarpeita vastaavia palveluita saadaan paremmin asiakkaiden näkemysten ja kokemusten vaihdolla. Asiakkaiden mielipiteiden kysyminen on tärkeää, kehittämistoimintaan aktiivisesti mukaan ottaminen ja asiakkaan osallisuuden mahdollistavien toimintatapojen ja rakenteiden kehittäminen. Organisaation toiminnan kehittämisen kannalta on tärkeää pohtia asiakkaan osallisuuden tapoja. (Salonen ym. 2017, 18.) Tämän vuoksi teimme kyselyn sekä Pikkuavun käyttäjille, että Pikkuavun työntekijöille.

### 7.1 Pikkuavun käyttäjien kyselyn vastausten tarkastelu ja johtopäätökset

Laatimassamme kyselyssä tiedustelimme palvelun onnistumista ja tarpeellisuutta avoimin ja yhden monivalintakysymyksen avulla. Kysely meni perheisiin sähköpostitse käyntikertojen loputtua ja vastausta toivoimme anonyymisti 15.9.2020 mennessä perhetyön diakonille. Ajatuksenamme oli tulosten analysointi vuoden loppuun mennessä. Kyselyillä toivoimme saavamme kerättyä arvokasta palautetta perheiltä toimintamme kehittämiseen.



Saimme määräaikaan mennessä yhden ainoan palautteen. Palautelomakkeen vähäistä määrää olemme sitten pohtineet ja tulleet siihen johtopäätökseen, että palautteen antaminen sähköisesti jää helposti tekemättä. Tähän ei auttanut edes asiasta muistuttaminen. Tästä viisastuneena laitoimme palautelomakkeen paperisena versiona ja mukaan palautekuoren, jonka postimaksu oli maksettu. Jouduimme jatkamaan palautusaikaa uusien palautelomakkeiden toiveissa. Kaiken kaikkiaan saimme tätä opinnäytetyötä varten kolmelta Pikkuavun käyttäjältä täytetyn palautelomakkeen takaisin. Vastaukset eivät ole siis yleistettävissä, mutta niiden avulla saadaan tässä opinnäytetyössä asiakkaan ääni kuuluville.

Taulukko 1. Käyntikerrat

| Perhe | Käyntikerrat             | Oliko käyntikertoja sopiva määrä? | Vastasiko tarpeisiin? | Miksi?                                       |
|-------|--------------------------|-----------------------------------|-----------------------|--|
| 1     | 3                        | Kyllä                             | Kyllä                 | Tukiverkostoa ei lähellä.                    |
| 2     | 5                        | Kyllä                             | Kyllä / ei            | Kyllä lastenhoitoon, ei kodinhoitoon.        |
| 3     | Aluksi 2, sitten loput 3 | Kyllä                             | Kyllä                 | Vauva-arki. Paikkakunnalla ei tukiverkostoa. |

Perheissä, joista palaute annettiin, oli käyty kaksi, kolme ja viisi kertaa. Yksi vastaajista kertoi, ettei silloin tiennyt, että kyseessä on Pikkuavun palvelu. Hän ajatteli käyntien olevan korona-aikana toteutettua apua, kun seurakunnan päivätoiminta oli suljettu. Diakoni oli soittanut hänelle myöhemmin kesällä ja kertonut, että olisi mahdollisuus vielä muutamaan käyntiin. Hän kertoo alun tietämättömyyden johtuneen myös siitä, että sairaalan sosiaalityöntekijä oli ottanut yhteyttä seurakuntaan ja kysynyt pystyisikö seurakunta tarjoamaan apua heidän perheelleen, joten hän ei itse etsinyt avun lähteitä. Tästä voimme ottaa opiksi ja varmistaa vielä ensimmäisillä kerroilla perheeseen mentäessä, että asiakas tietää keitä me olemme ja minkä nimissä me perheeseen tulemme. Näin pitäisi myös tapahtua perhetyön diakonin kartoittaessa perheen tilanteen ennen ensimmäistä käyntiä. Jostakin syystä tämä ei ole tällä perheellä toteutunut tai jokin muu syy on ollut esteenä tiedon vastaanotolle.

Käyntikertojen sopivasta määrästä vastaajien perheille oltiin sitä mieltä, että käyntikertojen määrä oli sopiva. Yksi vastaaja vastasi kuitenkin, että mielellään sitä olisi otettu useamminkin. Yksi vastaaja piti määrää sopivana, koska samoihin aikoihin perheessä kävi myös kaupungin perhetyöntekijä kerran viikossa. Hänen mukaansa käyntikertoja olisi voinut olla muutama lisääkin, mutta hänen jaksamisensa oli siihen aikaan sellaista, ettei jaksanut edes alkaa kyselemään lisäkertojen perään. Tiedostamme, että Pikkuapu menee perheisiin eri syiden vuoksi. Tämä määrittää käyntikertojen määrän. Perhetyön diakoni katsoo kuitenkin tilanetta tapauskohtaisesti. Viisi kertaa Pikkuapua perhettä kohti ei ole ”kiveen kirjoitettu”. Ollakseen Pikkuapu, se ei voi kuitenkaan jatkua määrättömästi, sillä silloin se ei täytä työmuodolle asettamiamme tavoitteita.

Taulukko 2. Avun luonne ja tarve

| Perhe | Millaista apua?   | Mihin tarpeeseen?   |
|-------|---|---|
| 1     | Hetkellinen hengähdys vauva-arjen keskellä.<br>Vaunulenkkejä lapsen kanssa. | Hengähdys arjen keskellä.<br>Kaupassakäynti ilman lasta.  |
| 2     | Lastenhoitoa  | Jotta vanhempi pääsee käymään lääkärikäynnillä yhden lapsen kanssa.   |
| 3     | Vaunulenkkejä vauvan kanssa.  | Lepäämiseen / nukkumiseen. Parisuhdeterapian ajaksi.<br>Omat voimavarat vähissä vauvan haasteellisella alkutaipaleella. |

Vastaajien mukaan Pikkuapu tarjosi lastenhoitoa. Toinen vastaaja sanoitti sen tarjoavan hetkellistä hengähdystä vauva-arjen keskellä vaunulenkkiä sekä lapsen kanssa olemisen merkeissä. Myös kolmas vastaaja kertoi Pikkuavun tarjoaneen vaunulenkkejä vauvan kanssa. Hän kertoi avun toteutuneen vaunulenkkeillä, koska työntekijät eivät voineet tulla korona-ajan vuoksi sisätiloihin. Näissä perheissä Pikkuapu on ollut määritelmämme puitteissa tapahtuvaa toimintaa tarjoten alle kouluikäisten lasten perheille matalan kynnyksen tukea arkeen, konkreettista lasten kanssa olemista.

