
TUKIKOTI KAISLIKON AVOPALVELUJEN KEHITTÄMINEN

Tukikoti Kaislikon lähialueen kuntien avohuollon lastensuojelun palvelupäällikköjen
näkemyksiä lastensuojelun avopalvelujen tarpeista



Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma
Kriisi- ja katastrofityö

Visamäki 11.01.2013

Päivi Valkeapää

VISAMÄKI

Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma – kriisi- ja katastrofityö

Tekijä	Päivi Valkeapää	Vuosi 2013
Työn nimi	Tukikoti Kaislikon avopalvelujen kehittäminen	

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tavoitteena on Tukikoti Kaislikon tuotteistusprosessin alkuun saattaminen tarkastelemalla organisaation nykytilaa ja selvittämällä lähialueen kuntien palvelutarpeita. Tukikoti Kaislikko on lastensuojelupalveluja tarjoava yksityinen sijaishuoltoyksikkö, jonka osaaminen painottuu nuorten psykiatriseen kuntoutukseen. Opinnäytetyön aihe on noussut lastensuojelulain muutoksesta, jonka tavoitteena lastensuojelun palvelujen painopisteen siirtäminen avohuollon palveluihin. Tutkimuksen teoriaosuudessa avataan tuotteistamisprosessia sekä lastensuojelun palvelujärjestelmää.

Opinnäytetyön tutkimusaineisto kerättiin teemahaastattelujen avulla. Haastattelujen avulla selvitettiin Tukikoti Kaislikon lähialueen seitsemän kunnan kahdeksalta lastensuojelun avohuollon palvelupäälliköiltä, millaisille avopalveluille kunnissa on tarvetta, keitä lastensuojelun palvelujen käyttäjäasiakkaat ovat ja millaisia heidän palvelutarpeensa ovat. Lisäksi selvitetään millaisia avopalveluja Tukikoti Kaislikko voisi kehittää ja tuotteistaa lähikuntien palvelutarpeisiin omalla osaamisellaan.

Tukikoti Kaislikon työryhmä kokoontui kahtena kertana opinnäytetyön aikana. Tukikoti Kaislikon työryhmäpäivänä kehitettiin malli Tukikoti Kaislikon palveluvalikoimasta. Lastensuojelun palvelupäälliköiden haastatteluista nousi esiin Tukikoti Kaislikon ideoiman palveluvalikoiman palveluja olleen jo käytössä kunnissa, lisäksi osa palveluista koettiin hankalaksi välimatkan vuoksi. Kuitenkin avopalvelujen kehittäminen nähtiin hyvänä. Tutkimustulokset osoittavat, että lastensuojelun avohuollon asiakkaita oli paljon ja, että heidän ongelmansa ja palvelutarpeensa olivat moninaisia. Nuorille suunnatuille, kotiin vietäville ja asiakkaiden lähellä oleville avohuollon palveluille olisi tarvetta. Osassa kunnista tukihenkilöille, -perheille, perhekuntoutuspalveluille, sijaisperheiden ja lasten biologisille vanhemmille tarjottaville tukipalveluille olisi tarvetta.

Avainsanat asiakas, avohuolto, avopalvelu, kehittäminen, lastensuojelu, tuotteistus

Sivut 84 s. + liitteet 10 s.

VISAMÄKI

Degree Programme in Social and Health Care Development and Management

Author

Päivi Valkeapää

Year 2013

Subject of Master's thesis

Developing the outpatient services of Tukikoti Kaislikko

ABSTRACT


The aim of this thesis is to lead production process of Tukikoti Kaislikko's into beginning by surveying the present statement of the organisation and by finding out what are the needs of the child welfare services in the closest municipalities. Tukikoti Kaislikko is offering child welfare services which expertise is psychiatric rehabilitation of young people. This thesis topic has appeared from the change of the law in Child Welfare which aim is to move the child welfare services centre of gravity to community-based child welfare interventions. Terms of production process and child welfare services system are opened in the theoretical part of this thesis.

The data of thesis has been collected by using half-structured thematic interviews from eight Child Welfare Services Managers from seven different municipalities by interviewing. There have been finding out what kind of community-based child welfare interventions services customers need in municipalities, what are the needs what clients of the child welfare service users have. There also have been finding out what kind of services Tukikoti Kaislikko's can develop and product for use the municipalities.

The team of Tukikoti Kaislikko met two times in this thesis period. Tukikoti Kaislikko's model of the range services has been planned in the Tukikoti Kaislikko's team meetings. From the Child Welfare Services Managers interviews found out that they already had same kind of service in their municipalities what there have been planned. But they thought that the idea of developing of community-based child welfare interventions services were good idea. The results show that there are lot customers in child welfare services and they have many kinds of problems and needs. There are needs for young people's child welfare services and support services for families and children which are offered into their homes. Some of the municipalities are needed support services for individuals and families, foster families and the children's biological parents and family rehabilitation services.

Keywords child welfare service, Community Care, customer, development, outpatient services, productization

Pages 84 p. + appendices 10 p.



SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	LASTENSUOJELUN PALVELUJÄRJESTELMÄ	2
2.1	Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu	2
2.1.1	Lastensuojelun asiakkuuden vireille tulo	3
2.1.2	Lastensuojelun avohuollon tukitoimet	4
2.1.3	Huostaanotto ja sijaishuolto	7
2.1.4	Jälkihuolto	9
2.2	Nykytila ja tulevaisuuden haasteet lastensuojelussa	10
2.2.1	Lastensuojelun asiakkuuteen johtaneita syitä ja palvelun tarpeita	11
2.2.2	Lastensuojelun valtakunnalliset kehityssuunnat ja haasteet.....	13
2.2.3	Lastensuojelun palvelujen hankintaprosessi.....	15
3	TUKIKOTI KAISLIKON AVOPALVELUJEN KEHITTÄMINEN JA TUOTTEISTAMINEN.....	18
3.1	Tukikoti Kaislikko Oy.....	18
3.1.1	Tukikoti Kaislikko -sijaishuoltoyksikkö	19
3.1.2	Tukikoti Kaislikon avopalvelut	21
3.2	Avopalvelujen tuotteistusprosessin keskeiset vaiheet.....	22
3.2.1	Yksikön toiminta-ajatus ja perustehtävän täsmentäminen	23
3.2.2	Palvelutarpeiden ja asiakasodotusten selvittäminen ja tarkentaminen ..	24
3.2.3	Palveluvalikoiman määrittäminen	25
3.2.4	Seuranta- ja arviointijärjestelmän rakentaminen	26
4	TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA – KYSYMYKSET	28
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	29
5.1	Osallistujat.....	30
5.2	Aineiston hankinta.....	31
5.2.1	Työryhmäpäivä.....	31
5.2.2	Teemahaastattelut	32
5.3	Analyysimenetelmä.....	34
5.4	Tutkimuksen luotettavuus	35
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET.....	37
6.1	Ensimmäinen työryhmäpäivä.....	37
6.2	Lastensuojeluna avohuollon asiakkaat kunnissa	38
6.2.1	Lastensuojelun avohuollon asiakkaiden ikäjakauma.....	39
6.2.2	Lastensuojelun avohuollon asiakkuuden syyt	40
6.3	Lastensuojelun avohuollossa käytettyjä palveluja	44
6.4	Lastensuojelun palvelujen kehittäminen kunnissa	47
6.5	Lastensuojelun palvelut joille kunnilla tarvetta	49
6.6	Ajatuksia Tukikoti Kaislikon työryhmän ideoimasta palveluvalikoimasta	56
6.7	Toinen työryhmäpäivä.....	64

7	POHDINTA.....	66
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET	73
	LÄHTEET	76

Liite 1	Tutkimustaulukko
Liite 2	Ennakkokirje
Liite 3	Suostumus lomake
Liite 4	Haastattelujen teemat
Liite 5	Tukikoti Kaislikon nykytilan SWOT-analyysi
Liite 6	Tukikoti Kaislikon palveluvalikoimamalli

1 JOHDANTO

Opinnäytetyö on osa Tukikoti Kaislikon avopalvelujen tuotteistamisprosessia. Tukikoti Kaislikko on Hyvinkäällä sijaitseva lastensuojelupalveluja tarjoava yksityinen sijaishuoltoyksikkö, jonka osaaminen painottuu nuorten psykiatriseen kuntoutukseen. Tuotteistaminen on yksikön toiminnan jäsentämistä asiakkaan käyttämiksi palvelukokonaisuuksiksi. Teoriaosuudessa avataan enemmän opinnäytetyön kannalta keskeisimpiä tuotteistusprosessin vaiheita. Opinnäytetyön tavoitteena on Tukikoti Kaislikon tuotteistusprosessin alkuun saattaminen tarkastelemalla organisaation nykytilaa ja selvittämällä lähialueen kuntien asiakastarpeita. Lastensuojelun toimintakentän ja palvelujärjestelmän nykytilaa tarkastellaan teorioiden ja aiempien tutkimusten kautta. Organisaation nykytilaa tarkastellaan työryhmäpäivässä. Avopalvelujen tarvetta arvioidaan opinnäytetyön tutkimusosuuden kautta.

Työskentelen ohjaajana Tukikoti Kaislikossa, joten luonnollisesti suuntasin opinnäytetyöni kyseisen organisaation toiminnan kehittämiseen. Ajatukset organisaation avopalvelujen kehittamisestä ja toiminnan laajentamisesta ovat nousseet työryhmässä esiin. Opinnäytetyöni aiheen valintaan vaikutti oma kiinnostukseni kehitystyötä kohtaan. Kehittämisen avulla on mahdollista vastata paremmin ja laadukkaammin lastensuojelun asiakkaiden tarpeisiin. Sosiaalialan ja lastensuojelun palvelujen muuttuvassa kentässä organisaation tulee kehittää toimintaansa ja pyrkiä vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin säilyttääkseen kilpailukykyä. Lastensuojelun palveluissa valtakunnallisena tavoitteena on painopisteen siirtäminen laitospalveluista avohuollonpalveluihin.

Tutkimuksessa selvitetään teemahaastattelujen avulla Tukikoti Kaislikon lähialueen seitsemän kunnan kahdeksalta lastensuojelun avohuollon palvelupäälliköiltä, millaisille avopalveluille kunnissa olisi tarvetta ja keitä lastensuojelun palvelujen käyttäjäasiakkaat ovat ja millaisia palveluja heille on tarjottu. Lisäksi selvitetään millaisia avopalveluja Tukikoti Kaislikko voisi kehittää ja tuotteistaa lähikuntien palvelutarpeisiin omalla osaamisellaan ja millaista osaamista tullaan tulevaisuudessa tarvitsemaan palvelujen tuottamisessa. Tukikodin työryhmä kokoontuu opinnäytetyön aikana kahtena kertana pohtimaan avopalvelujen kehittämisajatuksia.

Työryhmäpäivänä kehitettiin alustava malli Tukikoti Kaislikon palveluvalikoimasta. Lastensuojelun palvelupäälliköiden haastatteluista nousi, että Tukikoti Kaislikon ideoiman palveluvalikoiman palveluja oli jo kunnissa ja osa palveluista koettiin hankalaksi välimatkan vuoksi, kuitenkin avopalvelujen kehittäminen nähtiin hyvänä. Haastatteluista nousi esiin lastensuojelun avohuollon asiakkaita olevan paljon ja, että heidän ongelmansa ja palvelutarpeensa ovat moninaisia. Nuorille suunnatuille, kotiin vietäville ja asiakkaiden lähellä oleville avohuollon palveluille olisi tarvetta. Osassa kunnista tukihenkilöille, -perheille, perhekuntoutuspalveluille, sijaisperheiden ja lasten biologisille vanhemmille tarjottaville tukipalveluille olisi tarvetta.

2 LASTENSUOJELUN PALVELUJÄRJESTELMÄ

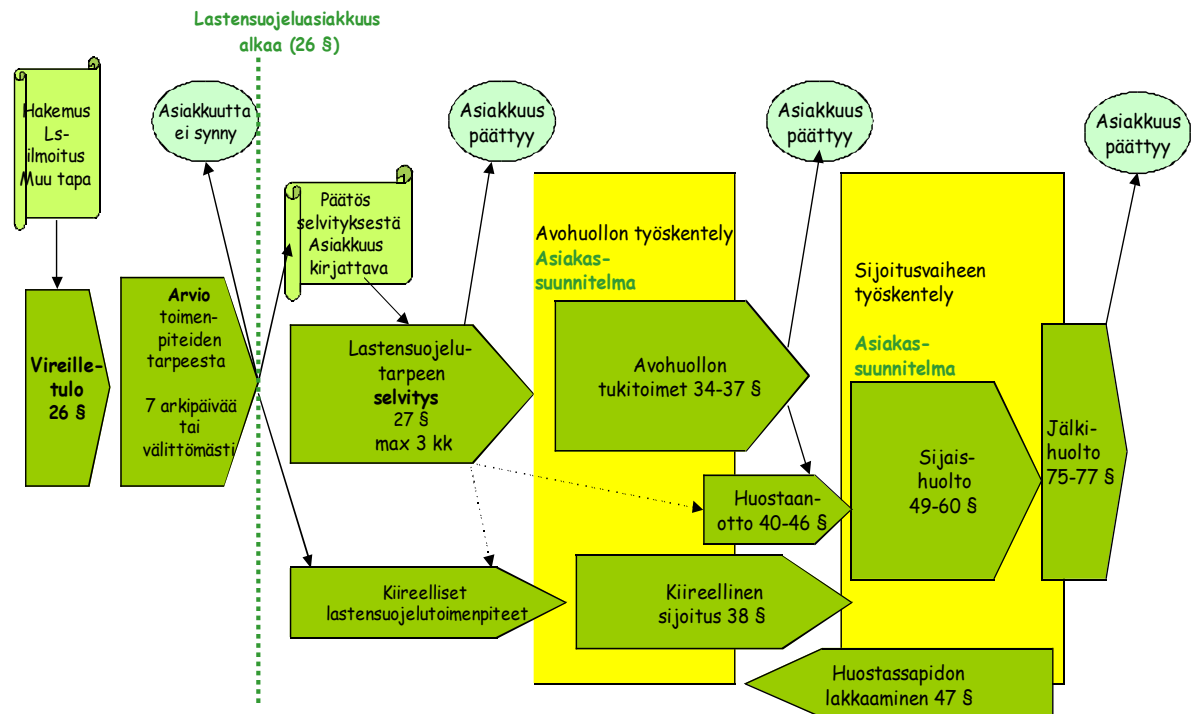
Lastensuojelu jaetaan ehkäisevään sekä lapsi- ja perhekohtaiseen lastensuojeluun. Opinnäytetyössä teoriaosuudessa avataan lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun palvelujärjestelmän tarkoitusta ja käsitteitä. Lastensuojelun palveluista avataan yleisimpiä palvelumuotoja. Lastensuojelun palvelut ovat usein moninaisia ja ne räätälöidään lasten ja perheiden tarpeiden mukaan. Opinnäytetyön kehittämistyön kohteena oleva Tukikoti Kaislikko on yksityinen lastensuojelupalveluja tuottava yritys. Avopalvelut, joita tutkimuksen kautta lähdetään kehittämään, kuuluvat lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun eri osaluokkiin. Lastensuojelussa avopalvelut liittyvät pääasiassa lastensuojelun avohuollon tukitoimien sekä jälkihuollon palveluihin. Tukikoti Kaislikon avopalvelujen kehityssuuntaa määrittää lastensuojelun palvelukentän nykytila ja tulevaisuuden näkymät sekä muutokset asiakastarpeissa. Avopalvelujen kehittämisen tarve on lähtenyt liikkeelle sosiaalipoliittisista linjauksista, joiden mukaan lastensuojelun painopistettä siirretään ennaltaehkäiseviin ja avohuollon palveluihin. Lastensuojelun toimintaa ohjaavan lastensuojelulain lisäksi lapsen oikeuksista on säädetty erikseen Suomen perustuslaissa ja Euroopan ihmisoikeussopimuksessa ja erityisesti lapsen oikeuksien yleissopimuksessa.

2.1 Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu

Lastensuojelulain (417/2007, joka jäljempänä merkitään myös Lsl) 1§:n mukaan lain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön ja tasapainoiseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lastensuojelulain uudistuksessa 2007 lastensuojelun keskeisiksi tavoitteiksi ovat määritellyinä hyvien kasvuolojen sekä lapsen ja perheiden oikeuksien turvaaminen. Lain tavoitteena on myös lastensuojelun painopisteen siirtäminen ennaltaehkäisyyn, varhaiseen tukeen ja avohuoltoon. (Taskinen 2010, 9-10.) Lastensuojelulaki kattaa laajan lastensuojelutehtävän. Lain mukaan kunnan velvollisuus on seurata ja edistää lasten ja nuorten hyvinvointia sekä kehittää palvelujärjestelmää. Palvelujen kehittäminen sisältää sekä palvelurakenteiden, että niiden sisällöllisen kehittämisen niin että ne vastaavat lapsiperheiden erityisen tuen tarpeisiin. Kunnan tehtävä on myös huolehtia, että lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu järjestetään kunnassa esiintyvän tarpeen mukaan sisällöltään ja laajuudeltaan riittävänä. (Heino 2008, 15; Lsl 471/2007 8§, 11§.)

Lastensuojelulla tarkoitetaan toimenpiteitä, jotka kohdistuvat lasten ja perheiden ongelmiin (Raunio 2006, 103). Lastensuojelun tarpeen syntymiseen vaikuttavia ongelmia ovat muun muassa vanhempien tai lasten mielenterveysongelmat, päihteidenkäyttö, perheväkivalta, vanhempien avuttomuus kasvattajina, toimeentulo-ongelmat ja kuntapalvelujen supistaminen. Usein tarve lastensuojelulle kuitenkin syntyy kokonaisuudesta ja monimuotoisesta kehityskulusta. Lapsen tullessa lastensuojelun palvelujen piiriin, pyritään tilanne korjaamaan riittävällä, mutta lievimmällä toimenpiteellä. Lapsi- ja perhekohtaisia

lastensuojelun toimenpiteitä ovat lastensuojelutarpeen selvitys, avohuollon tukitoimet, lapsen kiireellinen sijoitus, huostaanotto sekä näihin liittyvät si-
jaishuolto ja jälkihuolto. (Heino 2009, 65; Taskinen 2010, 8-9, 22.)



Kuvio 1. Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojeluprosessi (Lahtinen 2007, Keski-Suomen lastensuojelun kehittämissyksikkö)

2.1.1 Lastensuojelun asiakkuuden vireille tulo

Lastensuojeluasia tulee vireille, joko lapsen tai hänen vanhempansa avunpyyntönä tai kun sosiaalityöntekijä tai muu lastensuojelun työntekijä vastaanottaa **lastensuojeluilmoituksen**. Vireille tulo voi tapahtua myös sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän oman huolen perusteella. (Väinälä 2010a, 40.) Hälvän kokemuksen mukaan nuoruuteen liittyy kärjistyneitä tilanteita etenkin vanhemman ja nuorten välillä, jolloin jompikumpi osapuoli hakee apua tilanteeseen lastensuojelusta. Heino tekemän tutkimuksen mukaan kuitenkin lastensuojelun asiakkuuden vireille tulo tapahtuu pääasiassa (70 %) lastensuojeluilmoitusten kautta. (Heino 2007, 40; Hälvä 2011, 25.)

Lapsen vanhemmilla ja huoltajilla on ensisijainen vastuu lapsen hyvinvoinnista. Jos vanhemmat eivät kuitenkaan kykene huolehtimaan kasvatustehtävästään, julkisella vallalla on velvollisuus puuttua perheen tilanteeseen. Lastensuojelulain ilmoitusvelvollisuuden mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon, koulutoimen, poliisin tai seurakunnan palveluksessa olevan henkilön, joka on virkaa tai tointa hoitaessaan saanut tietää perhe- ja yksilökohtaisen lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta, on ilmoitettava asiasta viipymättä sosiaalilautakunnalle. Lastensuojeluilmoituksen saatuaan sosiaalityöntekijän velvolli-

suus on selvittää joko kotikäynnillä tai sovitussa palaverissa, mistä lapsen tilanteesta on kysymys. (Eriksson & Arnkil 2012, 35; Lsl 471/2007 2§, 38§, 40§.)

Sosiaalityöntekijän tulee viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä ilmoituksen tai yhteydenoton vastaanottamisesta päättää, johtaako se lastensuojelutarpeen selvityksen tekemiseen. Lastensuojeluasia päättyy eikä lastensuojeluasiakkuutta muodostu, mikäli lastensuojeluilmoitus ei johda kiireellisiin toimenpiteisiin tai anna aihetta selvittää lastensuojelutarvetta. Jos sosiaalityöntekijän tekemän arvioinnin perusteella päätetään tehdä lastensuojelutarpeen selvitys, alkaa samalla lastensuojelun asiakkuus. Sosiaalityöntekijän on tehtävä asiakkuuden alkamisesta merkintä ja nimetä hänen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. (Väinälä 2010a, 42.)

Lastensuojelutarpeen selvitys tulee tehdä kolmen kuukauden sisällä siitä kun asia on tullut vireille. Selvityksessä arvioidaan lastensuojelutoimenpiteiden tarvetta, lapsen kasvuolosuhteita sekä huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden mahdollisuuksia huolehtia lapsen hoidosta ja kasvatuksesta. Tehdyn selvityksen perusteella lastensuojeluasiakkuus joko jatkuu tai päättyy. Selvitys voi myös johtaa siihen, että lapsi tai perhe ohjataan muiden palvelujen tai tuen piiriin. (Lsl 471/2007 26§; Väinälä 2010a, 42–43.) Lastensuojelun asiakkuuden alussa lapsen tilanne tulee kartoittaa huolellisesti, jotta lapsen suojelun ja tuen tarpeisiin voidaan vastata paremmin. Lastensuojelun tarpeen selvittäminen lisää etenkin lastensuojelun avohuollon työskentelyn vaikuttavuutta ja suunnitelmallisuutta. (Lastensuojelun käsikirja 2012a.)

2.1.2 Lastensuojelun avohuollon tukitoimet

Lastensuojelulain mukaan avohuollon tukitoimiin on ryhdyttävä välittömästi, jos lapsen kasvuolosuhteet eivät turvaa tai vaarantavat hänen terveyttä tai kehitystä tai jos lapsi itse käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään (Lsl 471/2007 34§). Avohuolto on lastensuojelun ensisijainen toimintamuoto. Tukitoimista päättää sosiaalityöntekijä, mutta ne suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä lapsen ja vanhempien, huoltajan tai muun lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa. Avohuollon tukitoimet voivat sisältää taloudellista tukea, erilaisia palveluja sekä ohjausta, neuvontaa ja hoitoa. Lastensuojelun avohuollon tuen piirissä lapsi voi olla joko kotona tai huoltajan suostumuksella sijoitettuna muualle avohuollon tukitoimena. Kuitenkin ensisijaisesti lasta tulisi tukea kotonaan. (Taskinen 2010, 16, 41, 69.)

Lastensuojelulaissa on määritelty, että kunnan on järjestettävä sosiaalihuolto- laissa (710/1982) 17 §:ssä mainittujen sosiaalipalvelujen, kuten lasten päivähoidon ja kotipalvelun sekä toimeentulotuen lisäksi lapsen ja perheen tuen tarpeisiin asiakassuunnitelma huomioon ottaen lastensuojelun avohuollon tukitoimen palveluja. Näitä palveluja ovat tuki lapsen ja perheen ongelmatilanteen selvittämiseen, lapsen tukeminen koulunkäynnissä, ammatin ja asunnon

hankinnassa, työhön sijoittumisessa, harrastuksissa, läheisten ihmissuhteiden ylläpitämisessä sekä muiden henkilökohtaisten tarpeiden tyydyttämisessä. Lisäksi avohuollon palveluja ovat tukihenkilöt tai tukiperheet, lapsen kuntoutumista tukevat hoito- ja terapiapalvelut, perhetyön muodot, sijoitukset perhe- tai laitoshoitoihin, vertaisryhmätoiminnot, loma- ja virkistystoiminnot. Lasten ja perheiden ongelmat määrittävät heille tarjotut avohuollon tukitoimet. (Lsl 471/2007 35–36§.) Lastensuojelussa avohuollon toimenpiteillä pyritään ehkäisemään perheiden joutumista ongelmakierteeseen (Raunio 2006, 104).

Lastensuojelun **avohuollon perhetyö** voidaan määritellä lastensuojelun avohuollon konkreettiseksi tueksi ja avuksi, jota tehdään ensisijaisesti perheiden kotona (Myllärniemi 2007, 83). Perhetyön yksiselitteinen ja kokonaisvaltainen määrittely on haastavaa, koska perhetyö -nimikkeen alla voidaan tehdä työtä hyvin erilaisin menetelmin ja eri toimintamuotoja apuna käyttäen. Perhetyön sisältö, toimintamuodot, tavoitteet, tekijät ja organisointi vaihtelevat paikkakunnittain. (Lastensuojelun käsikirja 2012b.) Perhetyön yleiseksi tavoitteeksi määritellään vanhemmuuden tukeminen. Se voi olla myös vanhemmuuden arviointia, jolloin perhetyön avulla selvitetään, tarvitaanko perheeseen voimakkaampaa väliintuloa. Perhetyön keskeiseksi toiminnaksi voidaan nähdä vuorovaikutuksen tukeminen. Toiminnan kohteina ovat perhedynamiikka, perheen roolit, voimavarat sekä perheen arjen sujuvuus. Toteutus- tapoina voivat olla esimerkiksi havainnointi, neuvonta- ja ohjaus, terapeutti- nen keskustelu ja konkreettinen apu arkiaskareissa. Yleisellä tasolla vanhemmuuden tukemisen tavoitteena on riittävän vahva vanhemmuus, jossa lapsen tarpeisiin vastataan riittävällä tavalla. (Myllärniemi 2007, 7; Väinälä 2010c, 141.)

Vapaaehtoistyönä toteutettavat tukihenkilö ja tukiperhetoiminta täydentävät ammattityöntekijöiden toteuttamaa lastensuojelun avohuoltoa. **Tukihenkilötoiminnassa** tukihenkilö ja lapsi tapaavat tuettavan omassa ympäristössä yhteisen tekemisen tai harrastuksen merkeissä. Tapaamiset kestävät tunnin pariin tuntiin esimerkiksi viikon tai kahden välein. **Tukiperhetoiminnassa** tuettava lapsi osallistuu tukiperheen arkeen ja yöpyy tukiperheen luona esimerkiksi yhtenä viikonloppuna kuukaudessa. Kunnat voivat organisoida tukihenkilö- ja tukiperhetoimintaa yksin tai yhteistyössä seudun muiden kuntien kanssa tai käyttää esimerkiksi kolmannen sektorin tuottamia palveluja. Tukisuhteen tavoitteet, tapaamisten tiheys ja suunniteltu kesto ovat sovittava yhdessä lapsen ja hänen biologisen perheen ja tukiperheen kanssa. (Lastensuojelun käsikirja 2012d.)