Rovaniemellä keväällä 2019 toteutetun lapsiperhekyselyn vastauksista nousi esille lapsiperheissä kaivattu apu ja tuki kotiin. Pikkuavun avulla olemme vieneet konkreettista apua ja tukea kotiin perheiden eri tilanteisiin ja monenlaiseen tarpeeseen. Pikkuavusta saatiin apua siihen, että vanhempi pääsi käymään

lääkärikäynnillä yhden lapsen kanssa. Pikkuavusta saatiin hengähdystä arjen keskelle. Pikkuavusta saatiin apua kaupassa käyntiin ilman lasta. Pikkuavusta saatiin apua vanhemman lepäämiseen ja nukkumiseen. Pikkuavun avulla vanhemmat pääsivät kahdestaan parisuhdeterapiaan. Pikkuapu tuli avuksi perheelle, koska vanhempien voimavarat olivat vähissä vauvan haasteellisen alkutaipaleen vuoksi.

Vastasiiko Pikkuapu perheen tarpeisiin? Kaksi vastaajista oli sitä mieltä, että se vastasi, koska perheiden tukiverkosto ei ole paikkakunnalla ja lähellä. Vauva-arjen keskellä pienikin apu tulee tarpeeseen. Kolmas vastaaja oli sitä mieltä, että Pikkuapu sekä vastasi, että ei vastannut perheen tarpeisiin. Pikkuavusta saatiin apua lastenhoitoon, mutta ei kodinhoitoon, kuten tiskeihin ja pyykkiin. Voimme siis olla tyytyväisiä, että näin pieni apumuotokin on merkittävä. Toisaalta voimme miettiä, kuinka sanoitamme vielä selvemmin sen, mitä Pikkuapu on ja ohjaamme hakemaan apua muihin kodinhoidollisiin tehtäviin muuta kautta. Yksi keino olisikin jättää perheeseen lappu, johon olisimme valmiiksi kartoittaneet muita paikkakunnalla tarjottavia palveluita, kuten vaikkapa Mannerheimin Lastensuojeluliiton maksullisen lisäavun lastenhoitoa ajatellen

Avoimessa palautteessa Pikkuavusta, ruusuissa ja risuissa, saimme seuraavalaista palautetta. Vastaaja oli kiitollinen avusta perheelleen. Hänen mukaansa lasten kannalta olisi parasta, jos sama hoitaja tulisi joka kerralla. Tämä palaute on aiheellinen ja pyrkimyksenä onkin, että ainakin toinen perheeseen menevä lastenohjaaja olisi aina perheessä käynyt tuttu aikuinen. Tämä ei kuitenkaan aina ole mahdollista, esimerkiksi sairaspöissaolojen vuoksi, mutta toki suotavaa.

Toisessa palautteessa Pikkuavun tietoisuutta voisi lisätä enemmän esimerkiksi neuvoloiden kautta. Toki vastaaja on tietoinen, että tämä voi olla uusi palvelumuoto, jolloin hänellä ei ollut siitä aikaisempaa tietoa. Väsyneenä ei välttämättä jaksa etsiä auttavia tahoja, joten jos etukäteen olisi tietoa, niin helpottaisi kysyä. Vastaaja on oikeassa siinä, että palvelumuoto on uusi. Yhteistyökumppanimme on neuvola, mutta koska Rovaniemellä on paljon neuvoloiden työntekijöitä, emme ole tietoisia, kuinka hyvin Pikkuapu on saavuttanut heidän kaikkien

tietoisuutensa. Tästä haasteesta voisimme ottaa selvää ja tarjoutua esimerkiksi esittelemään Pikkuapua heidän työkokouksessaan.

Vastaajan mukaan Pikkuapu itsessään toimi hyvin ja siitä tuli lämmin olo itselle. Hänen mukaansa Pikkuavussa auttavat ihmiset olivat ystävällisiä ja välittäviä. Perhetyön diakoni sai sylillisen ruusuja, kun hän loppukesästä soitti ja kyseli perheen kuulumisia ja kartoitti, onko avuntarvetta vielä. Vastaaja oli ilahtunut, että parin kuukauden päästä tilanteesta vielä kyseltiin ja tarjottiin apua, koska muutama kerta oli jäänyt vielä hyödyntämättä. Tämän vastaus kertoo, että voimme olla tyytyväisiä työpanokseemme ja palveluumme. Puhelun ottaminen perheisiin Pikkuavun jälkeen voisi olla hyvä käytäntö jatkossakin. Se kertoisi, että vaikka tarjoamamme apu on pientä, ihminen avun keskellä ja hänen pärjäämisensä avun jälkeenkin on meille tärkeää.

## 7.2 Pikkuavun työntekijöiden kyselyn vastausten tarkastelu ja johtopäätökset

Laadimme neljän avoimen kysymyksen palautekyselyn, jossa kysyimme kokemuksia myös Pikkuapua tehneiltä työntekijöiltä. Vastauksilla toivoimme saavamme arvokasta tietoa Pikkuavun kehittämiseen. Palautekysely lähetettiin sähköisesti neljälle Pikkuapukäyntejä eniten tehneille työntekijöille tammikuussa 2021 ja toivoimme heiltä vastauksia tammikuun loppuun mennessä. Kaikki neljä vastasivat meille suoraan sähköisesti määräaikaan mennessä. Uskomme, että työyhteisön sisällä tapahtunut palautepyyntö sekä työtoveruus vaikuttivat osaltaan nopeisiin vastauksiin ja täyteen vastausprosenttiin. Osan palautekyselyyn vastanneiden vastaukset olivat hyvin syvällisiä ja laajoja ja osalla taas oli ytimekkään lyhyet vastaukset. Kaikissa oli kuitenkin laatimiimme kysymyksiin vastaukset vastaustyylistä riippumatta.

Taulukko 3. Työntekijöiden kokemukset Pikkuavussa työskentelystä

|            | Miten olet kokenut Pikkuavussa työskentelyn?   |  |
|------------|--|--|
| Työntekijä | Haastavaa?   | Palkitsevaa?   |
| 1          | Rajanveto kenelle palvelu kuuluu.<br>Työntekijöiden purkupalaverit.<br>Tilastointi.            | Hyvät kohtaamiset.<br>Saatu palaute.<br>Kokemus siitä, että palvelu on kehitetty tarpeeseen. |
| 2          | Mennä aina uuteen perheeseen ja heidän koteihinsa.<br>Nopea sopeutuminen perheen käytäntöihin. | Lasten luottamuksen rakentuminen.<br>Yhteys lapseen.   |
| 3          | Hetkessä talon tapojen sisäistäminen.  | Vähällä voi saada aikaan hyvää.  |
| 4          | Kun ei ole aikaa tutustua perheeseen.  | Perheen auttaminen.  |

Ensimmäisessä kysymyksessä tiedustelimme, miten vastaaja oli kokenut Pikkuavussa työskentelyn? Jatkokysymyksinä kysyimme mikä työssä oli ollut haastavaa ja mikä taas palkitsevaa? Vastaukset olivat hyvin yhtenäisiä kaikkien vastaajien kesken. Pikkuavussa työskentely oli ollut heidän mielestään yleisesti hyvin mielenkiintoista ja mukavaa. Vastaajat pitivät työn vaihtelevuudesta sekä siitä, että saivat tutustua uusiin perheisiin ja heidän tilanteisiinsa.

Haastavaksi vastaajat kokivat uuteen perheeseen ja tilanteeseen menon etenkin ensimmäisellä käyntikerralla, kun suhdetta perheeseen ei ollut vielä muodostunut eikä perheen toimintatavoista ollut vielä tietoa. Niin sanottu talon tapojen omaksuminen ja sopeutuminen nopealla aikataululla uuteen perheeseen oli myös osalle vastaajista haastavaa. Lisäksi haastavaksi koettiin myös rajanvetäminen siinä, kenelle Pikkuapu palvelu kuuluu ja kenelle ei.

Palkitsevaksi vastaajat taas kokivat hyvän palautteen saamisen perheiltä suoraan ja yleisesti perheen auttamisen. Vastaajat kokivat, että tämä palvelu on luotu todelliseen tarpeeseen ja pienellä panostuksella saadaan aikaiseksi paljon hyvää perheen hyvinvoinnille. Palkitsevaksi koettiin myös lapsen luottamuksen nopea rakentuminen ja yhteyden saaminen lapseen.

Taulukko 4. Pikkuavun kehittämisasiideit, tulevaisuusnäkökuvat ja uhkatekijät

| Työntekijä | Miten kehittäisit Pikkuavun toimintaa jatkossa?   | Näetkö Pikkuavun toiminnalla tulevaisuutta? Jos, niin millaisen? Kuka sitä tekee?  | Koetko Pikkuavulla olevan uhkia? Millaisia?   |
|------------|---|--|---|
| 1          | Työkaluja perhetyöhön. Yhteinen pohdinta, miten voimme auttaa perhettä niin, että perhe pärjäisi arjessa Pikkuavun loppuessa. | Toivottavasti työmuoto jatkuu. Konsepti ollut toimiva. Perheiden määrän lisääntyessä työntekijäresurssit?  | Jos perheiden määrät kasvavat kovasti, onko meillä tarpeeksi työntekijöitä. Koordinointi yhden ihmisen varassa. Pitäisi olla toinenkin koordinoija esim. lomien vuoksi. |
| 2          | Enemmän tietoa lastenohjaajille. Tieto Pikkuavusta omille asiakkaillemme ja ohjausavun piiriin.                               | Näen. Ennaltaehkäisevä lastensuojelutyön tarve tulee nousemaan. Koska päiväkerholaiset vähenevät vuosi vuodelta, näen lastenohjaajat tätä työtä tekemässä. Lastenohjaajat ovat ammattilaisia lasten kanssa toimimisessa, perhetyön diakoni hoitaa yhteydet perheeseen. | Työntekijäresurssit voivat olla uhkana, jos samalle päivälle tulee tarvetta useampaan perheeseen. Mistä löytyy työntekijät, jos kerhoja samaan aikaan?                  |
| 3          | Osa lastenohjaajista aina käytettävissä.  | Näen. Perhetyön tapaista toimintaa. Lastenohjaajat tekijöinä.  | Jos on liian kovaa säätöä järjestää hoitajia lastenohjaajista.  |
| 4          | Käytäntö hyvä. Aika ja kokemus näyttää.   | Näen. Todella hyvä apu tiettyyn vaiheeseen perheessä. Lastenohjaajat hyviä työntekijöitä.  | Ettei perhe jää ulkopuoliseksi. Käydään vain apua antamassa. Toivottavasti perhe saa myös henkistä apua.  |

Toisessa kysymyksessämme tiedustelimme sitä, miten vastaajat kehittäisivät Pikkuavun toimintaa jatkossa? Vastaukset vähän jakaantuivat, sillä osa vastaajista oli sitä mieltä, että tämänhetkinen käytäntö oli hyvä ja toinen puoli löysi paljonkin kehitettävää. Vastauksissa toivottiin aiheesta enemmän tietoa kaikkien lastenohjaajien tietoisuuteen, jolloin he pystyisivät myös laajemmin ohjaamaan jo olemassa olevia asiakasperheitä palvelun piiriin. Lisäksi ehdotettiin, että Pikkuavulle olisi olemassa niin sanotut vakioajat, jolloin sitä vain tarjottaisiin ja sitä tekisivät yhden ja tietyt lastenohjaajat, jotka olisivat käytettävissä vain siihen palveluun.

Kehittämissuhteissa tuli ilmi myös huoli siitä, miten Pikkuapua saanut perhe pärjää jatkossa palvelun loputtua. Jatkossa toivottiin enemmän “yhdessä alas istumista” työntekijöiden kesken ja asioiden puintia siltä osin. Jatkoa ajatellen haluttiin myös selkeyttä aikajaksoon, milloin palvelun täytyisi olla kokonaan käytetty, esimerkkinä 6 kuukauden aikaväli. Tällä estettäisiin perheen palveluun “roikkumaan” jääminen. Vastaajat kaipasivat myös sähköistä järjestelmää, johon kirjaataan perheiden tiedot ylös. Tällä välttyttäisiin asioiden kirjaaminen papereille. Lisäksi ehdottomana toiveena oli, että kaikilla Pikkuapua tekevillä työntekijöillä olisi tietojärjestelmään pääsy, eikä tieto olisi näin ollen ainoastaan yhden tekijän varassa.

Kolmannessa avoimessa kysymyksessä kysyimme kokevatko vastaajat Pikkuavun toiminnalla olevan tulevaisuutta? Jatkokysymyksenä tiedustelimme millaista ja kuka sitä mahdollisesti tulevaisuudessa tekisi? Vastauksissa oli hyvin selkeä yksimielisyys siinä, että palvelulla nähtiin olevan tulevaisuus ja tekijöinä jatkossakin lastenohjaajat yhdessä perhediakonin kanssa. Ainoana huolena oli perheiden määrän mahdollinen kasvu siinä määrin, etteivät työntekijäresurssit enää riitä.

Kysymykseen millaisena vastaajat näkevät Pikkuavun tulevaisuudessa oli myös melko yhtenäiset ajatukset. Osan mielestä nykyinen konsepti on toimiva myös jatkossa. Toisten mielestä toiminta menee enemmän perhetyön tapaiseksi ja ennaltaehkäisevän lastensuojelutyön tarpeen nähtiin kasvavan edelleen jatkossa.