Loma-, leiri- ja virkistystoiminta voi olla joko perheen lapsille tai nuorille tai koko perheelle tarkoitettua toimintaa. Leirit toiminta on ennaltaehkäisevä tukitoimi, joka on helppo kohdentaa nimenomaan lapsiin ja nuoriin. Monelle lapselle ja nuorelle leiri on yksi kesän kohokohdista. (Lastensuojelun käsikirja 2012f.) Leppiman (2010, 232–234) tuo esiin väitöskirjassaan, että perheleirin aikana saatu sosiaalinen tuki ja voimavarojen kertyminen voivat rohkaista osallistuneita perheitä luomaan uusia suhdeverkostoja ja selviytymään arjessa vastaan tulevista ongelmista. Kuitenkin perheiden tukea tulisi jatkaa myös lei-

rin jälkeen. Kehuksen ja Lähteisen (2011, 123–124) mukaan perheleirien järjestäjien tulisi sopia siitä, kuinka vahvasti toiminnan lähtökohdaksi otetaan vanhemmuuden tukeminen. Myös perheiden kanssa tulisi sopia toiminnan tavoitteista ja pelisäännöistä. Kohderyhmän ja teeman valinta parantavat mahdollisuutta vertaisuuden kokemukseen. Vertaisryhmätapaamisten tulisi tapahtua melko tiiviinä jaksoneina, jossa olisi vähintään neljä tai viisi tapaamiskertaa.

Vertaisryhmätöiden tarkoituksena on, että ryhmään osallistuvien on mahdollista käsitellä yhdessä toisten samanlaisessa tilanteessa olevien kanssa ongelmiaan. Ryhmässä on mahdollisuus saada omaan elämäntilanteeseen uutta näkökulmaa ja kokemuksen siitä, ettei ole yksin vaikeuksiensa kanssa. (Lastensuojelun käsikirja 2012e.) Toiminnallisia ja terapeuttisia ryhmämuotoja on monia, esimerkiksi elämys-, reaali-, seikkailu- ja sosiaalipedagogiikka. Lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä vertaisryhmiä hyödynnetään satunnaisesti ja usein toiminta on ollut lyhytkestoista projektitoimintaa. Lasten sosiaalisten verkostojen hyödyntämistä lastensuojelun työmenetelmänä tulisi kuitenkin kehittää, koska parhaimmillaan vertaissuhteiden luomat yhteisöllisyyden kokemukset tukevat lapsen yksilöllistä kasvua ja kehitystä. Työskentely vaikuttaa olevan tuloksellista varsinkin nuorten kohdalla, koska tässä ikävaiheessa vertaisryhmän merkitys on suuri. Kuitenkin toimijoiden tulee huomioida, että ilman riittävää osaamista ryhmädynamiikka saattaa kärjistyä jo olemassa olevia ongelmia. (Pekkarinen 2006, 99–101, 126–127.)

Nuorten **intensiivimenetelmä** hankkeissa kehitettiin ohjelma vastaamaan lastensuojelun avohuollon 12–16-vuotiaiden nuorten ja heidän perheiden ongelmiin. Ohjelma on ajallisesti rajattu, ja se koostuu viidestä eri työvaiheesta. Ohjelma sisältää kokoelman erilaisia työmenetelmiä, jotka räätälöidään yksilöllisesti nuoren ja perheen tarpeisiin. (Männistö 2012, 2.) Mallin perusaineiksina käytetään Norjan, Ruotsin ja Tanskan MST-ohjelman (englanniksi Multisystem Therapy) ja Itävallan JIP intensiiviohjelman menetelmällisiä keinoja. Malli sisältää intensiivisen määräämääräisen avohuollon tuen ja arvioinnin. Tukimuoto sisältää tarvittaessa päivittäistä ja viikoittaista tukea. Tuen avulla vaikutetaan yhtä aikaa nuoren kotiin sekä kouluun. Tukimuoto on monimenetelmällinen, joka tarkoittaa sitä, että se sisältää hoidollisten, terapeuttisten ja toiminnallisten menetelmien yhdistelmän. (Heikkinen 2007, 45–46, 75.)

Lastensuojelun avohuollon tukitoimena voidaan järjestää myös koko **perheen sijoitus perhe- tai laitoshuoltoon**. Lapselle voidaan järjestää avohuollon tukitoimena tuen tarvetta arvioivaa tai kuntouttavaa perhehoitoa taikka laitoshuoltoa yhdessä hänen vanhempansa, huoltajansa tai muun hänen hoidostaan ja kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa tai lyhytaikaisesti myös yksin. (Lsl 471/2007 37§.) Sijoitus perustuu vapaaehtoisuuteen (Lastensuojelun käsikirja 2012c). Penninkankaan (2012, 65, 69) tutkimuksen mukaan lastensuojelun avohuollon tukitoimilla oli ollut merkittävä vaikutus asiakkaiden elämänhallinnan saavuttamiseen. Avohuollon tukitoimet vaikuttivat asiakkaiden kokemana positiivisesti koulumenestykseen, joka näkyi osaltaan todistuksen keskiarvon nousemisella. Osa nuorista arvioi, että sijoitus voi toimia pelotteena, jolloin esimerkiksi koulunkäyntiin halusi panostaa enemmän, jotta ei jou-

tuisi uudelleen sijoitetuksi. Avohuollon tukitoimilla oli myönteistä vaikutusta myös perhesuhteisiin, etenkin sijoitetut asiakkaat kertoivat perhesuhteiden kohentuneen sijoituksen myötä. Osa lastensuojelun avohuollon asiakkaista koki avohuollon sijoituksessa olleen sekä hyviä että huonoja puolia. Osa nuorista koki, että usean ongelmanuoren sijoittaminen samaan paikkaan ei toiminut. Erityisesti koettiin, ettei psyykkisistä ongelmista kärsivää nuorta pitäisi sijoittaa perhekotiin. Avohuollon sijoitus voi muodostaa traumaattisen sekä negatiivisen kokemuksen, koska sijoituksessa nuori irrotetaan luonnollisesta kasvuympäristöstään. Osa nuorista koki, että heidän käyttäytymisensä oli muuttunut huonompaan suuntaan ja osa ajautui rikosten teille sijoituksen aikana.

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on tehtävä **asiakassuunnitelma**. Siihen kirjataan ne olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan, lapsen ja hänen perheensä tuen tarve, palvelut ja muut tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan. Asiakassuunnitelmaan kirjataan arvioitu aika, jonka kuluessa tavoitteet pyritään toteuttamaan. Asiakassuunnitelmaan on kirjattava myös asianomaisten eriävät näkemykset tuen tarpeesta ja palvelujen sekä muiden tukitoimien järjestämisestä. Jos avohuollon palvelut eivätkä muut tukitoimet ole riittäviä, lapsi tulee ottaa huostaan ja järjestää hänelle sijaishuoltoa. (Lsl 471/2007 30§-40§.)

2.1.3 Huostaanotto ja sijaishuolto

Sijaishuollosi kutsutaan kodin ulkopuolella järjestettävää kasvatusta ja hoitoa huostaanotetulle lapselle. Sijaishuoltoa voidaan järjestää lapselle perhehoitona, laitoshuoltona tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla. (Valtakunnalliset sijaishuollon laatuksiteerit 2004, 12.) Lastensuojelulain (Lsl 471/2007) 40§ mukaan sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on otettava lapsi huostaan ja järjestettävä hänelle sijaishuolto, jos; 1) puutteet lapsen huolenpidossa tai muut kasvuolosuhteet uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen terveyttä tai kehitystä; 2) lapsi vaarantaa vakavasti terveyttään tai kehitystään käyttämällä päihteitä tai tekemällä muun kuin vähäisenä pidettävän rikollisen teon tai muulla niihin rinnastettavalla käyttäytymisellään; 3) avohuollon palvelut eivätkä muut avohuollon tukitoimet ole lapsen edun mukaisen huolenpidon toteuttamiseksi sopivia tai mahdollisia tai ne ovat osoittautuneet riittämättömiksi ja 4) sijaishuollon arvioidaan olevan lapsen edun mukaista. Sosiaalitoimi voi päättää huostaanotetun lapsen asuinpaikan, sijoittaessaan lapsen oman kotinsa ulkopuolelle. (Heino 2009, 55.) Lapsi voidaan tarvittaessa sijoittaa kiireellisesti, jos lapsi on välittömässä vaarassa tai muutoin kiireellisen sijoituksen tarpeessa. Kiireellinen sijoitus voi kestää korkeintaan 30 päivää. (Lsl 471/2007 38§.)

Ennen lapsen kodin ulkopuolelle sijoittamista on selvittävä lapsen läheisverkoston tuen mahdollisuudet, kuten vanhemman, jonka luona lapsi ei pääasiallisesti asu, sukulaisten tai muiden lapselle läheisten henkilöiden mahdollisuudet ottaa lapsi luokseen asumaan tai muutoin osallistua lapsen tukemiseen.

Lapsen oma mielipide on selvitettävä ennen huostaanottoa sekä sijaishuollon ja huostassa pidon lakkaamista. Lapselle sekä lapsen vanhemmalle, huoltajalle ja henkilölle, jonka hoidossa ja kasvatuksessa lapsi on, on tarjottava mahdollisuus tulla kuulluksi. (Väinälä 2010a, 48–49.) Sijoittavan kunnan tulee kiinnittää erityistä huomiota huostaanoton perusteisiin ja lapsen tarpeisiin niin, että lapsi saa sijaishuoltopaikassa tarvitsemaansa hoitoa ja huolenpitoa. Jos lapsen sijaishuoltoa ei voida järjestää lapsen edun mukaisesti riittävien tukitoimien avulla perhehoidossa tai muualla niin sijaishuolto järjestetään laitoshuoltona. (Lsl 471/2007 50§.) Lasten sijoituspolut vaihtelevat, lapsi voi esimerkiksi päätyä monia vuosia kestäväan huostaanottoon ja huolenpitoon perhehoidossa, muutaman vuoden hoitajaksoon laitoshuollossa, lyhyeen kriisisijoitusjaksoon vastaanottoyksikössä tai useisiin sijoitusjaksoihin eri paikoissa. Lasten sijoituspäätöksiin vaikuttavat myös palvelujen tarjonta ja saatavuus. (Heino 2009, 55–56.)

Lapsen sijaishuolto järjestetään ensisijaisesti **perhehoitona**. Perhehoidolla tarkoitetaan lastensuojelun asiakkaan hoidon, kasvatuksen tai muun ympäri-vuorokautisen huolenpidon järjestämistä hänen oman kotinsa ulkopuolella yksityiskodissa. (Sosiaalihuoltolaki 710/1982 25§.) Lapsen kasvatuksesta ja hoidosta vastaava perhehoitajaa kutsutaan myös sijaisvanhemmaksi, perhettä sijaisperheeksi ja perhehoitajan kotia sijaiskodiksi. Perhehoitoa voidaan käyttää huostaanotettujen, kiireellisesti sijoitettujen lasten ja nuorten hoidon ja huolenpidon järjestämiseksi tai kun lapsi tai nuori sijoitetaan avohuollon tukitoimena. Jotkut perhehoitajista toimivat lisäksi tukiperheinä. Perhehoidon tavoitteena on antaa lapselle mahdollisuus kodinomaiseen hoitoon ja läheisiin ihmissuhteisiin sekä edistää hänen perusturvallisuuttaan ja sosiaalista kehitystään. (Lastensuojelun käsikirja 2012g.)

Perhehoidon ja laitoksen väliin sijoittuva sijaishuoltomuoto on **ammattillinen perhekoti**. Ammatillisissa perhekodeissa hoidetaan sellaisia lapsia, joita ei esimerkiksi vaikeahoitoisuuden vuoksi voida sijoittaa sijaisperheeseen. Ammatillisen perhekodin perustaminen edellyttää lastensuojelulain mukaiseen hoito- ja kasvatustyöhön sopivaa koulutusta ja työkokemusta sekä henkilökohtaisia ominaisuuksia, joiden avulla tehtävän hoitaminen on mahdollista. Ammatillinen perhekotitoiminta on luvanvaraista toimintaa. Ammatillisella perhekodilla tulee olla vastuuhenkilö, joka vastaa toiminnasta ja sen laadusta. Vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain mukainen kelpoisuus, joka vastaa vähintään samaa kelpoisuutta kuin mikä on kunnallisen lasten- tai nuorisokodin johtajalla ja kasvatushenkilöstöllä. Perhekodin turvallisuudelle asetetaan tiukemmat vaatimukset kuin tavanomaiselle perheen asumiselle. Perhekodissa on oltava osaamista myös työnantajavelvoitteiden hoitamiseen, jos perhekodin toiminnassa tarvitaan ulkopuolista henkilökuntaa. (Lastensuojelun käsikirja 2012h.)

Laitoshuollolla tarkoitetaan hoidon sekä kuntouttavan toiminnan järjestämistä jatkuvaa hoitoa antavassa sosiaalihuollon toimintayksikössä (Sosiaalihuoltolaki 710/1982 24§). Lastensuojelulaitoksia, joissa voidaan järjestää lapsen sijaishuoltoa, ovat lastenkodit ja nuorisokodit sekä koulukodit. Lisäksi lasten-

suojelulaitoksina pidetään muita näihin rinnastettavia yksiköitä, esimerkiksi vastaanottokoteja. Laitoshoido on usein tarkoituksenmukaisin ratkaisu, kun lapsen sijoitus on väliaikainen tai kun sijaishuoltoon liittyy tiiviistä työskenteleystä lapsen vanhempien kanssa, sijaishuollon tarpeessa on murrosikäinen lapsi tai lapsi on erityisen vaikeahoitoinen. Lastensuojelulaitokset ovat pääasiallisesti valtion, kunnan tai yksityisten yhteisöjen ylläpitämiä. Sijaishuoltopaikan henkilöstöllä tulee olla riittävää asiantuntemusta ja kokemusta, koska henkilöstöltä vaaditaan erittäin laaja-alaista ammattitaitoa sekä kykyä työskennellä usein haastavissa tilanteissa. (Lastensuojelun käsikirja 2012i.)

Huostaanotettua lasta koskevaan asiakassuunnitelmaan kirjataan sijaishuollon tarkoitus ja tavoitteet, erityisen tuen ja avun järjestäminen lapselle, hänen vanhemmilleen, huoltajilleen tai muille lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaaville henkilöille (Lsl 471/2007 30§). Lastensuojelun sijaishuollon prosessi toteutuu kahdessa vaiheessa, sijoituksen valmisteluna sekä sijaishuollon aikaisena hoitona ja kasvatuksena. Sijaishuollon jälkeen alkaa jälkihuollon prosessi, jota lähdetään suunnittelemaan lapsen tai nuoren elämäntilanteen tarpeista ja lähtökohdista sijoituksen aikana tai jo sijoitusvaiheessa. (Väinälä 2010b, 93.)

2.1.4 Jälkihuolto

Jälkihuolto järjestetään sijaishuollon päättymisen jälkeen tai avohuollon tukitoimena tapahtuneen sijoituksen päättymisen jälkeen. Jälkihuolto-oikeus syntyy, kun sijoitus on kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään puoli vuotta ja kohdistunut yksin lapseen. Sijoituksen ja asiakkuuden päättymisestä tulee olla kulu- nut alle viisi vuotta. (Väinälä 2010a, 80.) Jälkihuolto sisältää sijaishuollon päättymisen jälkeen sosiaalilautakunnan tukitoimet, siihen saakka kunnes nuori täyttää 21 vuotta (Valtakunnalliset sijaishuollon laatuksiteerit 2004, 12). Jälkihuoltoon voi kuulua muun muassa koulutuksen järjestämistä, työpaikan etsimistä, tuettua asumista ja taloudellista tukemista. Jälkihuollon päämäärä on saattaa lapsi takaisin kotiin tai nuori itsenäiseen elämään. Itsenäistyvää nuorta ohjataan kasvattamaan valmiuksia itsenäiseen elämään, koulutusmyön- teisyyteen ja tulemaan toimeen omillaan, oma sosiaalinen verkosto tukenaan. Jälkihuollon keinoja ovat työntekijän antaman ohjauksen ja neuvonnan lisäksi muun muassa tukihenkilö- tai tukiperhetoiminta sekä vertaistukiryhmät. (Tas- kinen 2010, 17–18, 150–153.)

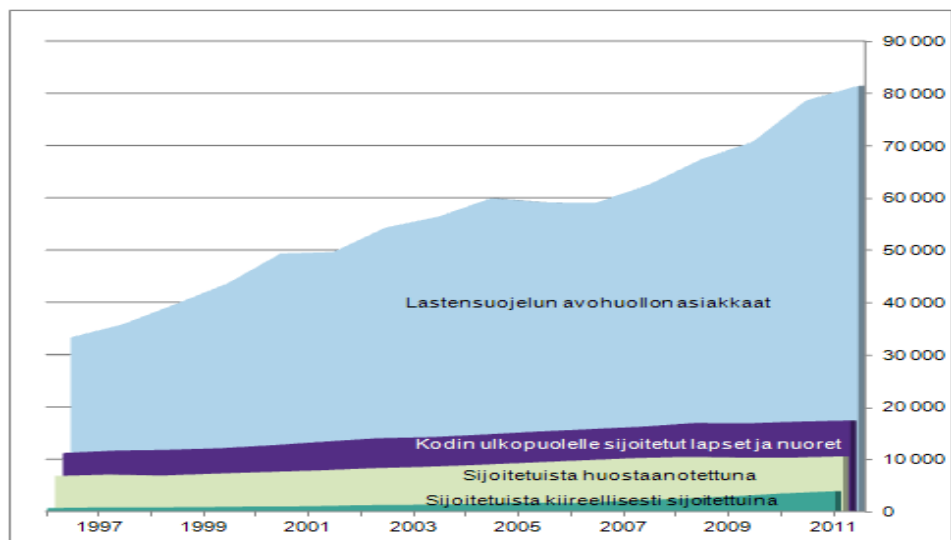
Lehtinen (2011, 24, 79, 83) tuo esiin tutkimuksessaan, että asumisohjaajan neuvot ja tuki elämän- ja arjenhallinnassa olivat voimaannuttaneet nuoria. Oh- jauskeskustelut ja asukkaille järjestetty toiminta olivat auttaneet nuoria yhteis- öön kiinnittymisessä. Tuetun asumisen ansiosta nuorten arjentaidot olivat hyvällä tasolla. Asumisohjauksella pyrittiin vahvistamaan asukkaan elämän- hallintaa muun muassa sosiaalisen tuen, käytännön neuvojen ja moniammatil- lisen verkostotyön keinoin. Asumisohjaajan tehtävä oli vaativaa ohjaustyötä, koska ohjaajalta vaadittiin rajojen asettamisen lisäksi neuvottelutaitoja sekä myös rohkeutta puuttua ongelmatilanteisiin.

Jälkihuollossa olevan lapsen tai nuoren asiakassuunnitelmaan kirjataan jälkihuollon tarkoitus ja tavoitteet sekä erityisen tuen ja avun järjestäminen lapselle tai nuorelle sekä hänen vanhemmilleen, huoltajilleen tai muille hänen hoidostaan ja kasvatuksestaan vastaaville henkilöille (Lsl 471/2007 30§). Jälkihuollon sisältö määrittyy lapsen iän mukaan, pienen lapsen sijoituksen jälkeinen jälkihuolto eroaa luonnollisesti nuorelle annettavasta jälkihuollosta. Joskus kotiin paluu ei onnistu tai ei ole tarkoituksenmukaista lapsen tai nuoren kannalta. Silloin jälkihuolto jää enemmän viranomais- ja ammattilaisverkostojen vastuulle. Jälkihuollon päättyessä sosiaalityöntekijän on tarvittaessa laadittava yhdessä nuoren kanssa suunnitelma, johon kirjataan jälkihuollon päätymisen jälkeen nuoren käytettävissä olevat palvelut ja tukitoimet. (Väinälä 2010b, 102–103.)

2.2 Nykytila ja tulevaisuuden haasteet lastensuojelussa

Valtakunnallisten tilastojen mukaan lastensuojelun avohuollon asiakasmäärä on kaksinkertaistunut vuosien 1996–2006 välillä (kuvio 1). Tilastomuutoksiin ovat vaikuttaneet Heinon (2008, 10–11) tekemän tutkimuksen mukaan tehostunut varhainen puuttuminen ja verkostoyhteistyö. Määrän lisääntymisen taustalla vaikuttaa myös lasten pahoinvoinnin lisääntyminen, joka koetaan johtuvan lasten ja perheiden arjen muutoksilla, vanhempien työttömyydellä, lisääntyneellä päihteiden käytöllä ja muilla lasten ja perheiden vaikeuksilla. Lastensaaman palvelujen kirjon on havaittu lisääntyneen ja eriarvoistuneen alueellisesti ja kuntien välillä.

Vuoden 2011 aikana huostassa oli 10 535 lasta. Huostassa olleiden lasten määrä kasvoi edellisvuodesta vajaan 3 prosenttia, mutta kiireellisesti sijoitettujen lasten määrä oli 31 prosenttia enemmän edellisvuoteen verrattuna. Kaikkiaan kodin ulkopuolelle oli vuoden 2011 aikana sijoitettuna 17 409 lasta ja nuorta (kuvio1). Vuonna 2011 lastensuojelun avohuollon asiakkaina oli kaikkiaan 81 459 lasta ja nuorta, osa näistä lapsista ja nuorista sisältyy kodin ulkopuolelle sijoitettuihin. Asiakkaiden kokonaismäärä on lisääntynyt edellisvuodesta 3,5 %. Väestöryhmään suhteutettuna lastensuojelun avohuollon asiakkaita oli eniten 16–17-vuotiaiden ikäryhmässä. (Kuoppala & Säkkinen 2011, 1, 9.) Pohjoismaisessa vertailussa kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten määrä on Tanskassa jonkin verran suurempi kuin muissa Pohjoismaissa. Tanskassa kuitenkin kodin ulkopuolelle sijoitettuihin lapsiin luetaan mukaan myös psyykkisistä ja fyysisistä syistä sijoitetut lapset. Tanskassa erityisesti 15–20-vuotiaiden sijoitusten määrä on suuri. (NOSOSCO 2010, 67.) Tilastolliset lastensuojelun toimenpiteiden määrät eivät kuvaa perheiden ja lasten ongelmia, mutta lastensuojelutoimenpiteet edellyttävät tietyntäsoista tai vakavaa ongelmaa lasten ja perheiden hyvinvoinnista (Raunio 2006, 103).



Kuvio 2. Lastensuojelun avohuollon asiakkaat sekä kodin ulkopuolelle sijoitettuna olleet lapset ja nuoret vuosina 1996–2011 (Kuoppala & Säkkinen 2012, 7)

2.2.1 Lastensuojelun asiakkuuteen johtaneita syitä ja palvelun tarpeita

Heinon, Kuoppalan ja Säkkinen (2005, 19) tutkimuksessa nousi esiin, että tilastollisten muutosten taustalla nähtiin lasten arjessa tapahtuneita muutoksia. Lisäksi todettiin uusien ryhmien tulleen lastensuojelun asiakkaiksi, mikä oli liitetty osaltaan palvelujärjestelmässä tapahtuneisiin muutoksiin, kuten koulun tehostettuun oppilashuoltoon tai perhetyön lisäämiseen. Asiakasmäärän kasvun taustalla todettiin vaikuttavan myös työmenetelmien muuttuminen, yhteistyön lisääntyminen, varhainen puuttuminen riskitilanteisiin ja verkostotyön lisääntyminen. Lastensuojelun avohuollon asiakkuuteen sisältyi monenlaista asiakkuutta.

Palvelujen käyttäjät ovat vaativampia ja tarvitsevat monimuotoisempia palveluja (Hämäläinen 2008, 103). Männistön (2011, 69–72) tutkimuksen mukaan vanhemmista johtuvien huostaanottojen syinä olivat vanhempien päihteiden käyttö, lapsen hoidon laiminlyönti, vanhemman elämänhallinnan vaikeudet, vanhemman rikollisuus, perheväkivalta, lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö, vanhemman mielenterveysongelma, vanhemmuuden puute sekä ongelmien kasautuminen. Huostaanoton taustalta lapsen tai nuoren ongelmina nousivat lapsen tai nuoren päihteiden käyttö, rikollisuus, mielenterveysongelma, rajattomuus sekä ongelmien kasautuminen. 2000-luvun päätöksissä oli havaittavissa lisääntyneenä huostaanoton perusteena lapsen päihteiden käyttö. Huostaanoton päätöksissä esiintyi myös enemmän lapsen kohdistuneita pahoinpitelyjä sekä epäilyjä lapsen seksuaalisesta hyväksikäytöstä. 2000-luvulla uutena ilmiönä oli lasten riippuvuus pelimaailmasta.

Jos lastensuojeluongelmat nähdään olevan kodin olosuhteissa, lastensuojeluasiakkuus alkaa usein lapsen varhaisissa elinvaiheissa. Lapsen myöhemmissä elinvaiheissa lastensuojelun asiakkuus syntyy, jos kodin ongelmien lisäksi

havaitaan ongelmia lapsen käyttäytymisessä. Yleisimpiä kodin olosuhteita kuvaavia yksittäisiä ongelmatekijöitä ovat vanhempien päihdeongelmat sekä kyvyttömyys vanhemmuudessa. Lapsen käyttäytymistä kuvaavat ongelmat ovat lastensuojelun alkaessa koulunkäyntiongelmat sekä lapsen psyykkinen oireilu. Yksittäisten ongelmatekijöiden kokonaismäärä tapausta kohti ei välttämättä kerro mitään siitä, miten vakaviksi ongelmatekijät mielletään. Sosiaalityöntekijöiden asiakirjoissa lapsen rajaton käytös on kuvattu ongelmakäyttäytymisenä, joka viestii joko lapsen oireilusta tai vanhempien liian löyhästä otteesta lapseensa. Toisinaan lapsen todellisen voinnin selvittäminen on haasteellista, koska lapsi saattaa ilmaista pahaa oloaan usealla tavalla, kuten ulkoisella aggressiivisella oireilulla tai vetäytymällä sisäänpäin. Joskus lapsen paha olo ei anna ulospäin minkäänlaisia merkkejä. (Kataja 2012, 92, 123–124.)

Heikkisen (2007, 2, 6, 28–32) selvitys osoitti, ettei sosiaalipoliittisilla ratkaisuilla ole ollut vaikuttavuutta siten, että lastensuojelun määrällinen tarve olisi vähentynyt. Vuonna 2005 sosiaalityöntekijät olivat merkinneet eniten lastensuojelun avohuollon tarvetta aiheuttaviksi tekijöiksi 12–17-vuotiaiden lasten ja nuorten kohdalla vanhemman, huoltajan tai muun perheen jäsenen päihteiden käytön sekä sosiaalisen vuorovaikutuksen. Sosiaaliseen vuorovaikutukseen liitettiin esimerkiksi kiusaaminen, väkivaltaisuus, liiallinen vastuunotto ikä- ja kehitystasoon nähden, vuorovaikutusongelmat, normeista piittaamattomuus, kypsymättömyys, tuen tarve itsenäistymiseen, teiniraskaus tai muu tekijä. Haastateltavat näkivät, että päihdeongelmien taustalla oli varhaisempia mielenterveyteen ja perheiden kasvatusongelmiin ja hajoamiseen liittyviä tekijöitä. Masennus ja muut mielenterveysongelmat laukaisivat nuorilla päihteidenkäytön.

Lastensuojelun avohuollossa olevien nuorten määrän kasvun taustalla voi olla nuoruusvaiheen ongelmien varhaisempi puhkeaminen tai nuoruuteen liittyvien ongelmien nopeampi kehitysprosessi. Kasvu voi myös johtua matalammasta yhteydenottokynnyksestä lastensuojeluun, koulun ja psykiatrian avohuollon psykososiaalisen työn tehostumisesta ja ongelmien herkemmästä havaitsemisesta sekä diagnoosien lisääntymisestä. Myös perheiden ongelmien lisääntyminen taloudellisina vaikeuksina ja kasvatusongelmina lisäävät lastensuojelun avohuollon tarvetta. Myös ulkoapäin nuoriin suunnatut paineet, kuten nuorten suoriutumiseen liittyvien vaatimusten kasvu kodin ja koulun kontekstissa sekä teknistyvän yhteiskunnan nopearytmyisyys, lisäävät nuorten tuen tarvetta. Ruotsissa nuorten ongelmien lisääntymisestä seurasi vahva kritiikki koulun kasvatustyötä kohtaan ja samalla huomattiin, että vaikuttaminen johonkin yhteen tiettyyn ongelmaan ei vähentänyt ongelmakäyttäytymisen kasvua, vaan se jatkui esimerkiksi masennuksen, päihteidenkäytön ja kouluvaikeuksien osalta. (Heikkinen 2007, 22–23, 52.)