Palautekyselyn viimeisenä kysymyksenä halusimme selvittää sitä, kokivatko vastaajat Pikkuavulla olevan uhkia ja jos, niin millaisia? Vastauksissa tuli ilmi samantaisia asioita, mitä jo haastekohdassa nousi esiin. Työntekijäresursseja pohdittiin perheiden määrän mahdollisesti kasvaessa. Pelättiin myös sitä, että avun tarve perheessä ei pääty Pikkuavun loppuessa, että miten siihen reagoidaan? Koettiin, että perheet tarvitsisivat henkistä apua myös palvelun päätyttyä. Lisäksi koettiin huonoksi nykyinen malli, jossa palvelun koordinointi on vain yhden ihmisen, eli perhediakonin, varassa. Jatkossa pitäisi olla toinenkin koordinoija mahdollisten sairastumisien ja lomien varalta.

### 7.3 Opinnäytetyömme haasteet ja uhat

Opinnäytetyöhömmme liittyi haasteita ja uhkia. Kehittämistyön alussa listasimme niistä muun muassa seuraavaa: onnistummeko markkinoinnissa siten, että tavoittaisimme juuri ne perheet, joita tämä uusi työmuoto palvelisi parhaiten? Onko kyseiselle työmuodolle kysyntää Rovaniemellä? Saammeko konseptimme toimimaan tarkoituksen mukaisella tavalla? Uhkana voidaan pitää myös toiminnan kysynnän niin suurta määrää, ettemme pysty reagoimaan siihen tarpeeksi nopeasti.

Osa asettamistamme haasteista ja uhista oli aiheellisia. Yksi näistä oli markkinointi. Kuinka tavoittaisimme ne perheet, joita Pikkuapu palvelisi parhaiten. Yksistään työharjoittelun perusteella huomasimme, että sähköpostimme Pikkuavusta on voinut joutua roskapostiin tai hukkua muiden sähköpostien joukkoon. Tämän estämiseksi olisi vähintäänkin tarpeellista soittaa jokainen yhteistyöverkostomme lävitse ja kertoa millaisella sähköpostilla olemme heitä lähestyneet. Työharjoittelun johdosta ajatuksiimme tuli myös lähestyä yhteistyökumppaneita Pikkuavun merkeissä tarjoutumalla tulemaan heidän työpalavereihinsa, fyysisesti tai etänä, kertomaan Pikkuavusta. Tämä antaisi yhteistyökumppaneillemme kasvot Pikkuavulle ja mahdollistaisi myös kysymykset ja keskustelun Pikkuapuun liittyen.

Neuvolan osalta tulimme toteamaan, että heidän ilmoitustaulullaan oli useamman kerran Pikkuavun mainos. Tämä ei kuitenkaan ollut tarkoitus, vaan perheet tuli ohjata Pikkuapuun yhteistyökumppaniemme kautta. Tämän vuoksi saimme myös suoria yhteydenottoja perheiltä. Osa suorista yhteydenotoista päättyi Pikkuavun piiriin, mutta eräskin isä kysyi Pikkuapua hoitamaan lapsiaan, jotta hän saa remontoida perheen taloa loman aikana vaimon ollessa työssä. Tämä yhteydenotto ei täyttänyt Pikkuavun kriteereitä ja isä ohjattiin hakemaan lastenhoitoapua maksullisten lastenhoitopalveluiden parista. Saimme kuitenkin huomata yhteydenottojen perusteella, että kyseiselle työmuodolle on kysyntää Rovaniemellä. Vaikka kysyntä on kasvanut tasaisesti, siihen on pystytty toistaiseksi vastaamaan. Tärkeää on ollut aikatauluttaa palvelua siten, että siihen on ollut irrottaa työntekijöitä.



Saimme konseptimme toimimaan ennen aikojaan koronan vuoksi. Pahimpana koronaikana Pikkuapu toimi pihalla turvallisuusmääräykset huomioiden. Yhdellä ainoalla kerralla perheen äiti ei tullut sovitun ajan puitteissa takaisin asiointiltaan. Tästä viisastuneena huomasimme, kuinka tärkeä on sopia tarkka aikataulu etukäteen ja painottaa sen merkitystä asiakkaille. Ajan puitteissa Pikkuavun työntekijät ehtivät seuraavaan työtehtävään siitä myöhästymättä. Uutena haasteena ilmeni kuitenkin varausjärjestelmän kehittäminen. Ideana olisi merkitä järjestelmään perheiseen varattu kellonaika, johon lastenohjaajat voisivat käydä varauksissa itselleen sopivat ajat.

## 8 POHDINTA

Opinnäytetyömme käsikirjoituksen esitettyämme jäimme miettimään olisiko Pikkuavun yhteistyökuviot olleet kovin erilaisia, jos lähin yhteistyötaho olisikin ollut esimerkiksi ennaltaehkäisevä perhetyö tai neuvolan perhetyö? Asiaa pohdittuamme tulimme kuitenkin siihen tulokseen, että ennaltaehkäisevän perhetyön kanssa tehtävä tiivis yhteistyö olisi todennäköisesti poikanut niin paljon asiakasperheitä Pikkuavulle, ettei niiden kaikkien tarpeisiin olisi välttämättä pystytty vastaamaan tämänhetkisen työvoimakapasiteetin puitteissa. Samaa pohdimme myös neuvolan perhetyön kohdalla. Toisaalta neuvolan kautta on Pikkuavulle tullut kontaktiperheitä, joten yhteistyötä siltäkin taholta on osittain ollut. Tulimme kuitenkin siihen tulokseen, että yhteistyö lastensuojelun kanssa oli hyvä vaihtoehto, koska saimme harjoittelun myötä synnytettyä muun muassa oivallisen perheitä tukevan jatkumon lastensuojelun asiakkaille suurimman lastensuojelutarpeen väistyessä. Pikkuavun yhteistyöpalavereiden kautta lastenohjaajamme ovat saaneet arvokasta tietoa lapsen suojelemiseen ja hyvinvointiin liittyvissä asioissa. Tämän lisäksi Pikkuavussa työskentelevät ovat oppineet pitämään yllä tiivistä yhteistyötä kaupungin lastensuojelun kanssa lasten ja perheiden parhaaksi.