Heinin (2007, 52) tutkimuksen mukaan eniten annettuina tuki- ja palvelumuotoina olivat olleet taloudellinen tukeminen ja perhetyö lapsen kotiin. Tutkimus osoitti, että lasten vaativia tilanteita hallitsevia tukiperheitä ja tukihenkilöitä kaivattiin enemmän. Avohuollon asiakkaat olivat saaneet kotipalvelua ja lastenhoidon järjestämistä apua. Osa vanhemmista vastusti perhetyön vas-

taanottamista, lasten ja nuorten terapiapalvelua sekä oman päihdeongelman hoitamista. Ennen lastensuojelun asiakkaaksi tuloa vähintään joka kymmenes lapsista oli saanut terapiapalvelua, mutta vielä useammat olivat saaneet niitä asiakkaaksi tulon jälkeen. Monet lapset olivat ennen lastensuojelun asiakkaaksi tuloa olleet tutkittavana ja hoidossa psykiatrisella osastolla, mutta useampi pääsi osastolle asiakkuuden alettua. Tutkimuksen aineistosta nousi esiin, että osa lapsista oli otettu kiireellisesti huostaan (33 lasta) tai olleet sijoitettui-
na kodin ulkopuolelle avohuollon tukitoimena (22 lasta). Perhekuntoutusta olivat saaneet vähintään 18:sta perhettä ja vähintään 23 lapsen vanhemmille oli järjestetty tukea päihdeongelman hoitoon ja 31 lapsen vanhempaa olivat tuettuina psykiatrisen hoidon kautta.

Hälvän (2011, 3, 29–34, 52–54.) tutkimusaineiston mukaan sosiaalityöntekijät arvioivat nuorilla olleen ristiriitoja vanhempien kanssa sekä vaikeuksia koulunkäynnissä. Lisäksi he arvioivat nuorilla olleen myös psyykkisen terveyden ongelmia sekä vaikeuksia kaverisuhteissa. Sosiaalityöntekijöiden arvion mukaan lastensuojelun asiakkuudessa olleen yhtäläillä nuoria, jotka olivat kokeneet väkivaltaa kuin nuoria joiden väkivallan kokemuksista ei ollut tietoa. Lastensuojelussa nuorten kohdalla tärkeässä asemassa olivat työn oikea-aikaisuus sekä oikea alaisuus ja riittävä intensiteetti. Hälvä toi esiin, että sosiaalityön menetelmiä tulisi kehittää vastaamaan ylisukupolvien jatkuneisiin ongelmiin. Uusille avohuollon menetelmille olisi sosiaalinen tilaus. Nuorille etenkin ryhmämuotoisten toimintojen kehittäminen nähtiin hyväksi.

Perinteisten perhettä tukevien toimenpiteiden rinnalle on kehitetty työmenetelmiä, joilla pyritään vastaamaan lasten ja nuorten tarpeisiin. Lastensuojelun ryhmätoiminta on yksi menetelmä, jonka avulla pyritään vaikuttamaan ennaltaehkäisevästi tai korjaavasti lasten ja nuorten pahoinvointiin. (Pekkarinen 2006, 99.) Lapsen turvattuus, käyttäytymishäiriöt ja oppimisvaikeudet näkyvät päivähoidossa ja koulumaailmassa. Lastensuojelun avo- ja sijaishuollon tarve on edelleen kasvanut. Lähisuhteissa ja perheissä tapahtuvalla väkivallalla on kauaskantoisia vaikutuksia niin ihmisen terveyteen kuin toimintakykyynkin. Mielenterveys- ja päihdeongelmat ovat yleisiä, ja niiden aiheuttamat suorat ja epäsuorat sosiaaliset vaikutukset ja taloudelliset kustannukset ovat mittavia. (Kaste 2012, 15.)

2.2.2 Lastensuojelun valtakunnalliset kehityssuunnat ja haasteet

Julkisen sektorin osalta tehtiin rakenteellisia muutoksia 1990-luvun laman aikana ja sen jälkeen. Rakenteellisten uudistusten myötä laitosvaltaisesta hoito- ja palvelujärjestelmästä on siirrytty avo- ja välimuotoisiin palveluihin. (Hämäläinen 2008, 105; Raunio 2006, 99.) 1990-luvun taloudellinen lama on usein yhdistetty lastensuojelun asiakkaiden määrän nousuun. Tuolloin työttömyys nousi korkealle ja lasten ja perheiden palveluja sekä etuuksia leikattiin. Tilanteen parannuttua palvelut ja etuudet eivät kuitenkaan palautuneet ennalleen. 2000-luvulla lastensuojeluun kuuluvien asiakkaiden, varsinkin avohuollossa olevien lasten määrä on jatkanut kasvuaan. Avohuollon menetelmien

kehittämällä ja varhaista puuttumista tehostamalla pyritään edelleen lastensuojelun painopistettä siirtämään laitosvaltaisuudesta avohuoltoon. Tavoitteena on pidemmällä tähtäimellä sijaishuollon tarpeen vähentämisen avulla säästää kokonaiskustannuksissa. (Taskinen 2010, 7–13.)

Kunnat ovat pyrkineet kehittämään sosiaali- ja terveysalan organisaation sisäistä rakennetta muun muassa irtaantumalla sektoriajattelusta erilaisiin elämänkaarimalleihin (Rissanen & Lammintakanen 2011, 32). Sosiaali- ja terveydenhuollon keskeisiä toimintaympäristön muutoksia ovat väestön ikä-, sairaus-, koulutus- ja ammattirakenteiden sekä väestön palvelurakenteiden muutokset. Muutokset tuovat esiin erilaisten palvelujen tarvetta, mutta myös lisäävät ainakin osittain ihmisten kasvavia palveluodotuksia ja –vaatimuksia. Yhdessä nämä lisäävät sosiaali- ja terveysaloilla painetta kehittää palvelujen sisältöä, palvelutarjontaa ja –rakenteita sekä palveluja tuottavia organisaatioita, ohjausta ja johtamista sekä verkottumista. (Sinkkonen, Taskinen & Rissanen 2011, 108.) Myös se, että ihmiset saavat paljon tietoa eri lähteistä muun muassa internetin välityksellä, on vaikuttanut siihen, että ihmiset ovat oppineet tietämään oikeutensa ja pääsynsä laajemman palvelun tarjonnan piiriin. Asiakkaan tietoisuus eri palveluista ja suorasta yhteydestä palveluntuottajaan vaikuttaa julkisen palvelun vastuullisuuden lisääntymiseen ja asiakaskeskeytyteen. (Hafford-Letchfield, Leonard; Begum & Chick 2008, 51.)

Valtioneuvoston vuosille 2012–2015 vahvistamassa sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisessa kehittämissuunnitelmassa (jota kutsutaan myös lyhenteellä Kaste) määritellään alan uudistustyön tavoitteet ja toimenpiteet niiden saavuttamiseksi. Kaste-ohjelman tavoitteena on vähentää eriarvoisuutta sekä järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteista ja palveluista asiakaslähtöisesti ja taloudellisesti kestäviä. Kehittämissuunnitelman tavoitteena on vahvistaa lapsiperhepalvelujen monialaista, poikkihallinnollista ja yhteen sovittavaa johtamista, vahvistaa ehkäiseviä ja varhaisen tuen palveluja sekä kehittää lastensuojelutyötä laajentamalla perhekeskustoimintaa perheiden, kuntien, järjestöjen ja muiden toimijoiden yhteistyönä. Kehittämissuunnitelman mukaan lastensuojelun avohuoltoa ja perhehoitoa kehitetään sekä lasten ja lapsiperheiden kotipalvelua ja kotiin vietäviä palveluja vahvistetaan. (Kaste 2012, 4, 15, 22.)

Sosiaali- ja terveysministeriö asetti työryhmän tekemään selvityksen kuntien perhetyön, lastensuojelun toimintatapojen sekä lastensuojelulain toimivuuden kehittämisestä. Väli raportissa tulee ilmi, että lastensuojelulain uudistuksen myötä asetettuja tavoitteita ei ole saavutettu vaan kokonaiskustannukset ovat kasvaneet ja painottuneet vahvasti viimesijaisiin toimenpiteisiin. Kuntien väliset erot jälkihuollon käytännöissä ja resursseissa ovat suuret. Jälkihuolto, jota annetaan sijaishuollon jälkeen, voi olla asiakkaan kannalta riittämätön. Väli raportissa todetaan lasten ja perheiden palvelujen hajaantuneen eri sektoreille, hallintokuntiin, organisaatioihin sekä yksikköihin. Järjestöjen, muiden yhteisöjen ja epävirallisten verkostojen toiminnat eivät yhdisty riittävästi kuntien toimintaan. Kuntien väliset erot lapsiperheiden, lasten ja nuorten tuen järjestämisessä ovat suuria. Palvelujen järjestäjinä pienet kunnat ovat haavoittuvia.

Kunta- ja palvelurakennemuutoksen avulla voidaan tukea osaamisen kannalta riittävän kokoisten yksiköiden muodostumista. (Kananoja 2012, 15–17.)

Suomessa on paljon kuntia ja sen myötä palvelujärjestelmää on pidetty hajautettuna, kuitenkin uudistusten myötä painopistettä on pyritty siirtämään laajempiin palvelurakenteisiin. (Rissanen & Lammintakanen 2011, 28.) Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämisohjelman mukaan suurena haasteena on edelleen peruspalvelujen riittämättömyys ja erityispalvelujen irrallisuus peruspalveluista. Hallitusohjelman mukaisesti kuntauudistus ja sen osana palvelurakenteen uudistus muokkaa sosiaali- ja terveydenhuollon kenttää. Uudistusten avulla pyritään varmistamaan sosiaali- ja terveydenhuollon laadukkaiden, vaikuttavien ja oikea-aikaisten palvelujen yhdenvertainen saatavuus. (Kaste 2012, 15, 33.) Lastensuojelun tarve keskittyy usein suurempiin kaupunkeihin, jolloin niissä on useimmin monimuotoisempia palveluja. Kun taas pienemmistä kunnista puuttuu lastensuojelun erityisosaaminen ja palveluja on vähemmän. (Taskinen 2010, 34.) Kuntaliitosten toteuttamisen vaikutuksista on herännyt keskustelua palvelujen saatavuudesta. Voi olla, että kuntien yhdistyessä erityispalvelut, keskittyvät pääosin yhteen kuntakeskukseen. Tällöin saavutettavuus hankaloituu, koska välimatka kasvaa ja yleiset kulkuneuvot eivät aina kulje joustavasti. (Stenvall & Virtanen 2012, 61.)

Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus ja pula pätevistä sosiaalityöntekijöistä lisäävät sosiaalityön painetta kohtuuttomasti ja vaikeuttavat merkittävästi laadukkaan lastensuojelutyön tekemistä ja työn kehittämistä. Monin paikoin epäpätevien työntekijöiden osuus on suuri. Suuret alueelliset erot lastensuojelun toteuttamisessa osoittavat, että valtakunnallisten ohjaus- ja kehittämISRakenteiden vaikutukset ovat jääneet heikoiksi. Erityisesti resurssit sijaishuollon valvontaan ovat riittämättömät. Lastensuojelussa kehitetyt hyvät käytännöt eivät siirry kunnasta toiseen eivätkä järjestöiltä ja muilta lastensuojelun kehittäjiltä kuntien käyttöön. Yksittäiset toimenpiteet, eivätkä erilliset hankkeet riitä ratkaisuksi lasten palvelujen kehittämishaasteisiin. Kaivataan pitkäjänteistä ja kokonaisvaltaista uudistamisohjelmaa. Resurssien tarkastelun lisäksi uudistaminen edellyttää huomion kiinnittämistä toimintoja määrittävään lainsäädäntöön sekä työ-käytäntöihin, -menetelmiin ja osaamiseen. Useampaa osa-aluetta tulee kehittää samanaikaisesti ja yhdistää ne saumattomaksi. Väestöpohjaltaan suurikaan kunta ei pysty lastensuojelussa vastaamaan erittäin vaativaa osaamista edellyttäviin tehtäviin. (Kananoja 2012, 17–19.)

2.2.3 Lastensuojelun palvelujen hankintaprosessi

Yhteiskunnallisten muutosten myötä julkisen hallinnon vastuulla olevien palvelujen tuottaminen on siirtymässä huomattavissa määrin yksityisten yritysten hoidettaviksi, mikä lisää hankintatoiminnan merkittävyyttä. Kuntien oikeutena on päättää mitä palveluja ja missä laajuudessa palveluja tuotetaan itse tai yhteistoiminnassa toisten kuntien kanssa ja mitkä palvelut hankitaan vapailta markkinoilta. Joissain kunnissa palvelujen hankintaa toteutetaan tilaaja-tuottaja-järjestelmän keinoin. Hankintaohjeen korostamaa palvelujen tuotteis-

tamista ja muuta tehtävien määrittelyä voidaan käyttää myös kunnan sisäisen tilaaja-tuottaja-toiminnan jäntevöittämiseksi, jolloin harjaannutetaan markkinaehtoista kilpailuttamistoimintaa. Hankintalainsäädäntö ohjaa palvelujen hankkimista ja kilpailuttamista organisaation ulkopuolelta. (Oksanen 2010, 3, 10–11.)

Kunnalla saattaa olla samassa palvelukokonaisuudessa palvelun järjestäjän, tilaajan, tuottajan, rahoittajan, valvojan ja kehittäjän roolit (Rissanen & Lamintakanen 2011, 29). Lastensuojelussa lapsen sosiaalityöntekijä toimii palveluntilaajana. Sosiaalityöntekijä tekee lapsesta lastensuojelu- ja sijaishuolto-paikkapäätöksen sekä palvelusopimuksen palveluntuottajan kanssa. (Holma & Tuurala 2009, 35–36.) Ostopalvelulla tarkoitetaan kunnan roolia ja tehtäviä, kun palveluja hankitaan kunnan oman organisaation ulkopuolelta. Palveluja saatetaan järjestää kunnissa ostopalveluina, koska esimerkiksi kunnalla ei välttämättä ole riittävästi asiantuntemusta tuottaa tarvittavaa palvelua tai palvelua tarvitaan välittömästi ja kunnalla ei ole mahdollisuus sitä heti tuottaa. (Rousu & Holma 2003, 43.)

Kunnilla on käytössä erilaisia hankintamenettelyjä sijaishuollon palvelujen hankinnassa. Hankintamenettelyssä kuntien on huomioitava lastensuojelulain lisäksi julkisia hankintoja (348/2007) koskeva lainsäädäntö. Kansallisissa hankinnoissa hankinta suoritetaan pääsääntöisesti tarjouskilpailuna avointa tai rajoitettua menettelyä käyttäen. Suomessa isoimmat kunnat ovat kilpailuttaneet sijaishuoltopaikat käyttäen avointa menettelyä. **Avoin menettely** tarkoittaa sitä, että kaikki halukkaat toimittajat voivat tehdä tarjouksen hankintailmoituksen perusteella. Avointa menettelyä käytetään erityisesti, kun hankitaan selkeästi määriteltäviä tuotteita tai palveluja. Hankinnan ratkaisuperusteena käytetään usein hintaa. **Rajoitetussa menettelyssä** hankintayksikön valitsevat ehdokkaat, jotka arvioidaan luotettaviksi ja toimituskykyisiksi suorittamaan aiottu hankinta tai muu tehtävä voivat tehdä tarjouksen. Hankintapäätös tehdään aina tarjouspyynnössä ennalta määriteltyjen valintaperusteiden mukaan. Hankintalaista ilmenevin erityisin perustein voidaan käyttää myös neuvottelumenettelyä, kilpailullista neuvottelumenettelyä, puitejärjestelyä ja suorahankintaa ilman tarjouskilpailua. (Laki julkisista hankinnoista 348/2007; Lastensuojelun käsikirja 2012j; Oksanen 2010, 35–39.)

Euroopassa julkisten palvelujen markkinoille esikuvana on Englanti. Muut länsieurooppalaiset maat ovat seuranneet sitä eri tahdissa. Hollanti, Ruotsi ja Tanska ovat seuranneet Englantia tiiviisti 1990-luvulta alkaen, kun taas Suomessa kehitys on ollut hitaampaa. EU:n vaikutus Suomen kilpailuttamisen kehittymiselle on ollut huomattava. 1990-luvun alussa jäsenmaat velvoitettiin ainakin osittain kilpailuttamaan julkisia palvelujaan ensin sisäisenä, sitten ulkoisena kilpailuttamisena. Suomessa on varsinaisesti vasta 2000-luvulla alettu laajemmin pohtia kilpailuttamista hyvinvointipalvelujen osalta. Suomeen vasta viime vuosina tulleesta tilaaja-tuottajamallista on Englannissa jo siirretty palvelujen henkilökohtaistamiseen. Englannissa palvelujen modernisointiprosessin tavoitteena on yksityisen rahoituksen lisääminen, hallinnon ja johtamisjärjestelmän modernisointi sekä palvelujen järjestäminen asiakaslähtöisesti,

jolloin palvelujen käyttäjät voivat ottaa vastuulleen suuremman vallan palveluista kuin aiemmin. Myös Ruotsissa kehitys on ollut samansuuntaista kuin Englannissa. Ruotsissa on tavoitteena, että kansalaiset saavat maksamiensa verojen vastineeksi valita palvelunsa yksilöllisesti tai niin, että julkinen sektori solmii pitkäaikaisia sopimuksia jonkin tuottajan kanssa. Myös Suomessa kiinnostus yksinomaisesta tilaamisesta ja tuottamisesta on alkanut vähentyä. Valtionvarainministeriö esitti vuonna 2006, että Suomessa pitäisi siirtyä rahoituksen ohjaamiseen kokonaan tai osittain lopulliselle käyttäjälle, jolloin valinta palveluntuottajasta jää käyttäjälle. (Koskiahho 2008, 68, 94–285, 314–315.)

Sosiaalityön peruskäsitteet, kuten asiakaslähtöisyys ja asiakaskeskeisyys ovat laajenneet. Kuluttaja-käsite, valinnan vapaus ja valinnanvara ovat tulleet mukaan sosiaalialan keskusteluihin. Samalla kun asiakkaiden oikeuksia, palvelujen käyttäjän asemaa ja aktiivista toimijuutta korostetaan. Käsitteiden alasta, niiden soveltuvuudesta ja mahdollisuudesta toteuttaa julkisissa palveluissa on käyty kriittistä keskustelua. (Haverinen 2005, 105.)

Julkisten palvelujen tuotannon organisoimista tilaaja–tuottaja-toimintatavalla tarkoitetaan sitä, että palvelun tilaajan ja tuottajan roolit erotetaan toisistaan. Julkinen taho esimerkiksi kunta toimii tilaajana, kun taas tuottajana voi toimia kunnan oma tai sen ulkopuolinen organisaatio. Näiden välistä toimintaa ohjataan sopimuksilla. Tilaaja-tuottajamalli toimii kattokäsitteenä, koska siitä ei ole olemassa yhtä ideaalitapaa, vaan kokoelma toisistaan poikkeavia sovelluksia. (Kuopila 2012a.) Tilaajan ja tuottajan jakavien toiminnan organisointi ja ohjaustapojen sovellukset ovat yleistyneet paitsi suurten ja keskisuurten kaupunkien johtamis- ja ohjausjärjestelmänä sekä myös pienemmissä kunnissa (Pauni 2011, 10).

Yksityisten sosiaali- ja terveystalouden yritysten merkitys palvelujen tuottajana on kasvanut viime vuosin. Yksityisen sektorin vahvistamisen taustalla on osittain ollut tietoisia pyrkimyksiä luopua kunnan vahvasta asemasta palvelujen tuottajana. Yksityisten ja järjestöjen palvelujen lisääntymistä on korostettu palvelujärjestelmän monitoimijuudella, jota on perusteltu terveen kilpailuasetelman vaikutuksilla. (Rissanen & Lammintakanen 2011, 29–30.) Sosiaali- ja terveyspalvelujen kilpailuttamisen myötä suuret konsernit alkoivat vallata markkinoita. Yritysten määrää ovat kasvattaneet Suomessa yrityskaupat ja muilla aloilla toimivien kiinnostuksen lisääntyminen hyvinvointipalveluja kohtaan. Suuret yritykset laajentavat toimintaansa koko maahan ja ulkomaalaiset yritykset ovat tulleet sosiaali- ja terveystalouden markkinoille, jolloin pienet toimijat joutuvat suurten ostamiksi. Piilotettuna oletuksena julkisella sektorilla on, että kumppanit omaavat saman eettinen koodi kuin sosiaali- ja terveystalouden toimijat. Yksityiset palvelujen tuottajat voivat toimia pienyrittäjinä alan koulutuksen saaneina tällä eettisellä koodilla, kun taas monikansalliset pörssinoteeratut yritykset, toimivat liiketaloudellisten periaatteiden nojalla. (Koskiahho 2008, 176–177, 182.)

3 TUKIKOTI KAISLIKON AVOPALVELUJEN KEHITTÄMINEN JA TUOTTEISTAMINEN

Opinnäytetyö toteutetaan osana Tukikoti Kaislikon avopalvelujen tuotteistamisprosessia. Palvelujen tuotteistamisen avulla kehitetään olemassa olevia avopalveluja sekä mahdollisesti luodaan uusia avopalveluja. Tukikoti Kaislikko Oy on yksityinen yritys, joka omistaa lastensuojelun sijaishuollon palvelua ja joitakin avopalveluja tuottavan Tukikoti Kaislikon. Pääasiassa kunnan lastensuojelun sosiaalityö ostaa Tukikoti Kaislikon palveluja omille asiakkailleen. Palvelujen tuotteistaminen on prosessi, joka lähtee liikkeelle perustehtävän kirkastamisesta ja asiakasodotusten ja -tarpeiden selvittämisestä. Tuotteistamisprosessiin kuuluvat palvelujen määrittäminen, kuvaaminen ja hinnoittelu, uusien palvelujen kehittäminen, palvelujen markkinointi ja valinta sekä tuottamisesta ja ostamisesta päättäminen. Tuotteistamisen avulla palveluja voidaan käsitteellistää siten, että tilaaja ja tuottaja kumpikin tietävät, mistä hankittavassa palvelussa on kyse. Edellisessä kappaleessa avattiin enemmän lastensuojelun palveluja ja hankintaprosessia.

3.1 Tukikoti Kaislikko Oy

Tukikoti Kaislikko Oy on perustettu vuonna 2009 jatkamaan Kasvun Paikka Ry:n 1997 alkanutta toimintaa liiketoimintasiirtona. Tukikoti Kaislikko Oy:n toiminta-ajatus on: ”tuottaa laadukasta nuorisopsykiatrista kuntoutusta lastensuojelun avo- ja laitoshuollon tarpeisiin, sekä kehittää uusia toiminta- ja tukimuotoja nuorisopsykiatrisille kuntoutujille.” Tukikoti Kaislikko Oy:n palveluihin kuuluu Hyvinkäällä sijaitseva seitsemänpaikkainen sijaishuolto yksikkö Tukikoti Kaislikko, joka tarjoaa myös avopalveluina tällä hetkellä yksilö-, pari- ja perheterapiaa sekä tukipalveluja, leirejä ja työnohjausta. Tukikoti Kaislikko Oy:n toiminnan painopiste on nuorten mielenterveyskuntoutujien tukemisessa itsenäiseen elämään. (Tukikoti Kaislikon esite n.d.) Tässä kappaleessa avataan käsitteitä nuoruus, mielenterveys ja kuntoutuminen.

Nuoruusiän määrittely on hankalaa, eri lähteissä nuori määritellään eri tavoin. Pyykön (1990, 30) mukaan nuoruusikää ei voi määritellä tiettyjen ikärajojen raameissa, vaan se vaihtelee kulttuurien ja yhteiskuntaluokkien mukaan. Lastensuojelulaissa (471/2007 6§) nuoreksi määritellään 18–21-vuotias. Lehtovirta, Huusari, Peltola & Tattari (1997, 163–164) ovat määritelleet nuoruuden ikäkauden ajoittuvan ikävuosille 12–22. Nuoruuden ikäkaudessa on kyse kehityksellisestä prosessista, jossa muutoksia tapahtuu niin biologisessa kuin psyykkisessäkin kehityksessä. Psykkeen kehityksessä nuoren mielialat ja tunteet vaihtelevat sekä sosiaaliset suhteet muuttuvat. Ajattelu kehittyy yhä abstraktimmaksi, jolloin nuori alkaa myös muodostaa kuvaansa maailmasta.

Nuoruusiän keski- ja loppuvaihe ajoittuvat 16–21 ikävuosiin, jolloin yksilö etsii voimavarojaan, minuuttaan ja identiteettiään. Nuoren tulee esimerkiksi

opetella vastuunkantamista ja sopeutumista yhteiskuntaan. Nuoren elämänhallinnan tukemisella pyritään kasvattamaan nuoren vastuun ottamista. Vastuun ottamiseen vaikuttavat muun muassa nuoren kehitysikä, terveydentila ja kokemus. Aikuiseksi kasvamisessa nuoren tulee ratkaista kehitystehtävänsä, johon kuuluu osaltaan identiteetin löytäminen, itsenäistyminen, vastuuseen kasvaminen ja paikkansa löytäminen yhteiskunnassa. Mielenterveys on erottamaton osa nuoren tervettä kehitystä. Mielenhäiriö tai – sairaus vaikuttavat epäedullisesti lapsen koko kehitykseen. (Friis, Eirola & Mannonen 2004, 44–46.)

Mielenterveys nähdään olennaisena osana hyvinvointia. Mielenterveyskäsitteen tarkempi määrittäminen on hankalaa. Se millaiseksi määrittelemme psyykkisen mielenterveyden, vaihtelee ajassa ja paikassa sen kulttuurin ja normien mukaan. Psykiatria on mielenterveyteen erikoistunut lääketiede. Lääketieteellisessä ajattelussa mielenterveyden käsite on aiemmin liitetty usein sairausajatteluun. Nykyisin mielenterveyteen liittyviä ongelmia ei pidetä niinkään sairauksina vaan enemmänkin eriaistaisina häiriöinä, joiden luonne käsitetään dynaamisemmaksi ja elämäntilanteeseen liittyväksi. Ihmisen kehityksen, mielenterveyden ja mahdollisesti mielenterveysongelmien syntymisen kannalta olennainen merkitys on ihmisen elämäntilanteella ja elämäntilanteen tapahtumilla, kuten perheen vuorovaikutuksella, kasvatuksella, kasvuoloilla sekä kehitykseen kuuluvilla elämäntilanteilla ja traumaattisilla kriiseillä. (Gollightley 2006, 23–24, 36; Vuori-Kemilä, 2007, 8-9.) Mielenterveyslaissa määritellään mielenterveystyöksi yksilön psyykkisen hyvinvoinnin, toimintakyvyn ja persoonallisen kasvun edistäminen sekä mielisairauksien ja muiden mielenhäiriöiden ehkäiseminen, parantaminen ja lievittäminen (Mielenterveyslaki 1116/1990 1§).

Kuntoutumistarve voi muodostua erilaisten mielenterveysongelmien vuoksi. Pitkään jatkuessaan, ne heikentävät kokonaisuudessaan ihmisen toimintakykyä, mikä voi johtaa vaikeuksiin ihmissuhteissa, työssä, itsensä huolehtimisessa ja arkipäivän toiminnoissa. Kuntoutumista voidaan pitää kasvu- ja oppimisprosessina. Kuntoutumisen edetessä ihminen oppii löytämään uusia voimavaroja sekä uudenlaisia tapoja toimia arkipäivän tilanteissa. Kuntoutumista tukevassa työtavassa hoitaja kannustaa ja tukee kuntoutujaa selviytymään mahdollisimman itsenäisesti arkitoimistaan ja hallitsemaan elämäänsä omien voimavarojensa ja toimintakykynsä mukaan. Lasten ja nuorten kuntoutukseen tulee aina mukaan myös kasvatuksellinen näkökulma. Kasvatuksellisen kuntoutuksen avulla tuetaan lapsen kasvua itsensä hyväksymiseen, vahvan ja realistisen minäkuvan luomiseen ja psyykkiseen itsenäisyyteen. (Kähäri-Wiik, Niemi & Rantanen 2007, 16–19, 67.)

3.1.1 Tukikoti Kaislikko -sijaishuoltoyksikkö

Tukikoti Kaislikko tarjoaa sijoituspaikan elämässään tukea tarvitseville 15–21-vuotiaille nuorille. Tukikodin tarjoamat palvelut suuntautuvat erityisesti lastensuojelun- ja psykiatrianpalveluja tarvitseville asiakkaille. Tukikoti Kaislikon tavoitteena on syrjäytymisen ehkäisy, nuoren kehityksen kasvuun saat-

taminen sekä tukea nuorta jatkossa siirtymään takaisin kotiin tai itsenäiseen elämään. Henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen omaavista ammattilaisista, joiden tukena ovat säännölliset konsultaatiot ja työnohjauspalvelut. Työskentelyn painopisteinä ovat sosiaalinen kuntoutus ja arkielämän hallinta. Keskeisillä sijoilla nuorten kanssa työskentelyssä ovat myös koulun- ja työssäkäynnin tukeminen sekä harrastuksiin ohjaaminen. Jokaiselle nuorelle tehdään yksilöllinen suunnitelma kasvun tukemiseksi. Tukikodissa työtä tehdään yhteistyössä nuoren, hänen perheensä, sosiaalityöntekijänsä, koulunsa sekä tarvittaessa muiden hänen yhteistyötahojensa kanssa. (Tukikoti Kaislikon esite n.d.) Fröjdin, Marttusen, Pelkosen, von der Pahlenin ja Kaltiala-Heinon (2007, 19) tutkimuksen mukaan mielenterveyspalveluihin pääseminen on tärkeää, mutta ei yksinään riitä tukemaan nuoria, joilla on vaikeuksia tunne-elämässä. Masennus voi vaikuttaa nuoren kehitykseen ja valmiuksiin päätöksen teossa ja siten vaikuttaa myös nuoren itsenäistymiseen. Vanhempien, koulun ja muiden nuoren elämään kuuluvien aikuisten merkitys on suuri nuoren kuntoutumiselle.

Sosiaalisen kuntoutuksen tarve on voinut syntyä laskeneen toimintakyvyn aiheuttamasta haitasta, joka voi ilmetä sosiaalisissa suhteissa, opiskelussa, työssä, vapaa-ajan toiminnoissa, asumisessa ja liikkumisessa. Sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteena on edistää vuorovaikutusta kuntoutujan ja hänen elinympäristönsä välillä siten, että kuntoutuja suoriutuisi erilaisista sosiaalisista tilanteista ja voisi osallistua yhteiskunnan toimintaan. (Kähäri-Wiik, Niemi & Rantanen 2007, 58.) Nuoresta riippuen psyykkisen hoidon tavoitteina ovat muun muassa hänen itsetunnon kohottaminen ja ahdistuneisuuden lieventäminen. Tärkeää olisi auttaa nuorta välillä pysähtymään ja pohtimaan omaa elämäänsä. Tällöin aikuisen tulisi olla nuoren saatavilla, kuunnella ja keskustella, kuitenkin ohjaamatta ja neuvomatta häntä liikaa. (Pyykkö 1990, 35.)

Lapsen hoito ja kasvatusta toteutetaan yksilöllisten tarpeiden mukaan (Tukikoti Kaislikon esite n.d.). Hoito- ja kasvatussuunnitelma pitää sisällään arkipäivän tavoitteita, joiden kautta käy ilmi kuinka lapsen tarpeisiin vastataan. Lapsen arkielämän tarpeista ja säännöllisyydestä huolehditaan sijaishuoltopaikassa niin, että lapsi oppii ottamaan länmukaista vastuuta asioistaan. Hänelle tarjotaan ravitsevaa ruokaa, asianmukaiset vaatteet, virikkeitä ja turvataan tarvittava lepo. Lisäksi lapsen puhtaudesta ja terveydestä sekä riittävästä ulkoilusta ja liikunnasta huolehditaan. Lasta ohjataan sijaishuoltolaitoksessa rahankäytössä ja taloudellisuudessa sekä ympäristön siisteydessä ja mukavuudesta. Lisäksi lapselle opetetaan sääntöjä, rajoja ja sopimusten tekemistä ja noudattamista. (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 23–24.)

Sijoituksen päättäminen tapahtuu tilannearviointiin, joka tehdään huoltosuunnitelman tarkastuksen yhteydessä. Suunnitelmallisuudella pyritään turvaamaan lapsen siirtyminen seuraavaan elämänvaiheeseen. Sijoituksesta tulee tehdä arvio sen päätyttyä. Arviossa sijaishuoltopaikka hankkii palautetta niin lapselta tai nuorelta kuin hänen läheisiltään, yhteistyökumppaneilta ja palvelunostajalta. Arviossa pohditaan hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteiden toteutumista sekä yhteisön arvojen ja toimintaperiaatteiden toteutumista lap-

sen tai nuoren hoidossa ja kasvatuksessa. Kirjatut arviot analysoidaan ja tuloksia hyödynnetään sijaishuoltolaitoksen kehitystyössä. (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 26–27.) Tukikoti Kaislikossa kerätään vuosittain asiakaspalautetta nuorelta, vanhemmilta sekä muilta yhteistyökumppaneilta. Palaute kerätään myös nuoren sijoituksen päättyessä. Nuoren sijoituksesta kirjataan loppuarvio. (Tukikoti Kaislikon laatukäsikirja 2010.)

3.1.2 Tukikoti Kaislikon avopalvelut

Lastensuojelun sijaishuoltoyksikön lisäksi Tukikoti Kaislikko tarjoaa avopalveluja, joita ovat yksilö-, pari- ja perheterapiaa sekä tukipalvelut ja erilaiset leirit sekä työnohjaus. Tarjottavat avopalvelut ovat nousseet henkilökunnan osaamisesta ja koulutuksista. Osalla henkilökunnasta on perheterapeutin, työnohjaajan ja elämyspedagogin koulutus. Pääasiassa erilaiset leirit ja perheterapiapalvelut ovat suunnattu lastensuojelun avohuollon asiakkaille. Tukipalveluja tarjotaan jälkihuollossa oleville nuorille sekä nuorille mielenterveyskuntoutujille. Näiden lisäksi erilaisten nuorten ja perheiden kanssa työskentelevien työyhteisöjen on mahdollista ostaa yksilö- ja ryhmätyönohjausta avopalveluina. (Tukikoti Kaislikon esite n.d.)

Tukipalvelua tarjotaan jälkihuollon piirissä oleville nuorille tai mielenterveyskuntoutujille heidän omaan kotiinsa. Tukipalvelujen lähtökohtana on, että asiakasta tuetaan oman elämän hallinnassa. Tukipalvelut suunnitellaan yksilöllisesti tarpeen mukaan. (Tukikoti Kaislikon esite n.d.) Jälkihuoltoa tarjotaan sijaishuollon päättymisen jälkeen tai avohuollon tukitoimena tapahtuneen sijoituksen päättymisen jälkeen. Jälkihuoltoa tarjotaan, kun asiakkuuden päättymisestä on kulunut alle viisi vuotta ja sijoitus on kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään puoli vuotta. (Väinälä 2010a, 80.) Lehtinen (2011, 24, 79) tuo esiin tutkimuksessaan, että tuetun asumisen ansiosta nuorten arjentaidot ovat hyvällä tasolla. Asumisohjauksella pyrittiin vahvistamaan asukkaan elämäntilannetta muun muassa sosiaalisen tuen, käytännön neuvojen ja moniammatillisen verkostotyön keinoin.

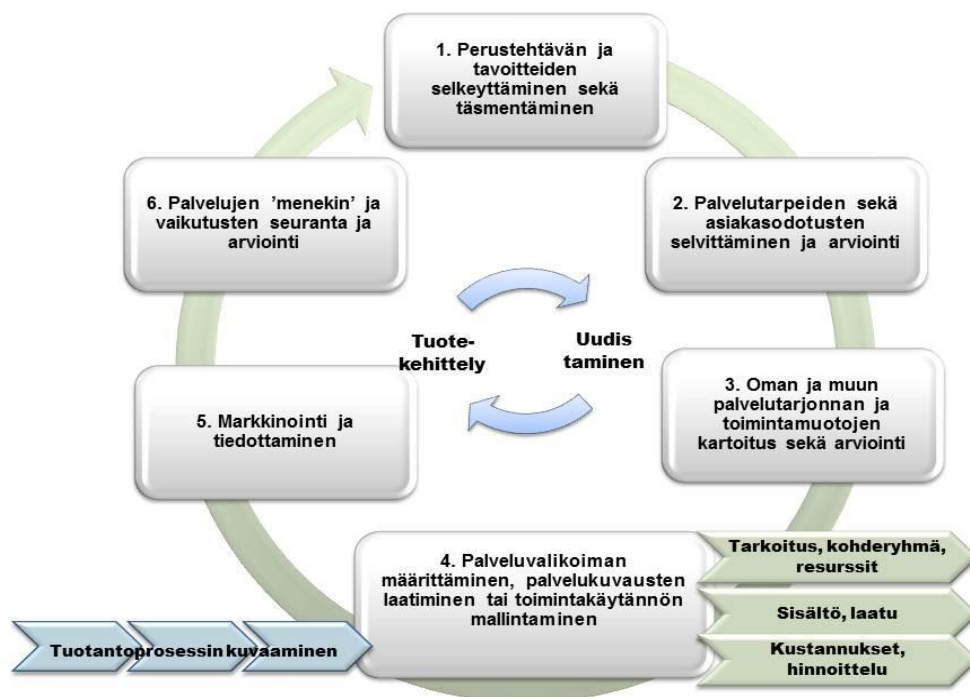
Avopalveluina tarjotaan myös seikkailu- ja elämyspedagogisia retkiä nuorille mielenterveyskuntoutujille. Retket kestävät päivästä vuorokautteen ja toteutetaan joko yksilö- tai ryhmämuotoisina. (Tukikoti Kaislikon esite n.d.) Seikkailu- ja elämyspedagogiikassa luontoliikunnalla on tärkeä rooli. Se tukee oppimista yhteistoiminnan, uusien roolien ja kokonaisvaltaisen lähestymistavan avulla sekä tunne-elämysten kautta. Menetelmä kasvattaa itsetuntoa ja itsetuntemusta. Seikkailu- ja elämyspedagogiikan avulla opitaan vastuun kantamista sekä sen kautta on mahdollista suunnata kohti rakentavaa yhteistyötä ja välittämistä sekä toisten kunnioittamista. (Marttila 2010, 30, 88.)

Tukikoti Kaislikko tarjoaa yksilö- ja ryhmätyönohjausta erilaisille nuorten ja perheiden parissa työskenteleville työyhteisöille (Tukikoti Kaislikon esite n.d.). Työnohjaus määrittellään olevan omaan työrooliin, työhön ja työyhteisöön liittyvien kysymysten, kokemusten ja tunteiden yhdessä tulkitsemista ja

jäsentämistä. Vuorovaikutusprosessi on keskeinen työnohjauksen väline. (Suomen työnohjaajat ry n.d.) Työnohjauksella on vaikutuksia muun muassa työntekijän ammatilliseen kehittymiseen, työssä jaksamiseen, työyhteisön ilmapiiriin sekä perustehtävän laatuun (Talentia n.d.).

3.2 Avopalvelujen tuotteistusprosessin keskeiset vaiheet

Useimmiten tarve muutokseen tiedostetaan toimintaympäristön muuttuessa, jolloin tilanteeseen joudutaan sopeutumaan reagoiden. Kun muutostarve havaitaan, tullaan kohtaan, jolloin organisaatiossa tulee arvioida nykytila ja tehdään päätös tavoitetilasta. Organisaation visio luodaan yhdessä ja pohditaan tavoitteeseen vieviä keinoja. (Vartiainen 1994, 89–90.) Lastensuojelun toimintaympäristössä tapahtuneiden muutosten johdosta asiakkaiden tarpeisiin pyritään vastaamaan paremmin kehittämällä ja tuotteistamalla palveluja. Lastensuojelussa tuotteella tarkoitetaan useimmiten palvelua. Tuotteistus määrittää usein organisaation tai työyksikön tuottamien ja asiakkaan saamien palvelujen pakkaamiseksi. Tuotteistusajattelun lisääntyminen nähdään asian- tuntijayritysten palvelun laatuajattelun, tehokkuuden ja tuottavuuden menestystekijänä. Parhaimmillaan tuotteistus on palvelujen kehittämisprosessi, josta hyötyvät niin palvelujen käyttäjät, niiden antajat niistä vastaavat sekä niitä rahoittavat. Palvelujen tuotteistus perustuu asiakaslähtöiseen ajatteluun, koska sen lähtökohtana on selvittää ja analysoida asiakastarpeita. (Rousu & Holma 2003, 58–59.)



Kuvio 3. Tuotteistusprosessin vaiheita (Holma 2012, Kuntaliitto)

Tuotteistaminen on yksikön toiminnan jäsentämistä asiakkaan käyttämiksi palvelukokonaisuuksiksi eli tuotteiksi. Tuotteistamisen avulla palveluja voidaan käsitteellistää siten, että tilaaja ja tuottaja kumpikin tietävät, mistä hankittavassa palvelussa on kyse. Palvelujen tarkempaa määrittämistä ja kuvaamista tarvitaan, kun palveluja hankitaan tai myydään, palvelun tuottamisesta aiheutuneita kustannuksia arvioidaan ja määritellään palvelulle hintaa ja kun toiminta halutaan tehdä läpinäkyväksi asiakkaille. Menestynyt tuotteistus kasvattaa luotettavuutta, uskottavuutta ja hyvää imagoa koko organisaatiolle. Tuotteistus tarjoaa edellytyksen parempaan laatuun ja erityisesti laadun varmistamiseen. Tuotteistus tarjoaa kehitystyölle selkeät tavoitteet ja pakottaa analysoimaan ja järjeistämään toimintaprosesseja, jolloin työvaiheet selkiintyvät ja rationalisoituvat. Organisaation perusasioiden on oltava kunnossa ennen palvelujen tarkempaa määrittämistä. Perustan varmistamiseen liittyvät oman yksikön tai oman perustehtävän kirkastaminen, potentiaalisten asiakkaiden tai asiakasryhmien palvelutarpeiden ja – odotusten selvittäminen sekä muiden vastaavia palveluja tuottavien yksiköiden palvelutarjonnan kartoittaminen lähialueella. Oman toiminnan kehittämiseksi tarvitaan seuranta- ja arviointijärjestelmä. Tuotteistamisprosessin yhteydessä voidaan määrittellä myös yksikön toimintaa ja palveluprosessia kuvaavat toiminnot. (Holma 2012; Kankaanpää 2011, 201–202; Kuopila 2012b.)

3.2.1 Yksikön toiminta-ajatus ja perustehtävän täsmentäminen

Organisaation perustehtävä voidaan ilmaista toiminta-ajatuksena, josta tulee käydä ilmi se, mitä varten organisaatio tai yksikkö on olemassa, mikä sen tehtävä on ja keille ja kenen tarpeisiin palveluja tuotetaan. Toiminta-ajatuksen avulla ilmaistaan asiakkaille lupaus siitä millaista palvelua organisaatio takaa keskeisille asiakkaille, sidosryhmille ja omistajilleen. (Rousu & Holma 2004, 7.) Organisaation toimintaa ohjaa perustehtävä. Johdon tehtävä on seurata tulevaisuuden muutoksia muun muassa kiinnittämällä huomiota siihen ketkä ovat asiakkaita kymmenen vuoden päästä ja tuleeko heidän tarpeensa myös muuttumaan sekä mitä osaamista tarvitaan, jotta perustehtävää voidaan toteuttaa. (Kuntaosaaja 2012-työkirja 2005, 29.)

Organisaation perustehtävä toimii johtamisen sekä työnteon lähtökohtana. Perustehtävän selkeänä pitäminen on päättymätön johtamistehtävä. Erilaiset organisaatioiden uudistukset, yhdistämiset ja keskittämiset tekevät perustehtävän kirkkaana pitämisen haasteelliseksi, koska ne pakottavat määrittelemään työyhteisöjen tehtäviä ja tavoitteita uudelleen. (Järvinen 2011, 46.) Organisaatiorakenteita pitää uudistaa, jos ne haittaavat tai eivät tue kaikin osin perustehtävän toteuttamista. Mutta jos organisaatioiden uudistukset ovat liian nopeita, ne aiheuttavat turhautumista ja epäselvyyttä henkilöstössä ja siten vievät liikaa aikaa varsinaisen perustehtävän tekemiseltä. Esimiehen tehtävä on pitää työntekijät ajan tasalla siitä, mihin kokonaisuuteen heidän tehtävänsä liittyvät, jotta työntekijät kokisivat työnsä mielekkäänä. (Syvänen & Mikkonen 2011, 47.)

Oleellisia organisaation toimintaa määrittäviä kysymyksiä ovat: millaisia asiakkaita ja asiakassuhteita tavoitellaan, millaisia palveluja tuotetaan ja miten ne tuotetaan ja mikä on erikoistumisen ja kehityksen aste. Menestyksellä toiminta edellyttää osaamista palvelun, asiakkaiden ja toimialan suhteen. Strategisia valintoja muodostettaessa tulisi hankkia tietoa asiakkaiden tarpeista, toimialan olosuhteista ja trendeistä sekä kilpailijoista. Palvelujen suunnittelu ja kehittäminen ovat lisäksi sidoksissa yrityksen osaamiseen ja resursseihin. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 3.)

3.2.2 Palvelutarpeiden ja asiakasodotusten selvittäminen ja tarkentaminen

Tärkein lähtökohta tuotteistuksessa on asiakkaiden tarpeiden selvittäminen. Erilaisten palvelutarpeiden selvittäminen niiden tunnistamisen ja luokittelun avulla auttavat palvelun sisällön ja resurssien käytön tarkemmassa suunnittelussa. Palveluntarve arvioidaan koko asiakaskunnan näkökulmasta. Kun lastensuojelupalveluja tarvitsevien määrälliset ja laadulliset tarpeet ovat selvitettyinä, voidaan tällöin myös arvioida puuttuuko tiettyjä palveluja valikoimasta ja vastaavatko palvelut tarvetta. (Rousu & Holma 2003, 61–62.) Palvelujen järjestämisessä on kyse kysynnän ja tarjonnan kohtaamisesta. Koska julkisrahoitteisia palveluja tuotetaan pääsääntöisesti verovaroin, ovat resurssit väistämättä rajalliset eikä toimintaa voida laajentaa kaikkien tarpeiden mukaisesti. Siten erityisesti sosiaali- ja terveystaloudissa, joudutaan pohtimaan miten kyetään tuottamaan sellaisia palveluja, joille on tarvetta ja kysyntää. (Stenvall & Virtanen 2012, 57–58.)

Organisaation tulee määrittellä asiakkaansa pohtimalla, kenelle palvelu on tarkoitettu ja mitä hyötyä asiakas palvelua ostaessaan tavoittelee. Ketkä ovat potentiaalisia asiakkaita ja paljonko heitä on? Kuinka suuri osa potentiaalisista asiakkaista olisi valmiita ostamaan palvelua? (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 10.) Sosiaalipalveluissa palveluntuottajan asiakkaita voivat olla palvelun tilaaja sekä lapsi ja perhe. Palvelun tilaaja toimii palvelun ostajana ja lapsi ja perhe toimivat käyttäjäasiakkaina. (Holma & Tuurala 2009, 8.)

Asiakkaiden osallistumisen laajuus palvelujen testaamiseen ja arviointiin, riippuu yrityksen ja palvelun luonteesta. Palvelua voidaan kehittää esimerkiksi vain yhden tai muutaman asiakkaan kanssa tai ottaa uusi tai uudistettu palvelu käyttöön rajoitetusti muutamassa toimipisteessä tai asiakasryhmissä. Asiakaslähtöinen kehitystyö ei kuitenkaan takaa asiakasvetoisuutta. Asiakkaan tarpeisiin reagoiminen ei yksin riitä, vaan yrityksen tulisi seurata myös markkinoilla piilevät tarpeet ja mahdollisuudet kehitystyön pohjaksi jo ennen kuin valtaosa asiakkaista on niistä tietoisia. Organisaation tulee pohtia, miten markkinat muodostuvat tulevaisuudessa. Ketkä ovat palvelun merkittävimmät kilpailijat? Miten palvelu poikkeaa kilpailijoiden tarjoamista palveluista? (Jaakkola, Orava, & Varjonen 2009, 3, 10.) Asiakkaiden hyviä kokemuksia kuulemalla sosiaalipalveluista palvelua voidaan kehittää oikeaan suuntaan. Kuitenkaan yhden asiakkaan kokemus ja kertomus eivät todista palvelua hyväksi tavaksi toimia kaikkien kohdalla. (Doel & Besta 2008, 117.)

3.2.3 Palveluvalikoiman määrittäminen

Palvelujen kuvaamisella muodostetaan samalla tuotteita. Palvelumääritykset kertovat tarkemmin yksittäisten palvelujen tai palvelukokonaisuuden sisällöstä. Palvelukuvaukset ja – määritykset luovat yhdessä organisaation palveluvalikoiman. Palvelujen määrittelyn avulla luodaan parempi kuva siitä mihin palvelulla pyritään ja mitä niiden aikana tapahtuu. Lähtökohtana palvelun tai tuotteen ominaisuuksia määrittämisessä ovat asiakkaiden palvelutarpeet ja odotukset sekä esimerkiksi lainsäädännön taholta tulevat vaatimukset. Palvelun tuottajan näkökulmasta palvelujen kuvaaminen on oleellinen osa laatuajattelua ja laadunhallintaa. Tällöin myös palvelun ostajat ja käyttäjät voivat myös osallistua palvelun onnistumisen ja vaikutusten arviointiin. (Rousu & Holma 2003, 62–66.)

Palvelujen tarkemman määrittelyn avulla muodostetaan tuotteita. Palvelujen kirjoa tulisi jäsentää ennen yksittäisten palvelujen kuvaamista. Organisaatiossa voi esimerkiksi olla tuoteryhmiä, joilla on jokin yhteinen nimittäjä. Nämä muodostavat palveluvalikoiman, joka kertoo millaisia palveluja organisaatiolla on tarjolla. Organisaation palveluvalikoimaa verrataan asiakastarpeisiin ja seutukunnassa tarjolla oleviin palveluihin ja arvioidaan puuttuuko organisaatiolta jokin palvelu ja pitääkö tuotteita kehittää. Palvelun kuvauksen tarkoituksena on tuoda esille tarkemmin yksittäisten palvelujen tai palvelukokonaisuuksien sisältö. Palvelun kuvauksessa ovat määriteltyinä: minkä nimisestä palvelukokonaisuudesta on kyse, kenelle palvelu on tarkoitettu, mitä palvelun avulla halutaan saada aikaan, millaisia hyötyjä tavoitellaan, mitä palvelu sisältää, millaisia vaatimuksia esimerkiksi palvelun laadulle asetetaan, miten palvelun onnistumista arvioidaan ja mitkä ovat palvelun tuottamisesta aiheutuneet kustannukset. (Holma 2012.)

Palvelun sisällön tulee vastata asiakkaan tavoittelemaa hyötyä. Palvelun sisältö voidaan jakaa ydinpalvelun lisäksi tuki- ja lisäpalveluihin. Ydinpalvelulla tarkoitetaan palvelun oleellisinta ominaisuutta, jonka vuoksi asiakas haluaa ostaa palvelun. Tukipalvelut ovat ydinpalvelun toimivuudelle välttämättömiä oheispalveluja, jotka on myös hyvä tunnistaa, koska niiden avulla saadaan selville palvelun tuottamiseen tarvittavat resurssit ja työvaiheet. Lisäpalvelut ovat asiakkaalle annettavia tai myytäviä etuja, joiden avulla voidaan erottautua kilpailijoista. Ydinpalvelujen ja siihen kuuluvien lisä- ja tukipalvelujen yhdistelmää kutsutaan usein palvelupaketiksi. Palvelun sisällön lisäksi on määriteltävä, miten palvelu tuotetaan ja toteutetaan. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 10–11, 15.) Palvelujen kanssa voidaan tuotteistaa myös toimintamalli tai työkäytäntö, jolloin kuvaustapana on usein prosessikuvaus. Palvelukuvaukset ja prosessikuvaukset lisäävät palvelujen läpinäkyvyyttä. Prosessikuvaukseen tulee kirjata muun muassa toiminnan eteneminen, palvelun sisältö ja työntekijöiden tehtävät sekä niiden ajallinen kesto eri vaiheissa sekä suoritusvastuun siirtyminen henkilöltä toiselle. Prosessin ensisijaisia vaiheita ovat alku ja päättyminen sekä toiminnan onnistumisen kannalta kriittiset kohdat. (Holma 2012.)

Yrityksen tuottavuuden ja kilpailukyvyn kannalta uusien palvelujen ja palveluinnovaatioiden kehittäminen on tärkeää. Palveluinnovaatiolla tarkoitetaan uutta tai merkittävästi uudistettu palvelua. Palveluinnovaation uutuusarvo voi liittyä esimerkiksi asiakkaalle tarjottuun hyötyyn, asiakkaan kohtaamiseen tai tapaan tuottaa palvelu. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 4.) Uusien tuotteiden löytämiseen voidaan käyttää apuna erilaisia ideointimenetelmiä. Niiden avulla pyritään tuottamaan mahdollisimman paljon erilaisia ratkaisuja, ilman että pohditaan niiden toteuttamismahdollisuuksia tai mielekkyyttä yleensä. Ideoiden löydyttyä laaditaan kehitysehdotus, joka sisältää kehitettävän tuotteen kuvauksen, taloudelliset ja tekniset vaatimukset, käytettävissä olevan kehityspanoksen ja aikataulun. Lopulta yrityksen johto tekee kehityspäätöksen. (Jokinen 2001, 20–23.) Innovaatiot, ideat ja orastavat kehittämisajatukset tulee jalostaa konkreettisiksi toimintatavoiksi, jotka myös dokumentoidaan. Dokumentointi tekee mahdolliseksi tuotekehittelyn, palvelujen sekä palvelujen tuottamistapojen tulosten arvioinnin. (Rousu & Holma 2003, 67.)

Kun palvelut on kuvattu ja määritelty ne on helpompi viestiä markkinoille. Palveluvalikoiman kuvaamisen ja laadittujen palvelukuvausten pohjalta voidaan luoda palvelujen esittely esitteisiin, informaatiolehtisiin ja internetiin. Markkinoinnin ja viestinnän avulla pyritään välittämään realistista kuvaa palveluista ja palvelujen tuottajasta. Viestinnän avulla pyritään tavoittamaan erilaisia kohderyhmiä, kuten kuntalaisia ja erilaisia asiakkaita, joista pyritään tavoittamaan niin palvelujen käyttäjät kuin ostajat sekä päättäjät. Erilaisia viestintäkanavia ja –välineitä tulisi käyttää soveltaen eri kohderyhmille. Palveluista voidaan myös koota tietoja asiakkaille ja ostajille suunnattuun palvelukansoon. (Rousu & Holma 2003, 70.)