### 8.1 Oma ammatillinen kasvumme

Opinnäytetyön tekeminen on ollut haasteellinen, mielenkiintoinen ja pitkä prosessi, jota työstäessämme olemme oppineet ammatillisesti paljon. Olemme joutuneet hyödyntämään monenlaisia taitoja, kuten tiedonhankintaa, yhteistyötaitoja, suunnittelua, ajankäytön haasteiden yhteensovittamista sekä kärsivällisyyttä. Negatiivisiakin tunteita on ollut pinnalla opinnäytetyötä tehdessä esimerkiksi epävarmuutta työn etenemisestä ajallaan. Lisäksi korona-aika on tuonut omat paineensa ja haasteensa Pikkuavun toteuttamiseen ja opinnäytetyön tekemiseen. Opinnäytetyön aikana meissä on kasvanut tutkiva- ja kehittävä työote. Tämän kautta näkemyksemme ja tietomme ovat laajentuneet. Persoonamme ja työskentelytapamme ovat erilaisia, mutta siitä on ollut vain hyötyä yhteisessä

opinnäytetyöprosessissamme. Silloin kun toisen usko opinnäytetyön etenemiseen on ollut koetuksella, on toiselta saanut tuen ja innostuksen sen eteenpäin viemiseen. Yhdessä saimme aikaiseksi kokonaisuuden, johon olemme tyytyväisiä, ja joka on enemmän kuin osiensa summa. Kaiken kaikkiaan opinnäytetyöprosessi on ollut antoisa ja positiivinen kokemus.

Olemme saaneet työnantajaltamme hyvän tuen opinnäytetyömme suunnitteluun, ideointiin ja toteutukseen. Opinnäytetyömme palvelee niin meitä kuin Rovaniemen seurakunnan lapsi-, perhe- ja diakoniatyötä. Opinnäytetyön tekeminen Pikkuavusta on lisännyt varmuutta myös siitä, että yhdessä pystymme tuottamaan jotain uutta. Toivomme, että saamme Pikkuavusta uuden ja pysyvän muodon toteuttaa Rovaniemen seurakunnan lapsi- ja perhetyötä diakoniatyön rinnalla. Ehkä joskus tulevaisuudessa voimme ylpeänä kertoa, että olemme nähneet Pikkuavun ottavan ensi askeleita ja ihmetellä kuinka merkittävä pysyvä työskentelymuoto siitä onkaan muodostunut. Ja ylpeänä kertoa, että olemme osaltamme vaikuttaneet sen syntyyn.

## 8.2 Jatkotutkimusaiheet

Jatkossa olisi mielenkiintoista tehdä Pikkuavun parissa työskenteleville työntekijöille uusintakysely ja katsoa, mitä asioita työstä nousee esille. Yksi vaihtoehto olisi tehdä kyselytutkimus myös yhteistyökumppaneille ja sen avulla kartoittaa kuinka hyvin he tuntevat Pikkuavun ja miten se palvelisi heidän tekemäänsä työtä. Tärkeää olisi kuitenkin jatkohankkeena toteuttaa säännöllistä seuranta Pikkuavusta ja sen kehittymisestä. Yksi keino tähän olisi kerätä palaute palvelusta ryhmähaastattelun muodossa. Tämän jälkeen ryhmähaastattelun vastaukset Pikkuavun käyttäjien ja yhteistyökumppanien hyvistä ja huonoista palautteista vietäisiin työntekijöiden ryhmähaastatteluun, jossa keskusteltaisiin niistä. Tämä olisi asiakaslähtöistä ja osallistavaa kehittämistä parhaimmillaan. Tavoitteena olisi tyytyväisyys palvelun laatuun kehittämällä Pikkuapua saatujen palautteiden pohjalta. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Hyvinvoinnin ja terveydenedistämisen johtaminen. Asiakasarviointi.)

## LÄHTEET

- Alatalo, M., Lappi, K. & Petrelius, P. (2017). Lapsikeskeinen suojele ja perheen toimivuuden tukeminen lastensuojelun perhetyössä ja perhekuntoutuksessa – Kohti monitoimijaista, yhteistä perhetyötä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla 24.1.2021 [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134616/URN\\_ISBN\\_978-952-302-859-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134616/URN_ISBN_978-952-302-859-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Danielsbacka, M., Hämäläinen, H. & Tanskanen O., A. (2020). Suomalainen auttaminen- Tukiverkostot suurten ikäluokkien ja heidän lastensa elämässä. Helsinki: Gaudeamus.
- Halme, N., Vuorisalmi, M. & Perälä, M-L. (2014). Tuki, osallisuus ja yhteistoiminta lasten ja perheiden palveluissa. Työntekijöiden näkökulma. Raportti 4/2014. Tampere: Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Saatavilla 24.1.2021 [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114954/URN\\_ISBN\\_978-952-302-110-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114954/URN_ISBN_978-952-302-110-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2007). Tutki ja kirjoita (13. uud. p.). Helsinki: Tammi.
- Hovi-Pulsa, R. (2011). Arkilähtöinen perhetyö. Strukturoitua avoimuutta. Lisen-siaatintutkimus. Itä-Suomen yliopisto. Saatavilla 24.1.2021 <https://docplayer.fi/5056755-Arkilahtoinen-perhetyo-strukturoitua-avoimuutta.html>
- Kananen, J. (2015). Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kekoni, T., Mönkkönen, K., Hujala, A., Laulainen, S. & Hirvonen, J. (2019). Moniammatillisuus käsitteinä ja käytänteinä. Teoksessa Mönkkönen, K. Kekoni, T. & Pehkonen, A (toim.), Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus.
- L 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki. Saatavilla 15.4.2020 <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Pidp446656304>

- Liikanen, S-L. (2017). Köyhät ritarit – Luottamus köyhyyskirjoituskilpailuun osallistuneiden lapsiperheiden vanhempien kirjoituksia. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Mönkkönen, K., Kekoni, T., Jaakola, A-M., Profiam Sosiaalipalvelut Oy:n henkilöstö & Pehkonen, A. (2019). Kohti monitoimijaista kehittämistä. Teoksessa Mönkkönen, K. Kekoni, T. & Pehkonen, A (toim.), Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. (2015). Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan (3.–4. uud. p.). Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Paloviita, P. (2020). Ruoka-apu muutoksessa ja yhteiskunnan peilinä. Teoksessa Alava, H., Kela, A., Nikkanen, A. & Paloviita, P. Diakoniabarometri 2020. Aina uuden edessä. Saatavilla 6.2.2020 [https://evl.fi/documents/1327140/0/31446640\\_Diakoniabarometri-tutkimusraportti\\_verkkojulkaisu\\_20\\_08\\_24.pdf/0d769ae2-fbc5-a18e-f7f9-b0f54c8d7ae1?t=1600684512167](https://evl.fi/documents/1327140/0/31446640_Diakoniabarometri-tutkimusraportti_verkkojulkaisu_20_08_24.pdf/0d769ae2-fbc5-a18e-f7f9-b0f54c8d7ae1?t=1600684512167)
- Rovaniemen seurakunta. Info ja asiointi. Hallinto ja talous. Talouskatsaus. Talousarvio 2021. Saatavilla 27.2.2021 <https://www.rovaniemenseurakunta.fi/documents/9928324/24727619/TALOUSARVIO+2021%2C+KV+9.12.20.pdf/33626897-41f5-7427-df36-3aed6e395d9b?t=1608295560786>
- Rovaniemen seurakunta. Info ja asiointi. Hallinto ja talous. Talouskatsaus. Tilinpäätös ja toimintakertomus 31.12.2019. Saatavilla 27.2.2021 <https://www.rovaniemenseurakunta.fi/documents/9928324/29547929/Tilinp%C3%A4%C3%A4t%C3%B6s+ja+toimintakertomus++31.12.2019.pdf/881f528e-cfaa-3163-25c5-bacd24631354?t=1590656094908>
- Rovaniemen seurakunta. Pöytäkirja. Kirkkoneuvosto 31.3.2020. Saatavilla 5.4.2020.