3.2.4 Seuranta- ja arviointijärjestelmän rakentaminen

Arviointi määritteenä on hankala käsite. Arvioivaa otetta käytetään lähes kaikissa yhteiskunta- ja käyttäytymistieteissä. Arjessa arviointia käytetään päätöksien tekoon. Monissa määritteissä arviointia on kuvattu joko arvioinnin tarkoituksen, arviointiprosessin luonteen ja sisällön tai menetelmien ja toteutustavan kautta. Arvioinnin tarkoituksen tunnistaminen selkeyttää sitä, minkälaisia kysymyksiä on esitettävä, minkälaista tietoa arvioitavasta ilmiöstä on koottava ja miten käytännössä tietoa voidaan kerätä, ottaen huomioon sekä eettiset näkökulmat että arvioinnin toteuttamisesta koituvat kustannukset. (Rousu & Holma 2004, 27–31.)

Onnistumisen seuranta ja mittaaminen liittyvät olennaisena osana palvelun kehittämisen prosessiin. Jokaisella kehitysprojektilla täytyy olla selkeät tavoitteet, jotka liittyvät selkeästi tiettyyn kohteeseen ja ne tulee olla mitattavissa. Tuotteistamisen onnistumisen arviointi asiakkaiden näkökulmasta peilautuu palvelun koetun laadun ja asiakastyytyvyyden mittaamisella. Tuotteistamisprojektin onnistumista yrityksen sisällä voidaan mitata esimerkiksi palvelun laatuvahtelun, tuottavuuden ja taloudellisen kannattavuuden kautta.

Yrityksen tuotteistamisprojektille asettamien tavoitteiden kautta määräytyvät yksityiskohtaiset seurannan kohteet. Asiakaskyselyiden ja asiakaspalautteen avulla voidaan toteuttaa jatkuvaa seurantaa siitä, vastaako oma käsitys asiakkaiden tarpeista ja odotuksista todellista ja ajantasaista tarvetta. (Jaakkola, Orava, & Varjonen 2009, 22, 33–34.) Lastensuojelupalvelujen onnistumisen arvioinnissa voidaan kiinnittää huomioita muun muassa palvelujen saatavuuteen, riittävyteen, kohdentuvuuteen, palveluprosessin sujuvuuteen ja toimivuuteen, laatuun ja vaikuttavuuteen. Arvioinnin painopiste vaihtuu, kun onnistumista arvioidaan organisaation eri tasoilla. (Rousu & Holma 2004, 39.)

Arvioinnin muotoja ovat muun muassa palvelujen käyttäjien asiakasarviointi, yhteistyöasiakkaiden arviointi, itsearviointi, sisäinen ja ulkoinen auditointi, benchmarking sekä vertaisarviointi (Rousu & Holma 2004, 42). Asiakastyytyväisyystutkimus on eräs menetelmä, jonka avulla voidaan mitata asiakkaiden kokemaa laatua. Myös reklamaatioiden määrä ja palvelun menekki kertovat asiakkaiden odotusten saavuttamisesta. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen on usein kuitenkin haastavaa, koska monesti asiakkaat eivät kerro palvelussa kokemistaan puutteista. Asiakastyytyväisyyskyselyissä voi olla vaikeaa saada tietoon, mitkä ovat palvelun todelliset kehitystarpeet. Siksi tulee harkita tarkkaan, millaisia menetelmiä asiakaspalautteen keräämiseen ja tyytyväisyyden mittaamiseen käytetään. Myös laadullisia menetelmiä kuten havainnointia sekä haastatteluja kannattaa hyödyntää. Seuranta ja mittaaminen eivät ole kuitenkaan itsetarkoitus, vaan sen avulla saatua tietoa tulisi hyödyntää systemaattisesti. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 36.)

4 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA – KYSYMYKSET

Tukikoti Kaislikon tavoitteena on kehittää, kuvata ja tuotteistaa avopalvelunsa. Opinnäytetyön tavoitteena on Tukikoti Kaislikon tuotteistusprosessin alkuun saattaminen selkeyttämällä organisaation nykytilaa ja selvittämällä asiakatarpeita. Edellisessä kappaleessa avattiin tuotteistusprosessin kulkua. Tutkimustehtävänä on selvittää millaisille lastensuojelun avopalveluille lähialueen lastensuojelun palvelupäälliköt näkevät kunnissa olevan tarvetta, keitä palvelujen käyttäjäasiakkaat ovat ja millaisia palvelutarpeita heillä on sekä selvittää millaisia laadullisia avopalveluita Tukikoti Kaislikko voisi kehittää ja tuotteistaa lähikuntien palvelutarpeisiin omalla osaamisellaan. Avopalvelujen tuotteistuksen kautta tavoitteena on kehittää sekä ideoida toimivia palveluja, kuitenkin riittävät resurssit huomioiden.

Tutkimuskysymykset ovat:

Millaisia ovat Tukikoti Kaislikon lähialueen lastensuojelun avo-
huollon asiakkaat?

Millaisia lastensuojelun avopalveluita kunnat tarjoavat eniten
asiakkailleen?

Millaisille avopalveluille Tukikoti Kaislikon lähialueen kunnilla
on tarvetta?

Millaista osaamista Tukikoti Kaislikolla on tarjota tuottaakseen
laadukkaita avopalveluja?

Millaisia palveluja Tukikoti Kaislikko voisi tuottaa lähialueen
kuntien tarpeisiin?

Sosiaalialan kehittämistyö voi olla lähtöisin palvelujen käyttäjistä, se voi myös olla vallitsevien toimintatapojen tehostamista tai parantamista tai sitten täysin uusien toimintamuotojen kehittämistä (Toikko 2005, 12–13). Tarve palvelujen kehittämiseksi on syntynyt, koska Tukikoti Kaislikon tarjoamat avopalvelut eivät ole tavoittaneet riittävästi asiakkaita. Tukikoti Kaislikon avopalveluja ei ole tarkemmin määritelty. Myös valtakunnalliset kehityslinjat tukevat avopalvelujen kehittämistä, koska lastensuojelun resurssit suunnataan jatkuvasti lisää varhaiseen puuttumiseen, ennaltaehkäisevään työhön ja laitossijoituksia pyritään vähentämään (Taskinen 2010, 13). Tutkimusta rajaa kehittämiskohde, joka on Tukikoti Kaislikon avopalvelut. Alueellinen sijainti toimii myös rajauksena tutkimukselle. Opinnäytetyön haastatteluihin pyydetään Kanta-Hämeen eteläisimpien sekä Uudenmaan kuntien lastensuojelun palvelupäälliköitä. Kehittämishankkeessa ei kehitetä nykyisen sijaishuoltoyksikön toimintaa.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyö on luonteelta kvalitatiivinen eli laadullinen. Laadullinen tutkimus on prosessi, jossa tutkijan näkökulmat aineistoon ja tulkintoihin kehittyvät tutkimuksen edetessä, koska tutkijan tietoisuus tutkittavasta ilmiöstä kasvaa. Tutkimus voi edetä limittäin, eikä välttämättä etene selkeiden vaiheiden kautta, esimerkiksi tutkimusongelma täsmentyy tutkimuksen edetessä. (Kiviniemi 2010, 70–71, 76.) Tutkimus toteutettiin tapaustutkimuksena Tukikoti Kaislikon tuotteistamisprosessin osana. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Tukikoti Kaislikon lähialueen kuntien palvelujen tilaajilta eli tässä opinnäytetyössä heillä tarkoitettiin lastensuojelun palvelupäälliköiltä, asiakastarpeita ja voisiko Tukikoti Kaislikko kehittämällä avopalvelujaan vastata kuntien joihinkin näihin tarpeisiin. Tukikoti Kaislikon työryhmä pohti kehitettäviä palveluja. Tukikoti Kaislikon lähialueen asiakastarpeita ja ideoita Tukikoti Kaislikon avopalvelujen kehittämiseksi selvitettiin teemahaastattelumenetelmän avulla. Haastattelujen tulokset analysoitiin sisällönanalyysin menetelmällä.

Tapaustutkimus on erityinen tutkimusmenetelmä. Tapaustutkimus on tutkimusstrategia, joka toteutetaan prosessinomaisena tutkimusoperaationa. (Virtanen 2007, 159.) Tapaus tarkoittaa tutkittavaa kohdetta, joka voi olla esimerkiksi organisaatio, laitos, yritys, toiminnallinen prosessi tai sen osa. Tapaustutkimus soveltuu esimerkiksi silloin, jos tutkimuksen tavoitteena on kohteen kokonaisvaltainen tarkastelu tai toiminnan kehittäminen. (Vilkkä 2009, 130–131.) Tapaustutkimukselle on hankala antaa yhtä yleispätevää tai kattavaa määritelmää, koska tapaustutkimusta voidaan toteuttaa erilaisin tavoittein ja monenlaisista lähtökohdista käsin, jokaisessa niissä kuitenkin käsitellään jollain muotoa yhtä tai useampaa tapausta. Tapaustutkimusprosessi ei aina etene suoraviivaisesti. Tutkija etenee useiden vaiheiden kautta, tutkija palaa takaisin, tarkentaa sekä kehittää vuoropuhelua teorian ja tutkimuksen välillä. (Eriksson & Koistinen 2005, 4, 19.)

Tutkimuksen toteutus oli ainutkertainen, koska tutkimus toteutetaan yksityisen sijaishuoltoyksikön kehittämistoimintana. Tutkimus toteutettiin prosessimaisesti. Kehittämistyö aloitettiin Tukikoti Kaislikon työryhmän tapaamisessa, jossa käytiin läpi organisaation vahvuudet ja kehittämiskohdat sekä selvitettiin mitä ideoita työryhmällä oli avopalvelujen kehittämiseksi. Lähialueen asiakkaiden palvelutarpeita selvitettiin haastattelujen avulla. Toisena työryhmäpäivänä työryhmälle esitettiin tutkimuksessa esiin tulleet haastattelujen tulokset ja pohdittiin, mitkä niistä olisivat sellaisia, joihin Tukikoti Kaislikko voisi vastata kehittämällä palvelujaan ja jotka Tukikoti Kaislikko voisi tuotteistaa palveluvalikoimaansa. Tutkimuksen edetessä teoriaosuutta tarkennettiin.

Tutkimuksen taustalla vaikutti fenomenologis-hermeneuttinen tutkimuksen metodi. Fenomenologisen tutkimuksen aineiston hankinnassa tutkimukseen valituilla henkilöillä on kokemuksia tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä

(Lukkarinen 2003, 126). Fenomenologinen lähestymistavassa kiinnostuksen kohde on merkityskokonaisuuksissa, tällöin tutkijaa ei kiinnosta haastattelussa esiin tulleet yksittäiset sanat, äänenpainot tai tauot. Hermeneuttisessa lähestymistavassa tutkija käy vuoropuhelua aineiston kanssa. Hermeneuttisen lähestymistavan tavoitteena on, että tutkija ottaa etäisyyttä ja ymmärtää ja tunnistaa etteivät merkitykset nouse hänen omasta ymmärryksestään vaan tutkitavan kohteen ymmärryksestä. (Vilka 2009, 137, 149.) Tutkimuksen avulla selvitettiin Tukikoti Kaislikon sijaintiin nähden lähialueen palvelupäälliköiden näkemystä kuntansa avopalvelujen tarpeesta, jolloin heidän kokemuksensa ja asiantuntemuksen avulla saatiin selville tuotteistuksen kannalta merkittävää tietoa. Kehittämispäivien ja haastatteluiden välillä aineisto analysoitiin ja tulokset kirjattiin. Työryhmän esille tuomat ajatukset Tukikoti Kaislikon avopalveluista tuotiin haastattelussa esiin ja haastatteluiden tulokset esitettiin toisena työryhmäpäivänä.

5.1 Osallistujat

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa puhutaan harkinnanvaraisesta näytteestä, koska usein yleistyksen sijaan tavoitellaan syvällisempää tietoa. (Hirsijärvi & Hurme 2009, 58). Asiantuntijat valitaan haastatteluihin heillä oletetun tiedon perusteella, valinta perustuu usein heidän institutionaaliseen asemaansa tai muuhun osallisuuteensa tutkimuksen kohteena olevassa prosessissa. Tutkittaessa yhteiskunnallisia prosesseja haastattelujen avulla pyritään analysoimaan toimijan tapahtumakululle tuottamia tulkintoja ja merkityksiä. (Alastalo & Åkerman 2010, 372–373.) Haastateltavat valittiin tutkimukseen heillä olevan asiantuntemuksen ja kokemuksen perusteella. Haastateltavien toivottiin tuovan vastauksia kysymyksiin; millaisia lastensuojelun avopalvelujen tarpeita kunnissa on, millaisia avopalveluja kunnissa käytetään ja mihin suuntaan palveluja olisi yksityisen palveluntuottajan kannattava kehittää. Lastensuojelun avohuollon palvelupäälliköiden odotettiin osaavan vastata parhaiten näihin kysymyksiin. Sillä kunnat päättävät mitä palveluja ja missä laajuudessa palveluja tuotetaan itse tai yhteistoiminnassa toisten kuntien kanssa ja mitkä palvelut hankitaan vapailta markkinoilta (Oksanen 2010, 3, 10–11).

Tukikoti Kaislikon toimitusjohtaja toimitti listan kunnista, joiden palvelupäälliköitä pyydettiin osallistumaan haastatteluihin. Listan mukaan lähetettiin ennakkokirje (liite 2) haastatteluista 22:lle lastensuojelun palvelupäällikölle sähköpostitse. Lastensuojelun palvelupäälliköillä tutkimuksessa tarkoitetaan kuntien lastensuojelupalvelujen hankinnoista vastaavia henkilöitä, eri kunnissa he kulkevat hieman eri nimityksin, joten yhteiseksi nimittäjäksi heille on määritelty opinnäytetyössä palvelupäälliköt. Osa palvelupäälliköistä välitti ennakkokirjeen yksikön toiselle työntekijälle, kuka voisi vastata haastattelussa tavoiteltavaan tietoon paremmin. Ennakkokirjeessä mainitaan, että haastateltaviin otetaan yhteyttä puhelimitse haastattelujen ajankohdasta sopimiseksi ja samalla haastateltavilla olisi mahdollisuus tarkentaa haastattelun tarkoitusta. Muutama palvelupäälliköistä kieltäytyivät haastatteluun osallistumisesta, loppuja ei tavoitettu puhelimitse. Muutamille haastateltaville lähetettiin sähkö-

postin kautta pyyntö haastatteluun osallistumisesta, koska heitä ei puhelimitse tavoitettu. Haastatteluihin osallistuivat kahdeksan palvelupäällikköä. Palvelupäälliköistä kaksi olivat samasta kunnasta, kuitenkin lastensuojelun palvelujen eri osa-alueilta, muut haastateltavat olivat eri kunnista.

Tutkimuksen alussa ja lopussa pidettäviin työryhmäpäiviin osallistui Tukikoti Kaislikon henkilökunta. Alasuutarin mukaan ryhmäkeskustelussa luonnollinen ryhmä soveltaa arkielämässä tuttua vuorovaikutustilanteen kehystä. Tällöin keskustelunaiheet liittyvät ryhmänjäseniä yhdistävän tekijän ympärille. (Alasuutarin 2011, 151–152.) Työryhmä muodostuu työntekijöistä, joita sitoo yhteinen tehtävä. Osallistuminen kehittämiseen lisää tietoisuutta kokonaisuudesta, ja sen avulla sitä opitaan hallitsemaan. Työryhmän osallistuminen ilmenee työjärjestelmän tai sen osan arvioimisena tai suunnittelemisena. Työntekijän kannalta osallistuminen on merkittävää, koska silloin työntekijä voi vaikuttaa omaan työhönsä ja sitä koskevaan päätöksen teko. (Vartiainen 1994, 100, 103, 179.)

5.2 Aineiston hankinta

Haastattelujen avulla pyrittiin selvittämään suuntaa avopalvelujen kehittämiseksi. Lastensuojelun palvelupäälliköiden näkemyksiä kuntien palvelutarpeista selvitettiin teemahaastattelumenetelmän avulla. Teemat nousivat Tukikoti Kaislikon tuotteistamisprosessin mukaisesti avopalvelujen kehittämiseen tarvittavasta tiedosta asiakkaiden tarpeista. Tukikoti Kaislikon työryhmän kehittämisajatuksia ja näkemyksiä Tukikoti Kaislikon nykytilasta kerättiin ensimmäisenä työryhmäpäivänä. Kehittämisajatuksien löytämiseksi käytettiin apuna aivoriihimenetelmää. SWOT-analyysin menetelmän kautta käytiin läpi Tukikoti Kaislikon osaamista ja perustehtävää. Aineisto analysoitiin sisällönanalyysin menetelmällä.

5.2.1 Työryhmäpäivä

Tukikoti Kaislikon työryhmä tapasi kahtena kertana opinnäytetyön avopalvelujen kehittämisen merkeissä. Työryhmässä oli noussut esiin ajatus avopalvelujen kehittämisestä ja tuotteistamisesta. Kehittämissäätöksen jälkeen ennen työryhmäpäivää tietokoneelle oli avattu asiakirja. Siihen jokainen työryhmän jäsen sai kirjata ideoitaan ja ajatuksia avopalveluista hiljaista aivoriihimenetelmää soveltaen. Moilasan (1995, 30–31) mukaan ryhmä muotoinen kehittäminen on tavoitteista vuorovaikutusta, jota käytetään työyhteisön toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä. Ryhmissä voidaan käyttää aivoriihitekniikkaa, jonka avulla voidaan tuottaa ja kartoittaa uusia ideoita. Lähtökohdaksi valitaan ajatus tai idea, jonka pohjalta ryhmä tuottaa kaikenlaisia ideoita, joita ei aluksi arvioida. Lopuksi pohditaan kehityskelpoisimmat ideat. Lampikoski ja Lampikoski (2004, 127) toteavat, että aivoriihessä ryhmä pyrkii tuottamaan paljon suullisesti ilmaistuja ideoita. Ideat ilmaistaan muutamalla iskusanalla ja kirjataan esimerkiksi lehtiötaululle. Toisten esittämiä ideoita kohtaan ei saa esittää kritiikkiä.

Ensimmäisen kerran työryhmä kokoontui toukokuussa 2012, tavoitteena oli pohtia avopalvelujen tuotteistamisen suuntia työryhmän osaamisen ja ideoiden kautta. SWOT-analyysia apuna käyttäen kerättiin tietoa organisaation vahvuuksista ja henkilökunnan osaamisesta sekä organisaation mahdollisuuksista ja uhista. SWOT-metodi on tunnetuin ja käytetyin organisaation vahvuuksien, heikkouksien, uhka- ja mahdollisuustekijöiden kartoitusmenettely, jota voidaan soveltaa myös suunnittelun alaisen uutuustuotteen tai palvelun menestyksen arviointiin (Lampikoski & Lampikoski 2004, 180). SWOT-analyysin (liite 5) pohjalta ja työryhmän aiemmin keräämän ideointilistan pohjalta pohdittiin alustavia tuoteideoita Tukikoti Kaislikon avopalveluihin. SWOT-analyysin tuotokset ja tuoteideat kirjattiin palveluvalikoimamalliksi (liite 6) suoraan fläppitaululle työryhmän nähtäväksi. Fläppitauluista tiedot kerättiin sellaisenaan myöhemmin tietokoneelle. Tuoteideat esiteltiin myös lastensuojelun palvelupäälliköille heidän haastatteluissaan.

Toisen kerran työryhmä kokoontui lokakuussa 2012, kun lastensuojelun palvelupäälliköiden haastattelut oli analysoitu. Toisena työryhmäpäivänä haastatteluista saadut tulokset esitettiin työryhmälle. Tulosten pohjalta pohdittiin millaisia resursseja Tukikoti Kaislikossa oli käytössä vastaamaan kuntien palvelutarpeisiin. Työryhmältä selvitettiin kiinnostusta eri palvelujen tuotteistamista kohtaan ja siten pyrittiin määrittelemään eri palvelujen tuotteistamiselle mahdollisia vastuuhenkilöitä. Molemmat kehittämispäivät toteutettiin työpaikan ulkopuolella, jotta työryhmä sai mahdollisuuden keskittyä häiriöttömästi kehittämistoimintaan. Työryhmän tapaamisten tavoitteena oli myös kehittää ryhmähenkeä, joten tarkoitus oli luoda mukava, vapautunut ja voimaannuttava tilanne, jolloin parhaiten syntyisi ideoita. Työryhmäpäivät nauhoitettiin, jotta ryhmäkeskusteluihin voitiin palata analyysi vaiheessa. Analyysi vaiheessa hyödynnettiin myös kehittämismenetelmien avulla saatuja tuotoksia.

5.2.2 Teemahaastattelut

Haastattelu on yksi joustava tiedonhankintamenetelmä, jonka avulla voidaan saada syvällistä tietoa. Haastattelu perustuu vuorovaikutukseen, jonka avulla voidaan kerätä tietoa ja käsityksiä sekä ihmisten mielipiteitä. Haastattelun avulla voidaan myös syventää tietoa lisäkysymysten avulla. (Hirsijärvi & Hurme 2009, 11, 35.) Aineiston hankinta menetelmäksi valittiin haastattelu, koska haastattelun tavoitteena oli saada syvällistä tietoa asiantuntijoilta lastensuojelun avopalvelujen tarpeesta, selvittää nouseeko asiakkaita joitakin tiettyjä ryhmiä, jolle palveluja voitaisiin kehittää sekä keskustella mahdollisista ideoista Tukikoti Kaislikon avopalvelujen kehittämiseksi ja tuotteistamiseksi. Kyselylomakkeen kautta tämä ei olisi ollut mahdollista, koska sen kautta ei voisi vuorovaikutuksellisesti pohtia ideoita ja kehityssuuntia.

Tutkittavien suojaan kuuluu, että tutkittavat saavat tietoon tutkimuksen tavoitteet, menetelmät ja mahdolliset riskit sekä sen mistä tutkimuksessa on kyse. Tutkittavilla on mahdollisuus osallistua tutkimukseen vapaaehtoisesti. He

voivat keskeyttää mukanaolonsa ja kieltää itseään koskevan aineiston käytön tutkimuksessa. Tutkimustiedot ovat luottamuksellisia, tutkimuksen aikana saatua tietoa ei luovuteta ulkopuolisille, eikä tietoja käytetä muuhun kuin sovitun tarkoitukseen. Haastattelua sopiessa on eettisesti perusteltua kertoa haastateltavalle, mitä aihetta haastattelu koskee. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73, 131.)

Haastateltaville lähetettiin toukokuussa 2012 sähköpostitse ennakkokirje (liite 2) ennen haastatteluajan sopimista. Ennakkokirjeessä kävi ilmi tutkimuksen tarkoitus ja haastattelun teemat. Kirjeen lähettämisen jälkeen haastateltaviin oltiin yhteydessä puhelimitse ja sovittiin haastatteluajankohta. Puhelinyhteydessä ollessa tutkimuksen tarkoitusta oli mahdollisuus selventää. Haastateltavalla oli mahdollisuus kieltäytyä haastattelusta. Haastattelut pidettiin kesä- ja elokuussa, yksi haastatteluista pidettiin syyskuun alussa. Heinäkuulle ei sovittu haastatteluja loma-aikojen vuoksi. Haastattelujen kestot vaihtelivat puolesta tunnista tuntiin, keskimäärin haastattelun kesto oli 45 minuuttia. Haastattelut toteutettiin haastateltavan työpaikalla. Haastattelussa paikan tulee olla rauhallinen ja haastateltavalle turvallinen, koska se edellyttää hyvää kontaktia (Hirsijärvi & Hurme 2009, 74).

Haastattelumenetelmäksi valittiin teemahaastattelu. Teemahaastattelusta käytetään nimitystä puolistrukturoitu haastattelu. Sen avulla voidaan painottaa siihen, mikä on haastattelussa olennaisinta tutkimusongelman kannalta. Haastattelun teemat ovat kaikille haastateltaville samat. Teemahaastattelussa ei ole määriteltynä kysymysten tarkkaa muotoa ja järjestystä. Teemahaastattelun tärkeimpiä tehtäviä suunnitteluvaiheessa on haastattelun teemojen valinta. Teema-alueet edustavat käsiteltävän aiheen pääluokkia, joita tarkennetaan kysymyksillä. Haastattelijan tulee päätellä milloin kannattaa lähteä syventämään. Syventäessä vastausta haastattelijalla muotoilee kysymyksen edellisen vastauksen perusteella. (Hirsijärvi & Hurme 2009, 44–48, 66–67, 109.)

Teemahaastattelussa keskustelun osapuolet tuottavat aktiivisesti tutkimusmateriaalia (Alasuutari 2011, 147–148). Teemahaastatteluiden avulla voitiin selvittää keskustelumuotoisesti lastensuojelun palvelupäälliköiltä kuntien avohuollon asiakkaiden ja kuntien lastensuojelun avopalvelutarpeita sekä kunnissa käytettyjä lastensuojelun avohuollon palveluja. Haastatteluissa kysyttiin käytettyjä avopalveluja, jotta tarvittavia palveluja voitiin verrata siihen, mitä palveluja käytetään ja mitä on jo saatavilla kunnissa. Haastateltavilta kysyttiin, millaisia ovat lastensuojelun avohuollon asiakkaat kunnissa. Teemaa tarkennettiin kysymällä lastensuojelun avohuollon asiakkuuden syitä ja asiakkaiden ikäjakaumaa, jotta palveluja kehittämällä voitaisiin vastata kohdenne-tummin palvelujen käyttäjien tarpeisiin. Lisäksi kysyttiin, nouseeko kuntien lastensuojelun asiakkaista jotakin ryhmää, jolle olisi tarve kehittää lastensuojelun palveluja. Teemaa tarkennettiin kysymällä, nouseeko asiakkaista jotakin tiettyä ikäryhmää tai jotakin ongelmaa, kuten väkivaltaa kokeneita, syömis-häiriöstä tai neuropsykiatrisista ongelmista kärsiviä asiakkaita, joille kaivattaisiin palveluja. Haastatteluissa käytiin läpi työryhmän tuottamat palvelujen tuoteideat sekä tarkennettiin mihin suuntaan palveluja tulisi kehittää, jotta ne

vastaisivat kuntien tarvetta. Haastattelujen teemojen (liite 4) valinta perustui siihen, että niiden avulla pyrittiin vastaamaan tutkimuskysymykseen. Lopuksi haastatteluissa kysyttiin palvelupäälliköiltä minkä hintaista palvelua olisivat valmiit ostamaan. Tätä teemaa ei kuitenkaan kuntien ja yrityksen suojan vuoksi tuotu opinnäytetyön tuloksissa esiin. Teemat käytiin läpi Tukikoti Kaislikon toimitusjohtajan kanssa ennen haastatteluja.

Teemahaastattelun luonteeseen kuuluu haastattelujen tallentaminen, koska se edistää haastattelun sujuvuutta ja nopeuttaa tilannetta ilman katkoja. Sillä kun tavoite on luoda vapautunutta ja luontevaa keskustelua, ei kynät ja paperi edesauta siinä. Teema-alueet olisi hyvä muistaa ulkoa, jotta niitä ei tarvitsisi selailta papereista. (Hirsijärvi & Hurme 2009, 92.) Haastattelut nauhoitettiin. Haastateltaville annettiin tämä tiedoksi etukäteen lähetetyssä kirjeessä. Lisäksi ennen haastattelua haastateltavat allekirjoittivat suostumuskirjeen (liite 3), jossa suostuivat haastattelun nauhoittamiseen sekä haastatteluun osallistumiseen. Kuntien ja käytäntöjen mukaisesti, osalta kunnista oli haettu tutkimuslupa etukäteen. Haastattelunauhoitukset tuhottiin asianmukaisesti aineiston analysoinnin jälkeen. Haastattelujen teemat olivat listattuna yhdelle paperille, joka toimi haastatteluissa muistilistana, jotta kaikkien haastateltavien kanssa käytiin läpi samat teemat.

5.3 Analyysimenetelmä

Haastatteluiden analyysi toteutettiin aineistolähtöisen analyysin kautta. Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää laadullisessa tutkimuksessa. Sisällönanalyysin avulla pyritään muodostamaan tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty ja yleistetty muoto, kadottamatta sen sisältämää tietoa. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 93.) Tutkimuksen suhde teoriaan voi olla aineistolähtöistä, teoriasidonnaista tai teorialähtöistä (Eskola 2010, 182). Haastattelun muuttaminen tekstimuotoon eli litterointi, helpottaa tutkimuksen analysoimista eli tutkimusaineiston järjestelmällistä läpi käymistä ja aineiston ryhmitteilyä. Litteroinnin tarkkuuteen vaikuttaa se, mitä tutkimuksella tavoitellaan sekä mitä lähestymistapoja tutkimuksessa on käytetty. (Vilka 2009, 115.) Jos kiinnostuksen kohde haastatteluissa kohdistuu asiasisältöön, ei kovin yksityiskohtainen litterointi ole tarpeen (Ruusuvaara 2010, 425).

Laajempaa aineistokokonaisuutta on mahdoton eritellä ja analysoida ilman sen tiivistämistä käsiteltävään muotoon. Tutkimusaineisto redusoidaan eli pelkistetään, jolloin tutkimukselle epäolennainen tieto karsitaan, ja alkuperäisestä aineistosta etsitään tutkimustehtävään vastaavia ilmauksia. (Alasuutari 2011, 40–43, 85; Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–109). Tutkija voi omien kysymysten kautta teemoittaa aineistoaan. Tällöin tutkija etsii informantit, jotka nousevat esiin kunkin teeman kohdalla. Tutkijan tehtäväksi tulee informanttien antamien merkitysten löytäminen, ei teemojen etsiminen aineistosta. (Moi-lanen & Rähä 2001, 53.)

Haastattelut litteroitiin haastattelujen jälkeen. Jokainen haastattelu purettiin ensin omiin tiedostoihin henkilökohtaisessa käytössä olevalle tietokoneelle ja haastattelut numeroitiin juoksevassa järjestyksessä (1,2,3..8). Juoksevan numeroinnin avulla voitiin tarvittaessa palata käsiteltävästä aineistosta alkuperäiseen aineistoon. Alkuperäisen aineiston tarkastelu oli tarpeen asiakokonaisuuksien hahmottamisessa ja asiayhteyksien tarkastamisessa. Nauhalta jätettiin kirjoittamatta tekstiksi joitakin sellaisia kohtia, jotka eivät olleet tutkimuksen kannalta oleellisia. Haastatteluissa ei myöskään kiinnitetty erityistä huomiota äänen painoihin ja taukoihin, koska haastattelun tuloksiin vaikuttivat enemmän teemojen sisällöt. Auki kirjoitettua haastattelua alettiin purkaa niin, että tekstistä korostettiin lihavoimalla tutkimuksen kannalta luokittelua helpottavat informantit. Tutkimuksen teemat olivat valmiiksi tiedossa, joten litteroidut haastattelut ryhmiteltiin uudelleen eri teemojen mukaan omiin tiedostoihinsa. Teemakohtainen jaottelu tehtiin teemahaastattelurunkoa mukailleen. Jokaisesta litteroidusta haastattelusta poimittiin teeman mukaiseen tiedostoon allekkain teemaa käsittelevät kohdat. Teeman sisältä etsittiin samoja tarkoittavia ja eriäviä merkityksiä, jotka olivat lihavoituina tekstissä informantteina. Saman asiasisällön mukaan informantit luokiteltiin allekkain. Haastateltavien ilmaisemat asiat pelkistettiin yksinkertaisempaan muotoon. Samaa tarkoittavia asioita yhdistettiin ja verrattiin niiden eroavaisuuksiin. Samaa asiaa ilmaisevat käsitteet yhdistettiin.

5.4 Tutkimuksen luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa on huomioitava, että tutkimuksen kohde ja tarkoitus, tutkijan sitoutuneisuus sekä aineiston keruumenetelmä ovat tarkoituksen mukaisia sekä luovat ehjän ja johdonmukaisen kokonaisuuden. Tutkimuksen raportoinnissa tulee näkyä miten tutkimusaineisto on koottu ja analysoitu. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 140–141.) Tutkimusprosessin korostaminen ja tutkimusasetelman avoimuus tuovat tutkimukseen luotettavuutta. Tutkija toimii itse aineiston keruu välineenä ja siten tutkimukseen vaikuttaa se, että tutkijan näkemykset ja tulkinta kehittyvät tutkimusprosessin edetessä. (Kiviniemi 2010, 81.) Teemoihin jaettu aineisto kirjoitetaan omien tulkintojen mukaan mitä aineistosta on tutkijan mukaan noussut esiin (Eskola 2010, 194). Aineistolähtöisessä tutkimuksessa tutkija tekee teoreettisia valintoja ja tulkintoja (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 20).

Tutkimusprosessia ja valittuja menetelmiä pyrittiin kuvaamaan mahdollisimman tarkasti läpi koko tutkimuksen. Opinnäytetyössä perusteltiin tutkimukseen osallistuneiden valikoituminen. Tutkimustuloksissa esitettiin tulokset tiivistetyssä muodossa, kuitenkin tulosten luotettavuuden lisäämiseksi tuloksissa esiteltiin paljon viittauksia alkuperäisiin haastatteluihin. Tutkimustuloksiin liitettyjen viittausten perusteella lukija voi osaltaan arvioida ja seurata tutkimusten tulosten tulkinnan etenemistä. Tutkimustuloksia tiivistettäessä tutkimuksen alkuperäiseen aineistoon palattiin useasti asiayhteyden säilyttämiseksi. Lisäksi tutkimustulokset tarkastettiin etsimällä uudestaan aineistosta esiin noussevat informantit ja vertaamalla niitä saatuihin tuloksiin.

Luotettavuutta käsitellään usein validiteetin ja reliabiliteetin kautta. Validiteetilla tarkoitetaan sitä, että tutkimuksessa on tutkittu sitä mitä on luvattu. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimustulosten toistettavuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 136.) Validiteetin arvioinnissa laadullisessa tutkimuksessa pyritään varmistamaan muun muassa pystyykö tutkija valitun aineiston avulla vastaamaan mahdollisimman hyvin ja osuvasti tutkimuskysymykseen. Reliabiliteettia voidaan mitata arvioimalla, päästäänkö tutkimuksessa samaan tulokseen lähestyttäessä aineiston ilmiötä uudelleen. (Ruusuvoori, Nikander & Hyvärinen 2010, 27.) Laadullista tutkimusta ei sellaisenaan voida koskaan toistaa, koska jokainen laadullinen tutkimus on kokonaisuutena ainutkertainen (Vilka 2009, 159).

Tutkimuksen tuloksia ei voitu yleistää, koska kyseessä oli tapaustutkimus. Tutkimuksen haastattelujen perusteella pyrittiin selvittämään nimenomaan millaisia palveluja Tukikoti Kaislikko voisi kehittää lähialueen kuntien käyttöön. Osa haastatteluista käydyistä teemoista vastasi kuitenkin yleisemmälläkin tasolla siihen, millaisia asiakastarpeita kunnista nousi esiin. Haastattelussa nousi esiin niin yhtäläisyyksiä kuin eroavaisuuksia kuntien sekä haastateltavien näkemysten välillä. Tutkimustulosten perusteella voitiin löytää useita kehittämissuuntia Tukikoti Kaislikon avopalveluille. Tutkimusaineisto oli hankittu teemahaastattelun avulla, jotta jokaisen haastateltavan kanssa käytiin läpi samat aihealueet. Haastattelun avulla teemoja voitiin syventää ja haastateltavien näkemyksiä tarkentaa ja keskustelumuotoisesti pohtia palvelujen tarvetta. Haastateltavat osallistuivat Tukikoti Kaislikon lähialueelta, joten otanta tähän tutkimukseen oli riittävä. Osa kunnista oli hieman liian kaukaisia palvelujen käyttäjäasiakkaiden näkökulmasta. Mutta toisaalta näiden kuntien kautta oli mahdollista saada kattavampi aineisto vertaamalla eri kunnissa esiintyviä palvelutarpeita ja kehitysajatuksia. Muutama lähialueen kunta, joiden palvelutarpeita olisi tutkimuksen kannalta ollut hyvä saada selville, eivät osallistuneet haastatteluun.

Haastattelija on haastattelutilanteessa osallistuva ja samalla tutkija. Haastattelijan tulee olla puolueeton ja pitää yllä luontevaa kommunikaatiota. (Hirsijärvi & Hurme 2009, 97.) Mutta kuitenkin väistämättä, tutkijalla on vaikutusta tutkimukseen, sillä tutkija luo ja tulkitsee tutkimusta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 136). Opinnäytetyön aikana haastattelijan roolia pohditiin useasti. Toisaalta haastattelijan rooli oli tutkijana, mutta samalla toimittiin yrityksen edustajana, koska tavoitteena oli selvittää Tukikoti Kaislikon näkökulmasta kuntien palvelutarpeita. Haastatteluissa pyrittiin pitämään neutraali näkökulma. Haastattelujen teemojen ja kysymyksien avulla tarkentamalla selvittämään kuntien palvelutarpeita, heidän näkökulmiaan ja ideoitaan millaisia avopalveluja Tukikoti Kaislikossa voitaisiin kehittää kuntien käyttöön. Ideoita syntyy usein vuorovaikutteisessa suhteessa. Siten myös tutkimuksen toistettavuus olisi melko hankalaa, koska ideat syntyvät siinä hetkessä ja sen hetkisen tarpeen mukaan. Asiakkaiden tarpeet ja palvelujen tarjonnat muuttuvat.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimusaineisto koostuu Tukikoti Kaislikon työryhmän kahdesta kehittämispäivästä sekä kahdeksasta lastensuojelun palvelupäällikön haastattelusta. Ensiksi tuloksissa käsitellään Tukikoti Kaislikon ensimmäisestä työryhmäpäivästä esiin tulevat palveluideat. Tutkimuksen painopiste on lastensuojelun avohuollon palvelupäälliköiden teemahaastatteluista saaduissa tuloksissa, joiden avulla pyritään selvittämään asiakkaiden tarpeita, jotta saadaan tietoa mihin suuntaan Tukikoti Kaislikon palveluja lähdetään tuotteistamaan. Haastattelujen tulokset etenevät haastatteluissa läpi käytyjen teemojen mukaisesti. Tukikoti Kaislikon toisessa työryhmäpäivässä pohditaan haastatteluista saatujen tulosten ja ensimmäisen työryhmäpäivän tuotoksien pohjalta Tukikoti Kaislikon avopalvelujen kehittämisen suuntaa ja kuinka avopalvelujen tuotteistamisprosessi tulee etenemään.

6.1 Ensimmäinen työryhmäpäivä

Tukikoti Kaislikon avopalvelujen kehittäminen lähti aluksi liikkeelle ensimmäisen työryhmäpäivän myötä. Ensimmäisenä kehittämispäivänä työryhmä osallistui kehittämistyöhön ja ideointiin millaisia avopalveluja Tukikoti Kaislikko voisi kehittää ja tuotteistaa. Palveluideoita pohdittiin, jotta asiakastarpeita selvittäessä olisi jo jokin malli esiteltävissä haastateltaville.

Palveluideoihin päästiin aluksi kartoittamalla SWOT-analyysimenetelmän nelikenttämallin avulla Tukikoti Kaislikon nykytilaa. Analyysin avulla käytiin läpi Tukikoti Kaislikon nykytilaa organisaation ja henkilökunnan vahvuuksien ja heikkouksien kautta sekä ulkoapäin tulevien mahdollisuuksien ja uhkien kautta (liite 5). Tukikoti Kaislikon vahvuuksia olivat muun muassa pienen yrityksen mahdollisuus joustavuuteen ja nopeaan päätöksentekoon, muutokkykyisyys, kuntouttava ja tavoitteellinen työote, toiminnallisuus, pitkä työhistoria, henkilökunnan vähäinen vaihtuvuus sekä ry-tausta. Tukikoti Kaislikon henkilökunnan vahvuutena oli muun muassa monipuolisuus, joka näkyy niin henkilökunnan koulutustaustassa, työkokemuksessa ja osaamisessa sekä harrastuneisuudessa. Työntekijät olivat eri-ikäisiä miehiä ja naisia, terveydenhuollon ja sosiaalipuolen koulutuksen saaneita ammattilaisia. Heikkouksina Tukikoti Kaislikossa nähtiin muun muassa vaativat työtehtävät, työssä jaksaminen, työntekijöiden sairaslomat, eri yhteistyötahojen toiveiden kuuntelu ja samalla nuoren puolien pitäminen sekä johtajuuden vahva henkilöityminen. Tukikoti Kaislikon yrityksen näkökulmasta uhkina pidettiin, pienen yrityksen haavoittuvuutta, asiakkaiden tarpeita, tiedonsiirtoa sekä mahdollisten yhteisten toimintamallien puuttumista. Ulkoapäin tulevina uhkina todettiin olevan muuttuva toimintakenttä, isojen kansainvälisten ja edullisempien palvelujen tulo, sekä yhteistyökumppaneiden vaihtuvuus. Ulkoisina mahdollisuuksina nähtiin muun muassa voimakas erikoistuminen, toimintaympäristön muuttuminen sekä toimintakentän laajuus.

Ennen työryhmäpäivää työntekijöillä oli mahdollisuus listata työpaikalla olevaan tiedostoon ideoitaan. Kehittämispäivässä ideat ja SWOT-analyysiin listatut ajatukset käytiin läpi. Työryhmä päätyi yhdessä, että Tukikoti Kaislikoon voisi kehittää portaittaisen palveluvalikoiman (liite 6). Portaan yläpäässä olisi jo toiminnassa oleva ympärivuorokautista laitoshoidon tarjoava sijaishuoltoyksikkö Tukikoti Kaislikko. Portaan toisella tasolla olisi Tiivin tuen - Kaislikko, jossa lasta tai nuorta ja hänen perhettään tuettaisi heidän kotonaan. Tapaamisia olisi useita kertoja viikossa, osa tapaamisista olisi vain nuoren kanssa ja osa yhdessä perheen kanssa. Työntekijöihin olisi mahdollisuus tarvittaessa olla yhteydessä ympäri vuorokauden. Kolmannen portaan palveluna olisi Päivä-Kaislikko nuorille, mikä tarkoittaa päiväsairalan ja päivätoiminnan välimaastoon sijoittuvaa palvelua. Päivä-Kaislikko olisi räätälöity tukipalvelu nuoren arkeen. Palvelun avulla harjaannutettaisiin nuoren itsenäiseen elämään tarvittavia taitoja ja voimaannutettaisiin nuorta takaisin koulu- ja työelämään. Portaan kevyin tukimuoto olisi ammatillinen tukihenkilötoiminta, jolloin lasta, nuorta tai perhettä tavattaisiin kerran viikossa tai joka toinen viikko. Lisäksi Tukikoti Kaislikon olisi mahdollisuus järjestää erilaisia avoimia tai suljettuja ryhmiä sekä leirejä perheiden ja lasten tai nuorten tueksi.

6.2 Lastensuojeluna avohuollon asiakkaat kunnissa

Tutkimustehtävänä oli selvittää keitä palvelujen käyttäjäasiakkaat olivat ja millaisia palvelutarpeita heillä oli. Haastattelujen teemojen avulla pyrittiin vastaamaan tutkimuskysymyksiin. Ensimmäisen teeman avulla selvitettiin kuntien lastensuojelun avohuollon asiakkaiden määrää. Haastateltavilta kysyttiin, millaisia lastensuojelun avohuollon asiakkaat kunnissa olivat. Teemaa tarkennettiin kysymällä lastensuojelun avohuollon asiakkuuden syitä ja asiakkaiden ikäjakaumaa, jotta palveluja kehittämällä voitaisiin vastata käyttäjien tarpeisiin kohdennetummin.

Kuntien lastensuojelun avohuollon asiakkaita oli paljon. Asiakkailla oli monen muotoisia tarpeita, koska heidän ongelmansa olivat myös moninaisia. Lastensuojelun avohuollon asiakkaat olivat vastasyntyneistä lapsista täysi-ikäisyyden kynnyksellä oleviin nuoriin. Kuntien, joiden lastensuojelun avohuollon palvelupäälliköt osallistuivat haastatteluihin, asiakasmäärät vaihtelivat kuntien koon mukaan. Pienemmissä kunnissa avohuollon asiakkaita oli keskimäärin 300–400 lasta ja nuorta, suurimmissa kunnissa avohuollon asiakasmäärä oli useita tuhansia lapsia ja nuoria per vuosi.

Useissa kunnissa **avohuollon asiakasmäärät lisääntyivät** 2008 voimaan tulleen lakimuutoksen myötä, mutta nousun koettiin jo tasaantuneen. Eräissä haastatteluissa tuotiin esiin lastensuojeluilmoitusten määrän lisääntymisen yhtenä syynä sen, että kynnys ilmoituksen tekemiseen madaltui lakimuutoksen jälkeen. Toisaalta toisessa haastattelussa todettiin, että lastensuojelun asiakkuuden alkamisen kynnys oli noussut. Toisissa kunnissa asiakasmäärissä **ei ole ollut merkittävää kasvua** havaittavissa. Lastensuojelulain astuttua voi-

maan asiakkuuksia myös tarkastettiin ja tilastoihin päivitettiin aktiiviasiakkuudessa olevat.

”Joo on mutta ehkä se pahin piikki on ohitettu, silloin kun tämä uusi lastensuojelulaki tuli voimaan määrät kasvoi aika huimasti kun nämä lastensuojeluilmoitusten teko velvollisuus muuttui, ja kynnys madaltui aikalailta. Mutta joo kyllä se on kasvuna ollut.” (H2)

”Mutta se tavallaan kynnys koska lastensuojelun asiakkuus alkaa niin se on noussut todella paljon.” (H3)

”Joo no meillä tapahtui niin, että siinä sitten tarkennettiin oliko kaikki enää asiakkuudessa, kun siellä oli osa jäänyt niin, että seurataan. Että kun nyt se pitää tarkemmin määritellä milloin asiakkuus alkaa ja päättyy niin siinä tehtiin sellaista tilastojen tarkastelua. Että nyt sen pitäisi olla niin että kaikki ketkä ovat aktiiviasiakkuudessa niin ne sitten ovat näissä lukumäärissä.” (H4)

6.2.1 Lastensuojelun avohuollon asiakkaiden ikäjakauma

Lastensuojelun avohuollossa asiakkaina oli lapsia ja nuoria pienistä **vastasyntyneistä lapsista 17-vuotiaisiin** aikuisiän kynnyksellä olleisiin nuoriin. Lastensuojelulain mukaan lastensuojelun avohuollon asiakkuus päättyy nuoren täytettyä 18 vuotta. Nuori, joka on ollut vähintään puolivuotta joko avohuollon tukitoimena tai huostaanotettuna sijoitettuna, on kuitenkin 21 ikävuoteen saakka oikeus saada jälkihuoltoa, jos sijoituksesta on kulunut alle viisi vuotta.

”Siellä on kyllä ihan laidasta laittaaan, että siellä on ihan näitä pikkulapsiperheitä ja vastasyntyneistä vauvoista että perheen asiakkuus alkaa siinä lapsen syntymän myötä. Sitten on ihan sinne seitsemäntoistavuotiaaseen saakka.” (H4)

Lastensuojelun **avohuollon asiakkaina oli paljon nuoria**. Viidessä haastattelussa tuotiin esiin **erityisesti 16–17-vuotiaiden** määrän lastensuojelun asiakkuuksissa lisääntyneen viimeaikoina. Eräässä haastattelussa vielä tarkennettiin 16–17-vuotiaita tulleen suurimpana ryhmänä kiireellisesti sijoitetuiksi. Mutta myös muissa haastatteluissa tuotiin esiin asiakasmäärän olevan suurempi nuorten kohdalla.

”No nyt meil on ihan noussu nää 16–17-vuotiaat. Se on nyt ihan viimekuukausien todella.” (H5)

”Yks varmaan, mutta sekin on meil tasaisesti, kun me ollaan kättötu noita meidän asiakaslistoja niin ei voida sanoa niin, mutta ehkä se suurin on sitten kouluiästä viiteentoista kuuteentoista

ehkä vähän painottuu enemmän sinne loppuun päin, mutta sitten taas on niitä perheitä, joissa on uupuneita äitejä ja vanhempia pikkulapsiperheissä, että ei sillein nouse kyllä, että aika tasaisesti ikäryhmistä riippumatta.” (H7)

Kahdessa haastattelussa kerrottiin, että **7/8-12-vuotiaiden** nousseen suurimpana ryhmänä avohuollossa olevista lapsista. Haastatteluista tuli esiin suurena asiakasryhmänä nuorten lisäksi myös **pienet lapset**.

”Tällä hetkellä sanotaan, että tän vuoden puolella vuoden aikana on noussut sellaiset seitsemän viiva kaksitoista vuotiaat ihan kaikessa... Mutta pienet vauvat näkyy tällä hetkellä tosi paljon, mä luulen, että se on osittain aika paljonkin kertoo siitä ei niinkään että olisi uusi ilmiö vaan tämän ennakoivan lastensuojeluilmoituksen myötä tulee tietoon helpommin.” (H3)

6.2.2 Lastensuojelun avohuollon asiakkuuden syyt

Lastensuojelun palvelupäälliköt toivat esiin lastensuojelun asiakkuuteen johdaneiden **syiden kirjon olleen laaja**, asiakkaiden **ongelmien olleen moninaisia** ja **monimutkaisia**.

”Asiakkaiden ongelmat ovat monimutkaistunut ja vaikeutunut muutaman vuoden aikana tosi paljon.” (H3)

”Että kyllä se hyvin laaja kirjo on, että kun pitäisi pyrkiä vastaamaan kunkin perheen ja lapsen tarpeisiin.” (H4)

”Pääasiassa aika laidasta laitaa varmaan se tarve ja asiakkuus, asiakastyypit.” (H7)

Eräs haastateltava toi esiin, lastensuojelun sijaishuollon **nuorten oireina** olleen aggressiivisuus, epäsosiaalisuus, rikokset, päihteiden käyttö ja psyykkiset oireet. Asiakkaiden kohdalla erilaiset oireet usein limittyivät keskenään, eikä voitu erottaa mikä oli pääsyy asiakkaaksi tuloon. Lastensuojelun avohuollossa olevien nuorten oireina ilmaistiin olevan psyykkisiä oireita, päihteiden käyttöä, käytöshäiriöitä, koulunkäyntiongelmia, rikollisuutta sekä muutamissa kunnissa asiakkailla esiintyi neurologisia ongelmia. Yhdessä haastattelussa todettiin käytöshäiriöisten nuorten olleen haastava asiakasryhmä. Päihdeongelmaa todettiin esiintyneen nykyisin jo melko nuorena, jopa 12-vuotialla.

”Meillä on sijoitettuna niin tää aggressiivisuus, epäsosiaalisuus, päihteiden käyttö, ja psyykkisistä oireista kärsivät on myös yks iso osio, mutta monta kertaa nää limittyy keskenään sitten et siitä on vaikea sanoa mikä on se pää tulo syy...” (H1)

” .. nuorisopsykiatrian asiakkaat on meille aika haastava ryhmä. Yks hyvä ryhmä olisi käytöshäiriöiset, joita kukaan ei halua ottaa eikä hoitaa, koska ovat niin vaativa hoitoisia ja nuorisopsykiatriassakaan heitä ei oikein hoideta muuten kuin vaatii rajat ja semmosiahan on enenemässä määrin...” (H8)

” ..ja sit alkaa oleen jo tätä päihde.. voi sanoo jo päihdeongelmaakin jo näillä 12-14-vuotiaillakin, että päihteet mukana ja mielenterveysongelmat mukana.” (H5)

Muutamassa haastattelussa todettiin neuropsykiatrisista ongelmista kärsiviä lapsia ja nuoria olleen yksittäistapauksina, joilla oli esimerkiksi ADHD, asperger. Mutta suuremmissa kunnissa heitä todettiin olleen kasvava määrä.

”...tällä hetkellä ei ole esimerkiksi aspergerista yms. kärsiviä nuoria. Mutta kyllähän niitäkin on meillä nyten sijoitettuina ja sitten ovat tulossa sieltä, mutta ne ovat sitten ihan näitä yksittäisiä tapauksia. Että meillä ne volyymit ovat sen verran pieniä.” (H2)

”Joo onhan niitä ja se määrä lisääntyy koko aika, jos ajattelet näitä autismin tai koko autismin kirjo mitä voi olla vaikka mitä, tieto lisääntyy koko aika. Diagnoosit tai tietoisuus lisääntyy koko ajan.” (H6)

Haastatteluissa kerrottiin kouluikäisten ongelmien sekä vanhempien kyvyttömyyden asettaa rajoja, heijastuvan lasten **koulunkäyntiin**. Nuorilla todettiin olevan rajattomuutta, koulunkäyntiongelmia, osa nuorista ei käynyt koulua, jonka seurauksena kuvioon oli voinut tulla lisäksi nuoren ”kuljeskelu” ja pienet rikokset sekä nuoren syrjäytyminen.

”Sitten kouluikäisillä se on että vanhemmat eivät saa näille lapsilleen rajoja eli eivät käy koulua, kuljeskelevat ja sitten syyllistyvät erilaisiin rikkeisiin.” (H4)

”10-12vuotiaat, että siellä on sitä avohuollon asiakkailla, koulunkäynti vaikeutta ja monenelaista..” (H5)

”...mutta kyllähän se sitten, jos nuorten kohdalla mietitään joko se on syrjäytymistä, että meinaa vaan jäädä sinne opiskelupaikan ulkopuolelle tai ei saada peruskoulun päättötodistusta, että yksinkertaisesti ei päästä kouluun.” (H7)

Eräessä haastattelussa tuotiin esiin, osan nuorista oirehtineen voimakkaammin nuoruuden kipukynnyksiä, jolloin nuoren käytökseen liittyi myös päihteiden käyttöä ja pientä rikollisuutta.

”Sitten taas ihan normaaliin nuoruuteen liittyvät kipukynnykset, toiset ovat niissä sitten rajattomampia ja koettelee rutkasti että tulee sitten sellaista pientä rikollista käyttäytymistä ja sitten päihteiden käyttö on sitten tietysti yksi iso ryhmä myös.” (H7)

Useimmissa kunnissa selkeästi syömishäiriöisiä tai väkivaltaa kokeneita nuoria lastensuojelun palveluiden piirissä oli vain yksittäistapauksia. Lastensuojelun avohuollon palvelujen piirissä heitä ei juuri haastateltavien mukaan ollut. Kahdessa suuremmassa kunnassa syömishäiriöisten nuorten määrä nähtiin suurena. Syömishäiriöistä kärsivien todettiin kuuluvan enemmänkin terveydenhuollon palvelujen piiriin. Syömishäiriö näyttäytyi lastensuojelussa lapsen tai nuoren yhtenä oireena, useiden ongelmien kasauduttua.