<https://www.rovaniemenseurakunta.fi/documents/9928324/67958417/Kirkkoneuvosto+p%C3%B6yt%C3%A4kirja+3+31.3.2020+julkaisuun.pdf/569ec222-6e5b-738e-6de3-b8674d4b6803?t=1586936191992>

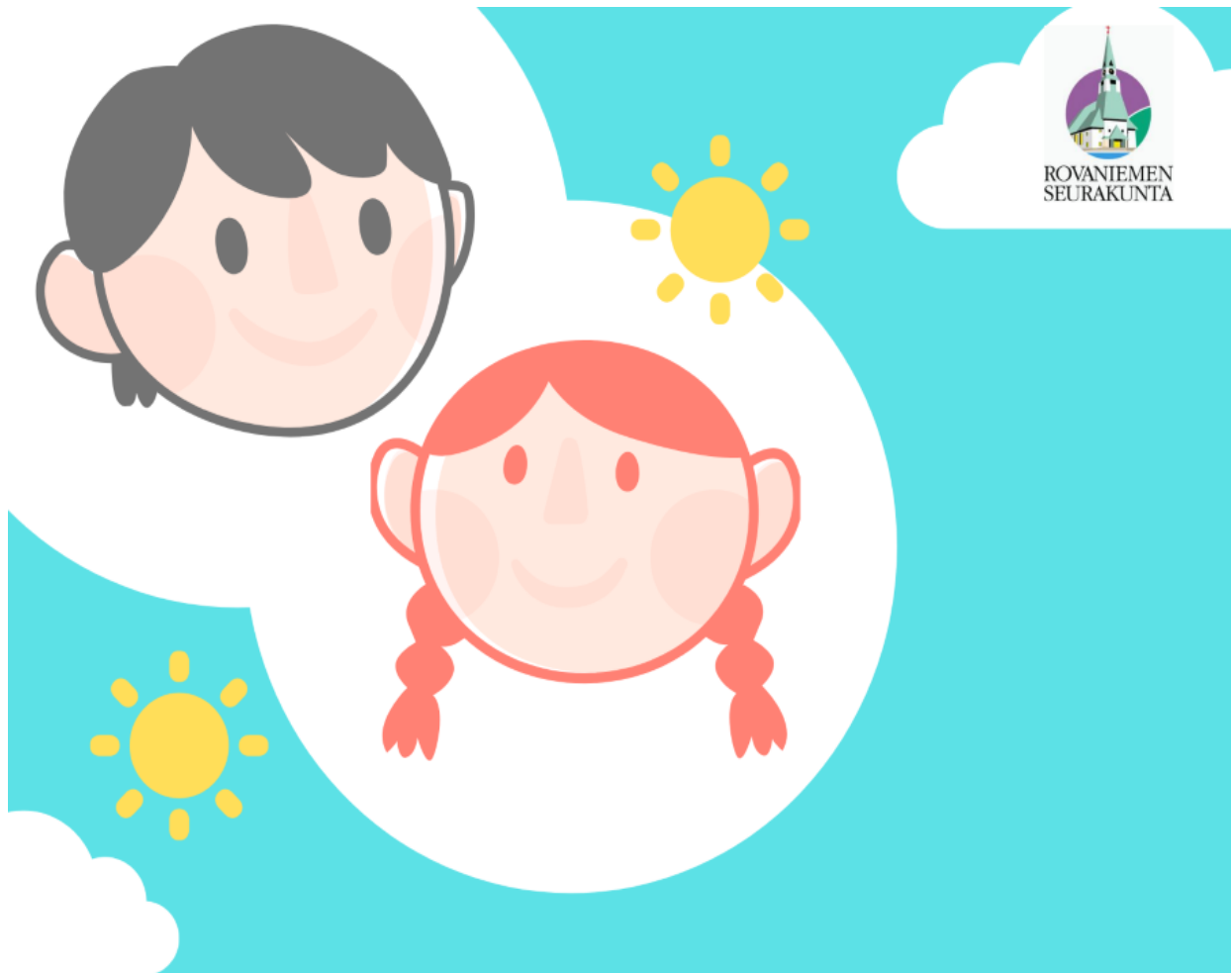
- Rovaniemi. Ajankohtaista. Uutiset. Saatavilla 23.3.2021 <https://www.rovaniemi.fi/news/Kyselyn-tulos-rovaniemelaiset-lapsiperheet-kokevat-voivansa-hyvin-%E2%80%93kiire-kuitenkin-haastaa-perheiden-arka/34981/fb5db0c8-47ea-4f7b-98fd-4210c4e29aba>
- Rundgren, M. (2020). Diakonissa perheiden tukena. Teoksessa Thitz, P., Malkavaara, M., Rättyä, L. & Valtonen, M. (2020). *Diakonisen hoitotyön perusteet ja käytäntö* (s. 210–217). Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Rättyä, L. (2012). Diakoniatyö yksilöiden ja perheiden parissa. Teoksessa Gotthoni, R., Helosvuori, R., Kuusimäki, K. & Puuska, K. (toim.), *Kantakaa toistenne kuormia. Diakoniatyön perusteet ja käytäntö*. Helsinki: Kirjapaja.
- Saarinen, S. (2013). Tää olis keskellä. Lapsi seurakunnan varhaiskasvatuksessa. Helsinki: Lasten Keskus ja Kirjapaja Oy.
- Saastamoinen, K (2018). Lapsen suojele. Viranomaisien ja muiden toimijoiden välisenä yhteistyönä. Käsikirja arjen toimintaan. Helsinki: Edita.
- Salonen, K. (2013). Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön: opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.
- Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinos, S. (2017) *Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa*. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.
- Seppänen, P., Hansen, M., Janhunen, T., Kytöpuu, K., Salo, S., Seppänen, S., Tapio, N. & Vilen, M. (2010). Perhetyön työkalupakki täydentyy. Teoksessa Vilen, M., Seppänen, P., Tapio, N. & Toivanen, R. (toim.), *Kohtaamisia lapsiperheissä. Menetelmiä perhetyöhön*. Helsinki: Kirjapaja.