”Ja kai jonkun verran oli tossa viimevuoden puolella noita syömishäiriöisiäkin. Eli heille ei sitten oikein tuntunut löytyvän sitte tarvittavaa palvelua, että kuitenkin nähtiin, ettei mikään sijoitus lastensuojelunperusteinen sijoitus ollut kyseessä.” (H4)

”Mutta meillä on ollut sijoituksessa esim. syömishäiriöisiä tyttöjä tosi paljon...” (H1)

”Niin kun ei se lapsen mielenterveysongelman pitäisi olla huostaanoton peruste. Että jos siellä on selkeä tarve syntyy siitä sairaudesta se tarve... moniongelmaiset on sitten eriasia, jossa tulee sitten monta asiaa päällekkäin.” (H7)

Yhdessä haastattelussa taas tuotiin esiin lähisuhdeväkivallan olleen lastensuojelun avohuollon asiakkuuden syynä.

”...lähisuhde väkivaltaa joko sitten vanhempien kesken tai sitten lasten pahoinpitelyä...” (H3)

Vanhemmista johtuneiden lastensuojelun asiakkuuksien syiden todettiin liittyvän usein vanhempien elämänhallintaan, jolloin vanhemmuuteen liittyi kyvyttömyyttä, osaamattomuutta ja jaksamattomuutta. Usein nämä vanhemmat olivat joko pienten lasten tai nuorten vanhempia.

”On myös sellaista, että vanhemmat ovat töissä työmatkat ovat pitkiä ja vanhemmat tekevät pitkiä työpäiviä ja lapset ovat kotona yksin ja vanhemmat on ehkä kuormittunut elämisen murheista, isot velat ja muuta. Sitten ei tahdo riittää voimavaroja lapsille niin lapset jää sitten aikalailla yksin.” (H2)

”Jos lapsi on pieni eli vauva tai päivähoitoikäinen niin silloin ne ongelmat ovat siellä vanhempien elämänhallinnassa. Siellä on ihan tällaista kyvyttömyyttä, osaamattomuutta jaksamattomuutta.” (H4)

”Jo esimurrosikäisten vanhemmuutta pitäisi pystyä vahvistamaan pikkasen paremmaksi, jotta ne kestäisi ne murrosikäisten oirehdinnat. Ettei se varsinainen ongelma tulisi mitä noilla 16–17-vuotialla on jo sitten.” (H6)

Haastatteluissa tuotiin esille lastensuojelun avohuollon asiakkuuden johtuneen lapsen puutteellisesta hoidosta ja huolenpidosta, joka oli aiheutunut joko molempien tai toisen vanhemman mielenterveys- tai päihdeongelmista tai näistä molemmista.

”Sitten aika monessa perheessä toisella tai molemmilla vanhemmista on mielenterveysongelmia tai päihdeongelmia tai molempia mitkä sitten heijastuu sitten arjen käytäntöihin eli ei sitten lapsilla ole asianmukainen se hoito siellä kotona.” (H4)

Muutamassa haastattelussa perheiden ongelmien todettiin olleen ylisukupolvien jatkuneita. Näitä ongelmia olivat usein päihde- ja mielenterveysongelmat sekä neurologiset ongelmat. Tällöin lapsilla esiintyi samoja oireita kuin vanhemmilla. Yksi haastatteltavista kertoi myös isovanhemmilla saattavan esiintyä samoja ongelmia kuin omilla lapsillaan ja lapsenlapsillaan, kun lasten lähiverkostoa kartoitettiin.

”Sitten näkee paljon yli sukupolvisuutta, niihin törmää paljon. Että isovanhemmatkin on päihdeongelmaisia. Että kun lapselle lähdetään etsimään läheisverkostoa niin sieltä ei juuri löydy, että yllättävän paljon on.” (H3)

”Ja sitten sellainen ilmiö on, joka näkyy paljon, että on tällaisia neurologisia ongelmia perheissä. Jos aatellaan ei ole enää selkeästi lukivaikeuksia vaan on esim. aspergeria ja tän tyyppisiä ja nekin on aika usein periytyviä...” (H3)

Yhdessä haastatteluista tuotiin esille lastensuojelun avohuollon asiakkaina olleen isoja perheitä.

”...ja meillä on yllättävän paljon isoja perheitä, jolloin ne ongelmat eivät suinkaan vähene.. ” (H3)

Eräs haastateltava toi esiin lastensuojelun avohuollossa olleiden vanhempien huoltajuuskiistat, jotka heijastuvat myös lapsiin.

”Mutta yks mikä tota on suuri ryhmä, mikä tietyltä osin työllistää on just nämä riitelevät vanhemmat eli avioerolapset ja sitä kautta nämä huolto ja tapaamisselvitysten kautta tulevat ristiriidat ja miten ne sitten peilautuu lapsiin. Että ne on yks semmonen mikä ehkä sykleittäin menee.” (H7)

6.3 Lastensuojelun avohuollossa käytettyjä palveluja

Tutkimustehtävänä selvitettiin millaisille lastensuojelun avopalveluille lähi-alueen palvelupäälliköt näkivät kunnissa olevan tarvetta. Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään millaisia lastensuojelun avohuollon palveluja kunnissa eniten käytettiin ja minkälaisia palveluja oli jo tarjottuina kunnissa. Asiakkaiden palvelukokemusten kautta palveluja voitaisiin kehittää oikeaan suuntaan.

Lastensuojelun avohuollon palvelut räätälöitiin asiakkaiden tarpeisiin. Kuntien eniten käytettyjä lastensuojelun avohuollon palveluja olivat perhetyö, tukihenkilö ja tukiperhetoiminta sekä sosiaalityöntekijöiden ja sosiaalihojajien tarjoama tuki. Suuremmissa kunnissa palveluvalikoima oli laajempi. Palveluja ostettiin täydentämään omaa palveluvalikoimaa ja vastaamaan asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin. Jokaisen asiakkaan kohdalla palvelut mietittiin asiakkaiden tarpeiden mukaan, tarvitaanko tukea enemmän vanhemmuuteen vai lapselle tai nuorelle itselleen.

”Tietysti räätälöidään jokaiselle asiakkaalle oma juttu, että mietitään semmoinen yhdistelmä eri palveluista. Perheen tarpeen mukaan mietitään onko se sitten että tukea tarvitaan enemmän aikuisuuteen tai vanhemmuuteen vai onko se lapsi sitten vai molemmat, että sitten haetaan se mitä tarvitaan palveluita aina perhekohtaisesti.” (H2)

Lastensuojelun asiakkuus alkaa perheen tilanteen **selvityksellä**. Lastensuojelulain mukaan selvityksessä arvioidaan lastensuojelutoimenpiteiden tarvetta, lapsen kasvuolosuhteita sekä huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden mahdollisuuksia huolehtia lapsen hoidosta ja kasvatuksesta. Haastatteluissa todettiin, että kunnan sosiaalityöntekijät tekivät selvityksen lastensuojelun tarpeesta, sekä arvioivat tarvittavat palvelut ja sen kenelle ne kohdennettiin.

”Siis mehän tehdään lastensuojelun tarpeen selvitykset tietenkin itse. Ja sitten sen jälkeen tehdään se ratkaisu, kuuluuko se lastensuojeluun vai ei kuulu. Ja onko siellä jotain peruspalveluita, joita voidaan perheen ympärille rakentaa, ettei siinä tarvitse lastensuojelun olla. Vai onko siellä sellainen lastensuojeluntarve, että meidän pitää siirtää sinne meidän avohuollon tiimiin, jossa tehdään asiakassuunnitelman kautta arvioidaan ne tukitoimet.” (H8)

Lastensuojelun avohuollon lasten ja nuorten kotiin tehtävä työ koettiin tärkeäksi. Yhtenä eniten käytettynä avohuollon palveluna nostettiin esiin **perhetyö**. Lastensuojelun perhetyön tavoitteena oli lapsen kasvun ja kehityksen tukeminen, vanhemman ja perheen arjen hallinnan lisääminen sekä vanhemman tukeminen vanhemmuuden eri osa-alueilla. Perhetyössä työskentely tapahtui pääsääntöisesti perheen kotona.

” Meidän oma perhetyö, ihan ehdottomasti suurimpana ” (H8)

Suuremmissa kunnissa järjestettiin avohuollon tukitoimena **perhekuntoutusta** perhekuntoutuskeskuksissa. Lastensuojelulain mukaan lastensuojelun avohuollon tukitoimena voitiin järjestää kuntouttavaa tai arvioivaa perhehoitoa sijoittamalla koko perhe laitoshoitoon.

”...on tällaista perhekuntoutuskeskus. Siellä asutaan asunnossa ja sinne järjestetään tukitoimet, että vanhemmat voivat käydä töissäkin. Pitää tietysti olla omakin asunto, jossa harjoitellaan esim. viikonloppuisin mennään sinne lasten kanssa. On ryhmiä lapsille ja vanhemmille erilaista toimintaa. Ympäri vuorokautisesti tietty jakso ja sitä ennen on motivointijakso eli työntekijä käy tapaamassa perhettä ja kun ympärivuorokautinen jakso päättyy niin tehdään vielä kotiin työtä, tavallaan katotaan seurataan, että asiat sujuu.” (H1)

Lisäksi tuotiin esiin kunnan oma **sosiaalityö** ja omien **sosiaaliohjaajien** tarjoama tuki. Kunnissa nuorille oli kohdennettu omia sosiaaliohjaajia tai sosiaalityöntekijöitä.

”Sitten meillä on no ne... nuortenohjaajat eli joissakin kunnissa puhutaan nuorisoperhetyöstä meillä ne on niin kuin nuorten sosiaaliohjaajia elikkä he tekee sitten näiden 12-17-vuotiaiden kanssa nuoren kanssa enemmänkin. Toki vanhemmatkin ovat siinä mukana ja muu verkosto.” (H4)

Osalla kunnista oli avohuollon tukea toteutettu **intensiiviyönä** nuorten ja perheen kanssa.

”Meillähän on omia intensiivityöntekijöitä... jotka työskentelee niiden 12-17-vuotiaiden kanssa, nimenomaan siinä sijoituksen uhkavaiheessa. Sillä ollaan saatu kyllä tosi hyviä tuloksia. Kyllä siellä on ihan niitä 16-17vuotiaitakin.” (H3)

”....tämmöinen intensiivinen perhetyö eli tällainen laitoshoidon vastineeksi kehitettiin... tämmöinen päivämuotoinen kolmena päivänä viikossa noin kolmen viikon tai kuukauden ajan on perhe... että he sitten ihan ruoanlaitosta ja päivärytmeistä mallintaa sitä.” (H4)

Haastattelujen mukaan **tukihenkilötoimintaa** käytettiin paljon avohuollon tukitoimena lapsille ja nuorille. Tukihenkilötoiminta voi olla joko vapaaehtoistoimintaa tai ammatillisesti tuotettua palvelua. Tukihenkilö ja lapsi tapaavat tuettavan omassa ympäristössä yhteisen tekemisen tai harrastuksen merkeissä.

”Että meillä on aika hyvin nyt sitten tää tukihenkilötoiminta ja siinä on meillä on tää --- yhteistyökumppanina, tai he koulutaa. Että tukihenkilöitä on ja niitä on aika hyvin kyllä saatu.” (H5)

”Tukihenkilötoiminnassa lapsi määrä on suhteellisen iso..” (H6)

Varsinkin lapsille hyvin yleinen avohuollon tukimuoto oli **tukiperhetoiminta**, jota järjestettiin useissa kunnissa seudullisen yksikön kautta. Vapaaehtoisuutena toteutettavassa tukiperhetoiminnassa tuettava lapsi osallistuu tukiperheen arkeen ja yöpyy tukiperheen luona esimerkiksi yhden viikonlopun kuu-kaudessa.

” ... ne on aika tärkeitä ne tukiperheet niin pienille lapsille kuin vähän isommillekin, että se on sitten erilaista tukiperhetoimintaa mitä sitten ne päälle kouluikäiset ja lähemmäs murrosikää tarvitsevat.” (H7)

Haastatteluista nousi esiin, että osassa kunnista oli käytössä lapsille, nuorille sekä perheille **päiväosastoja** sekä **päivätoimintaa**.

”...esimerkiksi meillä on toimintamuotona tämmönen päiväosasto, siel on kymmenen lasta ja heidän perheensä, että he käy normaalisti koulussa ja tutetaan koulun käynnissä ja tavataan vanhempia eli kuntoutetaan koko perhettä” (H1)

”Meillä on työhönohjaus, jossa on omia työpaikkoja johon näitä lastensuojelun ja jälkihuollon nuoria ohjataan.” (H1)

”Peruskoulun suorittaneilla on sellainen nuorten paja...” (H4)

Muutamassa haastattelussa tuotiin esiin myös perheiden **taloudellinen tukeminen**. Joka avohuollon tukitoimenpiteenä tapahtui pääosin lasten ja nuorten tukemisena **harrastuksiin ja leiritoimintaa**. Lisäksi haastatteluissa tuotiin esiin, että avohuollon tukitoimena käytettiin kunnan **peruspalveluja**, kuten päivähoito ja varhaisen tuen perhetyötä (joka vastaa aiemmin käytettyä kotipalvelu).

”Ja sitten myös tukitoimintana käytetään ihan harrastustoiminnan tukeminen, mutta siinä just perhetyöntekijä ohjaa harrastusten piiriin ja pyritään tukemaan niiden jatkumista ja sitten leiritoimintaan tuetaan, mutta se on enemmän semmoista taloudellista tukea niihin aktiivitoimintoihin mitä on jo olemassa.” (H7)

” Esim. päivähoito saattaa olla sellainen tai lapsiperheiden kotipalvelu..” (H2)

”Ainiin ja onhan meillä tuota varhaisen tuen perhetyötä eli tämmöstä ennenvanhaista kotipalvelua, jossa ei ole niinkun lastensuojelun asiakkuus, se ei suoraan ole avohuollontukitoimi” (H5)

Osassa haastatteluista tuotiin esiin myös lapsen ja nuoren tukimuotona **avohuollon sijoitus**. Lastensuojelulain mukaan lapselle voidaan järjestää avohuollon tukitoimena lyhytaikaisesti yksin tuen tarvetta arvioivaa tai kuntouttavaa perhehoitoa tai laitoshuoltoa.

”No avohuollon sijoitus on yksi avohuollon tukitoimi jota käytetään.” (H1)

Kunnat järjestivät **jälkihuoltotoimintaa** nuorille joko omana toimintana, ostopalveluna tai yhteistyössä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Lastensuojelulain mukaan jälkihuolto järjestetään sijaishuollon tai avohuollon tukitoimena tapahtuneen sijoituksen päättymisen jälkeen. Jälkihuoltoa tarjotaan, jos sijoitus on kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään puoli vuotta ja kohdistunut yksin lapseen. Sijoituksen ja asiakkuuden päättymisestä tulee olla kulunut alle viisi vuotta. Jälkihuolto sisältää sijaishuollon päättymisen jälkeen sosiaalilautakunnan tukitoimet, siihen saakka kunnes nuori täyttää 21 vuotta.

”Jos näyttäisi että se nuori ei voi siinä perheessä asua, niin sitten lähdetään itsenäistämään. Mutta siinäkin meillä on ihan toimivat palvelusysteemit. Asuttamisine ja muineen.” (H6)

”... kaupungissamme on ollut tämmöinen jälkihuollon tuki jo aika pitkää, että ihan tätä omaa tukityötä. Jotenkin tuntuu että siihen tukeen tulevia on aika saman määräisesti, että siinä ei ole suurta piikkiä. Että kaikkihan ei tähän kuntaa jää ja sieltä on sitten ostettu, että kyllä kaikki jotka siihen on oikeutettu, niin saavat palvelua.” (H3)

”Jonkun verran sitäkin tukihenkilö toimintaa tarvitaan näille jälkihuolto nuorille, ettei tämä meidän työntekijä pysty sillä tavalla ihan sellaista intensiivistä tukea tarjoamaan, että sitten sitä jokin verran ostetaan.” (H2)

6.4 Lastensuojelun palvelujen kehittäminen kunnissa

Haastatteluista nousi esiin myös kuntien lastensuojelun palvelujen kehittämissuunnitelmiä. Jossain kunnissa oli erilaisia työryhmiä kehittämässä lastensuojelun palveluja. Lastensuojelun palveluja kehitettiin kunnissa myös erilaisten **hankkeiden ja projektien** kautta. Lisäksi yhteistyötä tehtiin **kolmannen sektorin** kanssa.

”...tiettyjen perinteisten kumppanien kanssa lähdetään kehittämään tiettyjä palveluja.” (H6)

”Meillä on ihan hyvät kehittelyt tällä hetkellä ----hanke on tähän sovittelutoimintaan tuonut lisävälineitä.” (H7)

”Mutta tällähetkellä on resurssit niin pienet ja ollaan niin tiukoilla.. että se on aika paljon noiden yhdistysten ja järjestöjen varassa.” (H8)

Kuntien lastensuojelun palveluja pyrittiin yhdenmukaistamaan muun muassa kilpailutusten myötä sekä keskittämällä palveluja ”saman katon alle”.

”Tässä ollaan vaan nyt sellaisessa muutoksen kynsissä kun se terveydenhuolto yhdistyy ja sitten miten saadaan palvelut toimimaan ja saataisko sitten avopalveluita yhtenäistymään enemmän.” (H1)

”Me ollaan keskitetty nyt omat tukitoiminnat erilleen ja tullut näkyväksi myös sellaista rakenteita koitetaan luoda, ettei jokainen sosiaalityöntekijä ostele sieltä täältä vaan lähdetään miettimään vähän kriteeristöä myös näille tukipalveluille..” (H3)

Kansalliset hankinnat suoritettiin pääsääntöisesti tarjouskilpailuina avointa tai rajoitettua menettelyä käyttäen. Avoin menettely tarkoitti sitä, että kaikki halukkaat toimittajat voivat tehdä tarjouksen hankintailmoituksen perusteella. (Lastensuojelun käsikirja 2012j.) Haastattelujen mukaan useissa kunnissa lastensuojelun avohuollon palvelut olivat tulossa ensi kertaa kilpailutuksiin. Kilpailutuksissa kunnat kilpailuttivat tietyt palvelut. Tarvittavista palveluista kunnat tekivät palvelukuvaukset, joihin pyydettiin palveluntuottajien tarjoukset.

Lastensuojelun resurssit olivat vähäiset ja sosiaalityöntekijät joutuivat tarkkaan harkitsemaan, mitä palveluja kunnan oli mahdollisuus hankkia. Asiakkaille haluttaisiin järjestää monenlaisia palveluja, mutta resurssit olivat rajalliset.

”Mutta sitten taas mietitään sitä kunnan osuutta, että me tuotetaan tai annetaan niitä palveluita, niin se ei valitettavasti ole siellä ensimmäisenä tässä tilanteessa. Että se on sitten mitä on meidän pakkojärjestää ja kuinka me se järjestetään, että se on ehkä se keskeisin kysymys. Niin paljon olisi, mitä olisi ihana antaa asiakkaille tai järjestää tai innovoida jotain uutta. Mutta tällähetkellä on resurssit niin pienet ja ollaan niin tiukoilla, että ei semmoseen ole mahdollisuutta.” (H8)

*”Ennaltaehkäisevästä työstä jouduttu luopumaan, koska resurs-
sit eivät riitä, työ painottuu korjaavaan työhön. Muun verkoston
pitäisi paneutua ennalta ehkäisevään työhön” (H3)*

*”Että kyllähän se kokoajan kun asiakkuudet muuttuvat vaati-
vammiksi niin pitää sitten yrittää vastata niihin tarpeisiin. Että
sitä palvelua pitää kokoajan yrittää itse kehittää mitä on tarjol-
la. Mutta sitten kun on kaikki määräraha raamit mitä on niin..”
(H4)*

Kahdessa haastattelussa toivottiin, palveluntuottajalta asiakassuhteen tavoit-
teellista päättämistä.

*”...lastensuojelun pitäisi pystyä väistymään siitä, että se on las-
tensuojelun lain henki nykypäivänä, että ei pidetä yllä sitä että
olet koko aika, ikuisesti lastensuojelun asiakas.” (H3)*

6.5 Lastensuojelun palvelut joille kunnilla tarvetta

Tutkimustehtävänä oli selvittää millaisille lastensuojelun avopalveluille lähi-
alueen lastensuojelun palvelupäälliköt näkivät kunnissa olevan tarvetta. Haas-
tattelujen teemojen avulla pyrittiin selvittämään lastensuojelun asiakkaiden,
kuten perhetyön, jälkihuollossa olevien nuorten ja intensiivisessä tuessa ole-
vien asiakkaiden tarpeita. Tarkoituksena oli selvittää nousiko kuntien lasten-
suojelun asiakkaista joitain ryhmiä, joille palveluja tarvittaisiin.

Lastensuojelun tarve keskittyi usein suurempiin kuntiin, jolloin niissä palve-
lualikoima oli laajempi. Kun taas pienemmistä kunnista puuttui lastensuoje-
lun erityisosaamista ja palveluja oli vähemmän. Palvelujen tarve keskisuurissa
ja pienissä kunnissa oli melko samanlainen, kuitenkin painotukset eri palvelu-
jen saatavuudesta vaihteli hieman kunnittain. Esimerkiksi osassa kunnista ko-
ettiin suurempaa tarvetta ammatilliselle tukihenkilötoiminnalle, kuin osassa
perheiden tukeminen koettiin ensisijaiseksi ja osassa toivottiin sijaisperheille
tukea.

Lastensuojelulain uudistuksen tavoitteena oli lastensuojelun painopisteen siir-
täminen varhaiseen tukeen ja avohuoltoon. Myös haastatteluista nousi esiin,
että huostaanottoja pyrittiin vähentämään ja perheitä tukemaan kotiin vietävil-
lä palveluilla.

*”Kyllähän me pyritään mahdollisimman pitkälle niin, ettei tule
sijoitusta, vaan pystytään kotiuttamaan esim. jonkun kiireellisen
sijoituksen tai avohuollon sijoituksen jälkeen että lapsi tai nuori
pystyisi palaamaan sinne kotiin. Että se on varmaan se pääta-
voite, että pystyisi palaamaan kotiin ja että se onnistuisi sitten.”
(H5)*

Haastattelujen perusteella kotiin vietäville palveluille oli suuri tarve. Kunnissa oli tarvetta ilta- ja viikonloppuaikoina tapahtuvalle **perhetyölle** ja **perheterapialle**.

”Meillä on pula kotiin tehtävästä työstä. Että meillä on sitä perhetyötä, mutta meillä on jonot. Että meillä on sitä omana tuotantonakin, mutta se ei vaan riitä vaan on jouduttu ostaan” (H5)

”Mehän ostetaan tällähetkellä perheterapiapalveluja vaikka se ei edes kuulu, kun meillä on perheneuvolat, jossa on oma perheterapia, mutta se ei pysty tarjoamaan sen tyyppistä perheterapiaa, jota me tarvitaan. Että me ostetaan kotiin vietävää perheterapiaa ja siitä on ihan hyviä kokemuksia.” (H6)

”Yhä enenemässä määrin tarvetta olisi ilta-aikaiseen ja viikonloppu työhön. Me ollaan sitten jo useamman vuoden ostopalveluna hankittu sitten tällaisille, jos on työssäkäyviä tai muutoin niin kuin eivät vanhemmat pysty päiväsaikaan olemaan, niin kuin työskentelyssä mukana niin on sitten ilta-aikaan.” (H4)

Perhetyön yleiseksi tavoitteeksi määriteltiin vanhemmuuden tukeminen. Perhetyössä arvioinnin avulla selvitettiin, tarvittiinko perheeseen voimakkaampaa väliintuloa. Haastatteluista nousi esiin kunnissa olleen tarvetta erilaisille **perhekuntoutuspalveluille**, kuten arvioivalle ja kuntouttavalle työlle. Kuntouttava työ tapahtuisi joko laitoksessa tai kotona.

”Se mitä nyt jos ekana aattelee, nyt nousee tämmönen perhekuntoutus tyyppinen. Sitäkin on sitten kahta tyyppiä, että on semmosta arvioivaa että sellainen arviointijakso. Ja sitten on kuntouttavaa, kun ollaan jo tiettyihin asioihin se perhe tarvitsee tukea, että sen tyyppistä... Kun sitä ei meillä itellä ole. Tosin me ollaan sitä miettimässä jossain muodossa, mutta me ei pystytä niin kun ympärivuorokautiseen, että me ei saada sellaista henkilökuntaa mistään. Tämmöstä päiväkuntoutustyyppistä ollaan miettimässä. Mutta että kyllähän jotkut perheet tarvitsee ihan tämmöstä ympärivuorokautista kuntoutusta...” (H5)

”Perhekuntoutustyyppistä niin sen tyyppistä me ollaan ostettu myös.” (H7)

”Perhearviointi jaksot. Jonkun verranhan meillä on että perheitä menee laitoksiin arviointijaksoille tai perhekuntoutukseen ja sitten meillä tuottaa ongelmia se, että ne on muissa kunnissa. Niin sitten jos on esim. kouluikäisiä lapsia niin sitten tulee se ongelma, että sen lapsen koulun järjestämisen kanssa. Että semmosten palvelujen tuominen tänne missä asiakkaat asuu. Tarve ei ole ympäri vuotista ja jatkuvaa vaan aina tietty perhe

ja tiettyinä aikana taas on hiljaisempi jakso eikä ole ketään.”
(H2)

Myös **vanhemmuuden arvioinnille** todettiin eräässä kunnassa olleen tarvetta.

”...kyllä me vanhemmuuden arviointia tarvittaisi, mieleusti niin että ne voisi ostaa jostakin. Mutta sitten siinä on aika sellaisia täsmä kysymyksiä, mihin halutaan arvioo. Mutta se on sitten ehkä siellä vähän pidemmällä että sitä, siinä on jo joku sellainen pulma tilanne, että pitää ihan tosissaan arvioida sen vanhemman kykyä ja ne on aika sellaisia monimutkaisia sitten kyllä...”
(H8)

Ammatilliselle **tukihenkilötoiminnalle** oli kunnissa tarvetta. Osassa kunnista tukihenkilötoiminta toteutettiin vapaaehtoistyönä, mutta osassa haastatteluista koettiin ammatilliselle tukihenkilötoiminnalle olleen myös tarvetta. Osan lasten ja nuorten tilanteiden todettiin olleen sen verran haastavia, ettei perinteisen vapaaehtoistyöntekijän tuki ollut riittävää, vaan tarvittiin ammatillista osaamista heidän tukemiseen. Osassa haastatteluista tuotiin esiin, että myös **tukiperheitä** kaivattiin kunnissa lisää.

”Asiakaskunta on sen verran haasteellista, että pitää olla joku ammatillisuus ja tämän alan ammatti-ihminen, että pystyy vastaamaan niihin haasteisiin sitten.” (H2)

”Sitten tarvittaisiin tietysti ihan tällaista vapaaehtoistyöhön perustuvaa tukihenkilötoimintaa enenemässä määrin. Että tällä hetkellä meillä ei taida olla tukihenkilöitä olla käytössä juurikaan.” (H4)

”Tukihenkilö ja tukiperhe palvelut on semmonen johon meidän asiakkaat joutuu jonottamaan, että se on ihan ykkös. Ja sitten tukihenkilötoimintaa on vaikea saada. Että meillä on yksi ammatillinen tukihenkilö meidän kunnan työntekijänä ja se on aina ihan täynnä. Aikaisempina vuosina oli muutama vuosi sitten oli ihan tavallisia ihmisiä, jotka tekivät oman työnsä ohella tukihenkilötoimintaa...” (H2)

”Tukiperhe olisi hirveen hyvä avohuollon tukitoimi, mutta niistä on pula...” (H5)

Tukihenkilöitä kaivattiin yhdessä haastattelussa erityisesti 8-12-vuotiaille pojille, toisessa haastattelussa 15–16-vuotiaille nuorille. Tukihenkilötoiminnan todettiin yhdessä haastattelussa sopineen, esimerkiksi jonkin erityisdiagnoosin saaneelle lapselle tai yksinhuoltajan lapselle.