- Sosiaali- ja terveysministeriö (19.12.2017). Lastensuojelua kehitetään monella osa-alueella samanaikaisesti. Saatavilla 4.9.2021. <https://stm.fi/-/lastensuojelua-kehitetaan-monella-osa-alueella-samanaikaisesti>
- Soteuudistus. Mikä soteuudistus. Saatavilla 30.8.2021. <https://soteuudistus.fi/mika-sote-uudistus>
- Suomen ev.lut. Kirkko. Diakoniatyö. Sosiaalinen hyvinvointi ja ihmissuhteet. Perhe. Saatavilla 30.1.2021. <https://evl.fi/plus/seurakuntaelama/diakonia/sosiaalinen-hyvinvointi-ja-ihmissuhteet/perhe>
- Suomen ev.lut. Kirkko. Seurakuntaelämä. Aikuiset ja perheet. Perheneuvonta. Saatavilla 30.1.2021. <https://evl.fi/plus/seurakuntaelama/aikuiset-ja-perhe/perheneuvonta>
- Suomen ev.lut. Kirkko. Seurakuntaelämä. Aikuiset ja perhe. Perhetyö. Saatavilla 5.5.2020. <https://evl.fi/plus/seurakuntaelama/aikuiset-ja-perhe/perhetyo>
- Suomen ev.lut. Kirkko. Varhaiskasvatus. Kasteeseen liittyvä yhteistyö. Saatavilla 1.5.2020 <https://evl.fi/plus/seurakuntaelama/kasvatus/varhaiskasvatus/kasteeseen-liittyva-yhteistyo>
- Suomen ev.lut. Kirkko. Kasvatus. Varhaiskasvatus. Saatavilla 1.5.2020 <https://evl.fi/plus/seurakuntaelama/kasvatus/varhaiskasvatus>
- Suomen ev.lut. Kirkko. Varhaiskasvatus. Perhekerho. Saatavilla 1.5.2020 <https://evl.fi/plus/seurakuntaelama/kasvatus/varhaiskasvatus/perhekerho>
- Suomen ev.lut. Kirkko. Varhaiskasvatus. Päiväkerho. Saatavilla 1.5.2020 <https://evl.fi/plus/seurakuntaelama/kasvatus/varhaiskasvatus/paivakerho>
- Suomen ev.-lut. kirkon julkaisuja 56. (2017). Kohtaaminen kantaa. Kirkon perheneuvonnan suunta vuoteen 2022. Helsinki: Kirkkohallitus. Saatavilla 30.1.2021 <https://evl.fi/documents/1327140/38205846/Kohtaaminen+kantaa+-+Perheneuvonnan+suunta+vuoteen+2022.pdf/c23e4994-791f-4dae-cca6-18047100a0a9?t=1540538360000>



- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen. Asiakasarviointi. Saatavilla 31.8.2021 <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/hankkeet-ja-hanketuki/arviointi/asiakasarviointi>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Lasten, nuorten ja perheiden sosiaalipalvelut. Perhetyö. Saatavilla 6.4.2020 <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/perhetyo>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Lastensuojelun avohuollon tukitoimet. Perhetyö ja tehostettu perhetyö. Saatavilla 24.1.2021 <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhetyo-ja-tehostettu-perhetyo>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tilastot ja data. Varhaiskasvatus 2019. Saatavilla 22.3.2021 <https://thl.fi/fi/tilastot-ja-data/tilastot-aiheittain/lapset-nuoret-ja-perheet/varhaiskasvatus>
- Tilastokeskus. Tuotteet ja palvelut. Suomi lukuina. Väestö. Saatavilla 5.4.2021. [https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk\\_vaesto.html#Suurimpien%20kuntien%20v%C3%A4kiluku](https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#Suurimpien%20kuntien%20v%C3%A4kiluku)
- Valtonen, M. (21.1.2019). Kirkon perhetyön monet ulottuvuudet. Dialogi. Saatavilla 30.1.2021 <https://dialogi.diak.fi/2019/01/21/kirkon-perhetyon-monet-ulottuvuudet/>
- Vilen, M., Hansen, M., Janhunen, T., Kytöpuu, K., Salo, S., Seppänen, P., Seppänen, S. & Tapio, N. (2010). Perhe ja perhetyö. Teoksessa Vilen, M., Seppänen, P., Tapio, N. & Toivanen, R. (toim.), Kohtaamisia lapsiperheissä. Menetelmiä perhetyöhön. Helsinki: Kirjapaja.

## LIITE 1. Pikkuavun mainos



ROVANIEMEN SEURAKUNNAN LAPSI- JA PERHETYÖN

# PIKKUAPU

Pikkuapu on alle kouluikästen lasten perheille tarkoitettua tukea arkeen. Voimme viedä lapsen esim. ulkoilemaan vanhemman levähtäessä tai käydessä asioilla.

Koulutetut lastenohjaajat tulevat lapsiperheen avuksi Rovaniemen seurakunnan alueella. Meiltä voit tilata maksutonta Pikkuapua, 1-3 h kerrallaan max. 5 kertaa/perhe/toimintakausi.

Ota rohkeasti yhteyttä ja sovitaan milloin tulemme pikkuapuun!  
 Jaana Sarajarvi, lähiö- ja perhetyöndiakoni  
 p. 040 721 2028, jaana.sarajarvi@evl.fi

## LIITE 2. Pikkuavun mainoksen saatekirje

Arvoisa vastaanottaja!

Rovaniemen seurakunnan lapsi- ja perhetyössä sekä diakoniatyössä aloitellaan uutta työmuotoa, Pikkuapua, alle kouluikäisten lasten perheiden parissa.

Lähetimme Teille tämän saateen mainoksen kera, koska tarkoituksena on saattaa Pikkuapu asiakkaiden tietoon yhteistyötahojen kautta.

Pikkuapua haetaan aina diakoni Jaana Sarajärven kautta, joka tekee perheen tilanteesta arvion, millaista apua perhe juuri sillä hetkellä tarvitsee. Avun tarjoamisessa otetaan huomioon diakoninen näkökulma sekä perheen sen hetkinen sosiaalinen tilanne.

Pikkuapu on tarkoitettu perheen tilapäiseen, hetkelliseen apuun ei pitkäaikaiseen tarpeeseen. Pikkuapua voi saada keskimäärin 5 kertaa/perhe, 1–3 h/kerrallaan. Jokaisen perheen tilanne katsotaan aina tapauskohtaisesti.

Palvelua tarjotaan arkipäivisin, koko Rovaniemen alueella. Pikkuapu toteutetaan aina työpareittain. Palvelu on maksutonta.

Pikkuapu ei vaadi perheiltä sosiaalihuollon asiakkuutta, eikä Pikkuavun saamisen edellytyksenä tarvitse olla isompaa huolta, vaan se on matalan kynnyksen toimintaa. Apu on pääasiassa lasten kanssa olemista, jota toteutetaan perheiden kotona tai ulkona. Tarkoituksena on tukea vanhemmuutta ja saada perheen arki sujuvaksi.

Yhteistyöterveisin

Rovaniemen seurakunnan lastenohjaajat Susanna Jokela ja Heidi Salo

Yhteydenotot perhetyön diakoni Jaana Sarajärvi, p. 040 721 2028, [jaana.sarajarvi@evl.fi](mailto:jaana.sarajarvi@evl.fi)

### LIITE 3. Pikkuavun saatekirjeen tukilista diakonisista perusteista

- Apu on tarkoitettu tilapäiseen tilannekriisiin lapsiperheiden avuksi tilannekriisissä tai vähävaraisuuden tähden
- Apu on tarvelähtöistä
- Avun tarkoituksena on tukea muun avun ulkopuolelle jääviä
- Apu on tarkoitettu hankalassa sosiaalisessa tilanteessa oleville lapsiperheille
- Avun tarjoamisessa on otettava huomioon diakoninen näkökulma
- Avun mainonta ei ole tarkoitettu julkiseen jakeluun tai levitykseen (ainakaan aluksi) perheet tavoitetaan yhteistyökontaktien kautta
- Apu ei vaadi lastensuojelun asiakkuutta, eikä tarvitse olla huoli edellä menevää
- Matalan kynnyksen toimintaa
- Apu on maksutonta
- Apua haetaan aina perhetyön diakonin kautta, joka tekee tilannearvion
- Ei jatkuvaan eikä pitkäaikaiseen tarpeeseen, vaan väliaikaista keskimäärin 5 krt/perhe, 1–3 h/kerta
- Apu toteutetaan aina työpareittain (lastenohjaaja, diakoni)
- Apua tarjotaan tiettyinä vuorokauden aikoina arkipäivisin
- Apua toteutetaan koko Rovaniemen alueella
- Apu on nimenomaan konkreettista, lasten kanssa olemista, jota toteutetaan perheiden kotona tai ulkona

## LIITE 4. Perhettä koskeva tilannearviomake

Rovaniemen seurakunnan

PIKKU APU perheille

Pvm. \_\_\_\_\_

Nimi \_\_\_\_\_

Osoite \_\_\_\_\_

p. \_\_\_\_\_

**Perheen jäsenet:**

---

---

**Miten autamme perhettä:**

---

---

**Muuta huomioitavaa:**

---

---

**Käynnit:**

---

---

---

---

---

**Työntekijä:**

---

---

---

---

---

**Työntekijöiden huomioita:**

---

---

## LIITE 5. Asiakkaiden palautelomakkeen saatekirje

Arvoisa vastaaja!

Olemme Oulun Diakonia-ammattikorkeakoulun sosionomi (AMK), diakoniatyön opiskelijoita. Teemme opinnäytetyömme Rovaniemen seurakunnan lapsi- ja perhetyölle sekä diakoniatyölle Pikkuavusta.

Vastauksenne on meille tärkeä, sillä se kertoo teidän kokemuksenne tutkimaamme aiheeseen. Kaikki vastaukset yhdessä antavat meille arvokasta tietoa Pikkuavun kehittämiseen.

Täytä oheinen lomake vastaamalla avoimiin kysymyksiin sekä valitsemalla kysymyksessä neljä teille sopivin vaihtoehto.

Antamasi tiedot ovat luottamuksellisia, eikä yksittäistä vastaajaa voida tunnistaa tutkimuksen raportoinnista.

Palauta tämä kyselylomake oheisella sähköpostilla osoitteeseen [jaana.sarajarvi@evl.fi](mailto:jaana.sarajarvi@evl.fi) 15.9.2020 mennessä.

Kiitos jo etukäteen vastauksistanne!

Susanna Jokela & Heidi Salo

Pikkuapu

Rovaniemen seurakunta

Puh. 040 574 5122

## LIITE 6. Asiakkaiden palautelomake

## Palautelomake Pikkuapu

1. Montako Pikkuavun käyntikertaa perheeseen toteutettiin?
2. Oliko käyntikertojen määrä sopiva?
3. Millaista apua Pikkuapu tarjosi perheellenne?
4. Mihin tarpeeseen saitte apua Pikkuavusta?
5. Vastasiko Pikkuapu perheenne tarpeisiin?

Kyllä

Ei

En osaa sanoa

Miksi?

6. Avoin palaute Pikkuavusta (ruusut ja risut)?

Kiitos vastauksistanne!

## LIITE 7. Työntekijöiden palautelomakkeen saatekirje

Arvoisa vastaaja!

Olemme Oulun Diakonia-ammattikorkeakoulun sosionomi (AMK), diakoniatyön opiskelijoita. Teemme opinnäytetyömme Rovaniemen seurakunnan lapsi- ja perhetyölle sekä diakoniatyölle Pikkuavusta.

Vastauksenne on meille tärkeä, sillä se kertoo teidän kokemuksenne tutkimaamme aiheeseen. Kaikki vastaukset yhdessä antavat meille arvokasta tietoa Pikkuavun kehittämiseen.

Täytä oheinen lomake vastaamalla avoimiin kysymyksiin.

Antamasi tiedot ovat luottamuksellisia, eikä vastaajaa voida tunnistaa opinnäytetyöstä.

Palauta tämä kyselylomake sähköpostilla lähettäjiille 31.1.2021 mennessä.

Kiitos jo etukäteen vastauksistanne!

Susanna Jokela & Heidi Salo

Pikkuapu

Rovaniemen seurakunta

Puh. 040 574 5122



## LIITE 8. Työntekijöiden palautelomake

## Palautelomake Pikkuapu

1. Miten olet kokenut Pikkuavussa työskentelyn?

Mikä on ollut haastavaa?

Mikä on ollut palkitsevaa?

2. Miten kehittäisit Pikkuavun toimintaa jatkossa?

3. Näetkö Pikkuavun toiminnalla tulevaisuutta? Jos, niin millaisen? Kuka sitä tekee?

4. Koetko Pikkuavulla olevan uhkia? Millaisia?

Kiitos vastauksistanne