”..ja sitten näille avohuollon nuorille myös. Elikkä ketkä ei enää perheisiin suostu lähtemään ja eikä perheetkään enää sellaista

15-16-vuotiasta viikonlopuksi ota. Mutta tukihenkilöt sitten arkipäivisin tai iltaisin sitten menee harrastamaan tai muuhun ajanviettoon. Kun monellakin tahtoo olla että sieltä kotoa ei löydy sitä vastakaikua, että vanhemmat eivät jaksaa sitten tai he eivät miellä, että heidän pitäisi lastensa kanssa tehdä jotakin sen tyyppistä.” (H4)

”Tukihenkilötoiminta sopii hyvin semmoseen esim. sanotaan, vaikka että siellä on yksihooltajuutta, mutta periaatteessa siellä on asiat suht ok. Mutta esim. vanhempi joutuu olemaan paljon töissä tai sanotaa, että lapsi on jollain erityisdiagnoosilla adhd tai muulla ja hänellä on hirveesti virtaa ja jos sitä ei ohjata oikeaan suuntaan, niin se purkautuu väärin. Niin siinä, joku tukihenkilö voi olla tosi hyvä, jos siinä muodostuu joku sellainen suhde, että voi yhdessä tehdä ja mennä ja avustaa koulujutuissa ja muuta, mutta siinä ei sitten ne ongelmat ole kauhean suuria.” (H8)

”Mutta kyllä sieltä ehkä nousee 8-12- vuotiaat pojat nousee sellaisena yksittäisenä ryhmänä, jotka tarvitsevat eniten tukihenkilöpalvelua, rinnalla kulkemista ja arjessa olemista.” (H2)

Nuorten ikäryhmä todettiin haasteelliseksi asiakasryhmäksi, joille erityisesti tarvittaisiin tehokkaita avohuollon tukimuotoja. Lastensuojelun avohuollossa oli paljon nuoria asiakkaina. Kunnissa oli pyritty miettimään keinoja nuorten tukemiseen, jottei huostaanoton tarvetta syntyisi. Yhdessä haastattelussa korostettiin 16–17-vuotiaiden kiireellisten sijoitusten määrän olleen suuri. Yhtenä keinona nuorten tukemiseksi todettiin, että vanhempia tulisi vahvistaa jo ennen nuoren murrosikää.

”Mutta kyllä me ollaan erityisesti viimevuosien aikana panostettu näihin nuoriin ja pyritty miettimään keinoja, joilla se huostaanotto vältettäisiin.” (H3)

”Sitten toisaalta nää 16–17-vuotiaat, et se on sitten haastava kohta kun nuori tulee ja täyttää sen 18. Sittenhän me ei enää voida antaa avohuollon tukitoimia...” (H5)

”Suurin ryhmä ehkä noissa kiireellisissä sijoituksissa on nimenomaan nuoret 16–17-vuotiaat nuoret. Että se on se ikäryhmä jolle me on yritetty löytää jotain muita palveluja kuin sitä kiireellistä sijoitusta... kun me puhutaan 16–17-vuotiasta, jotka tulee kiireellisesti sijoitettuna, joka tarkoittaa aika vakaa päihdeongelmaa, aggressiivista käyttäytymistä, rikoksen tekemistä. Että siinä on aika vaikea löytää sitä vaihtoehtoa tietyllä tavalla pystyisi avopalveluna hoitamaan...” (H6)

”Jo esimurrosikäisten vanhemmuutta pitäisi pystyä vahvistamaan pikkasen paremmaksi, jotta ne kestäisi ne murrosikäisten oirehdinnat. Ettei se varsinainen ongelma tulisi mitä noilla 16-17-vuotiaalla on jo sitten.” (H6)

Sosiaalihuoltolain mukaan lapset tulisi sijoittaa ensisijaisesti perheisiin. **Perhehoidolla** tarkoitettiin lastensuojelun asiakkaan hoidon, kasvatuksen tai muun ympärivuorokautisen huolenpidon järjestämistä hänen oman kotinsa ulkopuolella yksityiskodissa tai ammatillisessa perhekodissa.

”Meillä on tavoite, että alle 12-vuotiaat ovat kaikki sijaisperheissä. Että ne pitää aika räätälöityjä ne kuviot. Mutta toki on laitoksissa, sitten onhan kriisiperheessä, että kun mieltii tuota arviointijaksolta, niin ollaan aika hyvin pystytty alle 12-vuotiaat sijoittamaan perheisiin.” (H6)

Sijaisperheet tarvitsevat tukea, jotta perhehoitoon sijoittaminen onnistuisi. **Sijaisperheille** tarjottiin tukea erityisesti vaativien lasten ja nuorten hoidossa. Tarjottuja palveluja olivat muun muassa sellaisia, joissa työntekijät tapasivat säännöllisesti ja tiiviisti perhettä. He myös tarvittaessa asuivat perheessä hetken aikaa.

”Sijaisperheitä meillä on perhehoidossa eri puolilla Suomea niin ei voida niin tiivistä tukea tarjota. Että tämä ---- (ostopalvelu) olisi semmoinen joka tarjoaa tiiviimmin tukea perheen jaksamiseen... säännöllisemmin ja voi olla että tiheimmin tarvittaessa. Ja esimerkiksi hetkeksi aikaa joku työntekijä voi tulla siihen perheeseen tavallaan tueksi, jos esimerkiksi joku nuori tarvitsee ihan vierellä oloa ja tän tyyppistä.” (H1)

Eräässä haastattelussa nousi esiin, että lapsille ja nuorille oli ostettu laitoksista esimerkiksi **tukiviikonloppuja**. Lisäksi laitoksista oli ostettu myös palveluja, joissa lapsi osallistui laitoksen harrastetoimintaan.

”Mutta ollaan myös sitten ostopalveluna ostettu jostakin sijaishuoltopaikasta sellaisia tukiviikonloppuja, että jos on hyvin haasteellisia lapsia, niin niille ei sitten normitukiperhe riitä, niin se on sitten mitä ollaan hankittu.” (H7)

”Sitten ollaan myös nuorille aktiivista toimintaa sijaishuoltopaikan yhteydessä sen tyyppistä toimintaa ollaan myös hankittu ja siinä on myös sitten saattaa olla jotain viikkotapaamisia, että lapset käy harrastamassa sen kyseisen yksikön lasten kanssa...” (H7)

Sosiaalihuoltolain mukaan laitoshuollolla tarkoitettiin hoidon sekä kuntouttavan toiminnan järjestämistä jatkuvaa hoitoa antavassa sosiaalihuollon toimintayksikössä. Yhdessä haastattelusta tuli esiin, että kunnat käyttivät ensisijai-

sesti omia laitospaikkoja ja perhehoitoa, mutta tulevaisuudessa **laitoshoidon** tarve painottuisi vaativaa hoitoa tarvitseville lapsille ja nuorille. Nykyisin asiakkaat olivat jääneet joko avohuollon asiakkaiksi tai sijoitettu perhehoitoon.

”Et ihan tälläsii tavallisia nuorisokoteja ja lastenkoteja ..meillä on jo ihan omastakin.. et me ei tarvita enää niitä ja nyt monesti nää asiakkaat jää nyt avohuollon asiakkaiksi, jotka on perinteisesti mennyt näihin lastenkoteihin tai siirtyvät perhehoitoon ja perhehoitolaki uudistus tuli niin perhehoito on nyt se ensijainen mikä katsotaan, et arvioidaan voiko lapsi kuntoutua perhehoitossa. Et tää nyt selkee se suuntaa et on avohoidon palvelut ja sit on se vaativa taso...” (H1)

”Että erittäin painavista syistä lähdetään ostamaan palveluja ... ulkopuolelta paikkoja.” (H1)

Sijaishuoltopaikoilta toivottiin palvelumallia, jossa nuorella olisi mahdollisuus siirtyä kevyemmän palvelun piiriin.

”..lähdetty ihan selkeesti siitä liikkeelle et mitä me tarvitaan on erittäin vaativaa laitoshoittoa eli vaativille asiakkaille ja seuraava on tämmöstä ns. tavallista laitoshoittoa mikä on kumminki semmosta tiukasti rajattua ja sitten tavallaan sellasta itsenäisesti mahdollinen siirtymiseen. Et me toivottas et niihin mihin me ollaan sijoitetaan, niin niistä löytyis nää kaikki portaat eli tavallaan nuori siirtyis, missä kuntoutus tapahtuu niin sitten pikkuhiljaa kevyempään sijaishuoltomuotoon..” (H1)

Eri haastatteluissa tuli esiin myös yksittäisiä ehdotuksia ja toiveita avohuollon tukipalveluista, kuten **maahanmuuttajataustaisille** henkilöille **päivätoimintapalvelua**, jolloin lasta ei tarvitsisi sijoittaa. Eräässä haastattelussa toivottiin seitsemäntoistavuotiaille avohuollon asiakkaaksi tuleville nuorille tarjottavaksi **itsenäistymistä** tukevaa palvelua. Niissä arvioitaisiin nuoren voimavaroja ja valmiutta muuttaa omilleen ja työskenneltäisiin nuoren kanssa tukien itsenäistymiseen.

”Mä oon esim. jossain vaiheessa toivonut, että maahanmuuttajataustasille olisi jotakin päivätoimintaa että ehkä nyt jo alkaa olemaan että maahanmuuttajille... tavalliset menetelmät ei välttämättä aina pure, jos sijoitetaan muualle ja kielitaito ei ole riittävä, mutta jos se voitaisi täällä kotona perheen tuella jotenkin järjestää päivätoimintaa.” (H1)

”Ehkä sellainen nuorten itsenäistymisen tuki, on sellainen jota tarvitaan. Niitä nuoria saisi jo itsenäistettyä, seitsemäntoista vuotiaita. ”Että sen tyyppistä, näille nuorille, jotka eivät sijoituksessa ole olleet ja joiden sitten pitäisi sieltä kotoa päästä

mahdollisimman aikaisin pois, että sen tyyppistä palvelua varmasti tarvittas.” (H3)

Yksi haastateltava mietti mahdollisuutta toteuttaa **työparityöskentelyä** ostopalveluna kunnan sosiaalityöntekijän kanssa, jolloin palvelu olisi edullisempää, mutta haasteellisten perheiden tukena hyödynnettäisiin erityisosaamista.

”Joskus on mietitty sitäkin, kun on niin vähän tota henkilökuntaa. Et meillä ei aina työparityöskentelyyn ole mahdollisuutta, että voitaisiin sitten tämmöisiä ikään kuin määräaikaisia oheistyöntekijäksi tämmöiseen... Mutta tavallaan semmosta on pienimuotoisestikin kokeiltu, että meillä on ollut perhetyöntekijä ostopalveluna siinä sitten samanaikaisesti jossain haasteellisessa perheessä. Että tietysti sitten, jos me itse panostetaan, niin ei sitten ihan kokonaan se ostopalvelutyöntekijä ei siellä työskentele.” (H4)

”Tietyllä tavalla, jos on jotain spesiaalitapauksia että se pitäisi tietyn problematiikan ympärille joudutaan etsimään jonkun muun palveluntuottaja apua. Että näkee ettei omassa ole riittävää ammattitaitoa.” (H7)

Useammassa haastattelussa tuotiin esiin palvelukenttien **välimaastoon** sijoituvien asiakkaiden, kuten vammaispalvelujen ja lastensuojelun sekä mielen-terveys ja lastensuojelun palvelujen haasteellisuus. Eräs haastateltava toi esiin, että mielenterveyden ongelma ei ollut poistettavissa lastensuojelullisin toimenpitein. Haastateltavan mukaan lastensuojelun tarjotessa esimerkiksi päivätoimintapalvelua asiakkaan tilanteeseen, lastensuojelussa paikattaisiin terveydenhuollon puolelta puuttuvaa palvelua. Jos ongelmiin tartuttaisi aiemmin, ei lastensuojelun asiakkuutta välttämättä syntyisi. Haastatelussa tuotiin esiin, että esimerkiksi asiakkaan kriteerit vammaispuolen palveluihin ei riitä. Välimaastoon sijoittuville asiakkaille ei myöskään tahdo löytyä oikeanlaisia palveluja. Eräässä haastattelussa toivottiinkin, että valtiontasolta otettaisiin selkeästi kantaa siihen, kuka heistä on vastuussa.

”Nii esim nää adhd coaching. Me ei olla lähetty et ne ois lastensuojelun avohuollon tukitoimina. ...ne ei ehkä tuu vammais- palvelustakaan. Et se on hieman sellainen harmaavyöhyke. Että jos lapsella on neurologisia pulmia, niin miten liittyy lastensuojeluun. Et jotenkin se miettii mikä on lastensuojelua ja mikä sitä muuta palvelua.” (H3)

”Mikä on mielenterveydenjuttuja ja mikä lastensuojelun juttuja, että se on missä omalla tavallaan voisi olla enemmän tarvetta varmaan avopuolen sitten. Niin kun ei se lapsen mielenterveys- ongelman pitäisi olla huostaanoton peruste. Että jos siellä on selkeä tarve syntyy siitä sairaudesta se tarve.” (H7)

6.6 Ajatuksia Tukikoti Kaislikon työryhmän ideoimasta palveluvalikoimasta

Tukikoti Kaislikon tavoitteena oli kehittää, kuvata ja tuotteistaa avopalvelunsa. Tutkimustehtävänä oli selvittää millaisia laadullisia avopalveluita Tukikoti Kaislikko voisi kehittää ja tuotteistaa lähikuntien palvelutarpeisiin omalla osaamisellaan. Haastatteluissa todettiin avopalvelujen kehittämisen olevan oikea suunta.

”Se on ihan hyvä että tämä painottuu juuri avohuollon puoleen. Että tämä tulee kyllä tosi hyvään saumaan. Ja must avohuolto on nyt se päivän sana ja pitää ollakin näin.” (H1)

Kuitenkin useat haastateltavat kokivat, että Tukikoti Kaislikon työryhmän palveluvalikoima olisi haastava toteuttaa. Palvelun hinta myös mietitytti haastateltavia. Kuntien taloudelliset resurssit vaikuttivat siihen missä määrin ja millaisia palveluja ostettiin.

”Mut se on sit taas et lähetäänkö me ostamaan sitä et se on taas toinen juttu et ku on iso kunta niin pyritään aika paljon tekemään omina palveluina ja kun me kumminkin pystyään räätälöimään tän tyyppistä toimintaa.” (H1)

”Niin se on sitten palveluntuottajan ongelma kumminkin, tulee mieleen törmätäänkö sitten kustannuksiin, että ne kasvavat niin suureksi, ettei ole sillä tavalla mahdollista ostaa.”(H2)

”Tuotteistusnäkökulmasta aika vaikea hinnoteltava... Se pitäisi paloitella ja tosi tarkkaan mieltä mikä kuuluu mihinkin ja aina uudelleen sopia, milloin se tarvitsee jotain muuta. Että toi ei oo ihan yksinkertainen. Koska eihän ketään osta sillein maksat turhasta.” (H6)

Palvelumallia raskaasta kevyempiin palveluihin pidettiin hyvänä ajatuksena. Toisaalta mallin todettiin olevan hankala toteuttaa käytännössä, mutta toisaalta kaivattiin enemmän joustavia palvelumalleja.

”Joo se olisi varmaan aika järkevää käyttää lähteä pikkuhiljaa rakentaa, mutta se voi sitten kestää. Että se on vaan aika hankala tuotteena, jos haluaa myydä jotakin tiettyä palvelua sä et pysty yhtään tietämään kauanko se kestää kun lähtee sieltä kotoa ja lähtee oikeasti vuosi tai kaksi ja siinä voi tulla silti kaikenlaisia kiemuroita.” (H6)

”Se olisi ihan tärkeää että olisi joustava siirtyminen. Että mun mielestä sen tyyppistä on kehitettykin paljon.” (H6)

Haastateltavat kokivat etenkin **Tiivin tuen-** ja **Päivä-Kaislikko-**palvelut hankaliksi asiakkaiden kannalta palvelujen sijainnin vuoksi. Useat haastateltavat

totesivatkin, että palvelujen pitäisi olla lähellä. Pitkä välimatka koettiin haasteeksi asiakkaiden voimavarojen vähyden vuoksi. Lisäksi asiakkaiden osallisuus koettiin hankalaksi heidän ajan puutteen ja taloudellisen tilanteen vuoksi.

”Se varmasti olisi hankala. Että se on ihan taloudellisesti ja ajallisesti hankala, tietysti jossain tilanteissa voi toimia. Mutta se on monesti meidän asiakkaat ovat niin, että meidänkin pitää hakea ja viedä heidät jonnekin. Että heidän on vaikea lähteä kotoaan, tai sitten jos ei edes nähdä tarpeelliseksi niin se on vähän sellaista vastentahtoista niin se kynnys jäädä kotiin on aika iso.” (H2)

”Kuulostaa aika hyvältä, mutta periaatteessa toimisi aika hyvin mutta siinä lähialueella, jolloin nuori pystyisi sitten hyvin kulkemaan siihen, että ei ole liian pitkä matka että jaksaisi kulkea” (H6)

Haastateltavien mukaan kunnilla oli jo käytössä samanlaisia palveluja, kuten intensiivitukea ja päivätoimintaa muun muassa psykiatrisen avohoidon, työvoimatoimiston ja koulujen järjestäminä.

”Et sittenhän on paljon tämmösiä ---projekteja ja muuta, jossa yritetään saada nuorta aktivoitumaan ja löytämään jotakin mielekästä tekemistä.” (H1)

”...päiväsairaalassa noille nuorille, että siellä tehdään kyllä niitä suunnitelmia noille nuorille, että voisivat kouluun lähteä ja muuta” (H5)

”Meillä on toimintamuotona tämmönen päiväosasto” (H1)

”Peruskoulun suorittaneilla on sellainen nuorten paja...” (H4)

Päivätoimintapalveluna **Päivä-Kaislikko**, oli kahden haastateltavan mukaan hyvä ajatus siinä mielessä, että 16–17-vuotiaille pyritään miettimään kevyempiä tukimuotoja laitoshuollon sijaan.

”Että ehkä ite mietin, että se on aika semmonen näille 16-17-vuotiaille nuorille, että mieluummin jos käännytään lastensuojelun puoleen, niin olisin kääntymässä, että se olisi enemmän sellaista päivätoimintatyypistä ja sitten eikä sitä ympärivuorokautista laitoshoittoa.” (H7)

”Ja yleensäkin mun mielestä tollaisia vähän kevyempiä pitäisi olla laitos sijoituksen tavallaan just näitä puolikkaita sijoituksia, niin se varmaan olis just se ihan hyvä ja toimiva ratkaisu. Se vaan pitäis olla niin siellä paikallisesti ja just harjoitella siellä sitä kulkemista, että mikä on se normaali ympäristö ja löytää

sieltä niitä harrastuksia ja sitä muuta, et se on aika sellasta vaa-tivaa hommaa. Mutta tommosena ajatuksen, niin siitä on var-maan aikalailla puutetta, enkä oo kuullu että kauheesti olisi sel-laisia. Se kuulostaa hyvältä.” (H8)

Yhdessä haastattelussa Päivä-Kaislikko koettiin hyvänä palveluna nuorille, joilla ei vielä ollut valmiuksia työharjoitteluun tai kouluun, mutta tarvitsivat päivärytmin säilyttämiseen kuntotuttavaa ja tavoitteellista toimintaa.

”No kyllä musta toi päivätoiminta olisi sellainen, jos ajattelee että meillä on esimerkiksi tuolla työvoiman palvelukeskuksessa näitä nuoria asiakkaana, niin kyllähän kuulostaa, että se heidän kiinnittäminen vain johonkin niin se on hyvin haasteellista, että ei ole vielä valmiuksia lähteä mihinkään työharjoitteluun tai ne lopahtaa alkuunsa. Että pitäisi saada sellainen ensin valmennet-tua siihen pisteeseen, että se nuori. Päivärytmit on ihan päälael-laan monella. Ja sitten noihin tukiasumiskuvioihin liittyä, että ne ohjaajat yrittää saada sitten arjen hallintaa lisääntymään.” (H4)

Tukihenkilötoiminnan todettiin olevan kunnissa tarvittava palvelu. Itsenäis-tyvän nuoren tukipalvelun jälkeen toivottiin, että nuorella olisi mahdollisuus jäädä asumaan myös tuen jälkeen tukiasuntoon. Haastatteluissa todettiin hy-vänä, että asiakkailla oli mahdollisuus tavoittaa työntekijät ympärivuorokauti-sesti.

”Niin että se on ihan hyvä asia. Sitten kun miettii noita asuntoja niin se olisi sellainen vaihtoehto, että se nuori voisi jäädä sen tuen jälkeenkin asumaan olis ihan paras mahdollinen.” (H3)

”Mutta ajatuksellisesti kyllä ihan ja sitten sellainen, että mikä teillä tuo että kun teillä on ympärivuorokautinen yksikkö, että si-tä tukee 24/7 en tarkoita sellaista aktiivista tukee mutta on se joku takapäivystys, että jos tulee jotain.” (H3)

Leiritoiminnan järjestäminen herätti osassa haastatteluissa paljon keskuste-lua ja ajatuksia. Toiset haastateltavat kokivat, että heillä oli riittävästi leirejä omana toimintana ja laitosten järjestäminä. Osa haastateltavista koki, että vaikka leiritoimintaa oli jo järjestetty omana toimintana, niin silti niitä voisi olla enemmänkin esimerkiksi kesäaikaan, kun suurin osa lastensuojelun avo-huollon työntekijöistä oli lomilla.

”Meillä on ihan omassa kentässä toiminnallisuuteen liittyviä leirejä ja tyttöleirejä... Ja sitten on tarinan kerrontaan liittyviä ja seikkailuun liittyviä leirejä. Mutta se että niitä ostetaan ni sen on aika vähäistä. Että järjestetään omana palveluna. Mutta sit-ten jos aatellaan Kaislikkoa ja olis tämmöstä toimintaa tarjolla niin joillekin pienemmille kunnille se voi olla juuri ihan semmo-

nen mitä nuori tarvitsisi. Riippuen ihan siitä mikä on kunnan nuorisotyön osuus. Mitä palveluita kunnan nuorisotyö tarjoaa sekin on yks semmonen. Toimijoita on kumminkin aika paljo” (H1)

”Joo no on, mitä on myös omana toimintana, mutta kun resursit on mitä on, niin jotkut kesäleirit olis ihan paikallaan. Sillä tavalla tämä kesäaika on muutekin, kun työntekijät on lomalla, niin joudutaan miettimään miten ne tukitoimet sitten saadaan järjestettyä. Leirit ja ryhmät on varmasti semmonen” (H2)

Kahdessa haastattelussa todettiin, että leirien keskeisiä teemoja voisivat olla seikkailulliset ja toiminnalliset leirit, jolloin nuoret ja lapset osallistuisivat helpommin leireille.

”Se perheiden sinne saaminen, että jos se on kuitenkin tietyllä tavalla irrallinen juttu. Et kun miettii mitkä näitä meidän nykyisiä perheitä on aika haastavia, että yksinään niiden nuorten ja lasten kanssa on helpompi lähteä.” (H3)

”Ehkä jotenkin itsellä on päällimmäisenä ajatus, että ne voisi olla seikkailu tai toiminnallisia leirejä. että ne voi olla helpompi löytää ne leireille lähtijöiden joukko.”(H3)

Yhden palvelupäällikön vastauksessa tuli ilmi, ettei leirejä tarvittu nuoren tilanteen rauhoittamiseksi.

”Mä en usko että me sellaista lähdetään kauheasti ostamaan, kun meidän oma laitos tekee kuitenkin sitä työtä.” (H3)

Muutamissa haastatteluissa todettiin lapsien saaneen leirien kautta uusia kokemuksia. Leirit toimivat hyvänä pohjana jatkotyöskentelyä ajatellen.

”Sitten kun ajattelee, että osa näistä nuorista tulee perheistä, joilla ei oikein ole siihen semmoseen mihinkään ylimääräiseen varaa, niin näillä nuorilla on aika vähän kokemusta mistään leiritöinnasta tai harrastustoiminnastakaan. Elikkä kyllähän he nauttii sitten kun pääsevät joidenkin tällaisten ekstra toimintojen piiriin. Kyllä varmaan se toiminta on siinä se avainsana, kun eihän he niin kuin juurikaan antaudu mihinkään keskusteluun, että mikä sua vaivaa vaan tavallaan sen toiminnan kautta.” (H4)

Haastateltavan mukaan lapsille ja nuorille oli järjestetty riittävästi leirejä, mutta perheille ja erityisesti vanhemmille voitaisiin järjestää enemmän leirejä. Haastattelussa ideoitiin, että vanhemmille voisi järjestää **perhekuntoutusleirejä** laitossijoituksen sijaan. Perhekuntoutusleirit olisivat useampana viikon-

loppuna toteutettavia jaksoja, jossa käytäisiin vanhemmuuden kuntoutusohjelmaa läpi.

”Lapsillehan meillä on riittävästi, mutta enemmänkin perheille ja niille vanhemmille. Koska siis lastensuojeluasiakkaillahan on kaiken näköistä ongelmaa, mutta suurin ongelmahan on siinä, että vanhemmat eivät pärjää niiden lasten kanssa se on se mihin se juttu pitäisi saada. Se kannattaisi, sitä meillä ei siis sen tyypistä siis että oltaisiin perhekuntoutusleireille joka toistuisi tiettyin systeemin niin sitä meillä ei ole.” (H6)

”...paljon isompi juttu olla kaksi kuukautta laitoksessa kuin viikonloppuleirillä.” (H6)

”...mahdollista myös työssäkäyville ja sillein, että siinä olisi niitä useampi, että yhdestä viikonloppuleiristä mun on vaikea kuvitella, että ketään meidän asiakas pääsisi yhtään mihinkään. Että useammasta voisi olla hyötyä.” (H6)

Haastattelussa nousi myös esiin, että leiritoiminta voitaisiin järjestää neuropsykiatrisista ongelmista kärsivien lasten vanhempien tueksi. Toisessa haastattelussa todettiin erityisryhmille olleen vähän leirejä.

”Kyllä tommonen neuropsykiatrista voisi olla, kyllä se varmaan ois se suurin semmonen ryhmä, joiden vanhemmilla on aivan erityisen tuen tarvetta. Että niillä jotka kärsii neuropsykiatrisista ongelmista, mutta ei oo diagnosoitu sitä mutta on sellaista käyttäytymistä ja joilla on diagnoosi. Se juuri että on osaamista neuropsykiaatriaan... Mutta sitten taas autismi on niin eri ja siihen on niin paljon kaikkea, kun sitä on niin erityyppistä erityisyhdistyset ja muut jotka järjestävät näitä sopeutusvalmennusleirejä. Mutta niille jotka ovat vähän sitä, mutta ei ihan tätä. Niitä on aika paljon enemmän. Ja niiden vanhemmat ovat aika lirissä, että niitä on paljon enemmän. Sillon ne voisi olla nuorempiakin, varmaan kannattaakin olla nuorempia. Että ne on varmaan valmiimpia tulemaan...” (H6)

”...niitä erityisryhmäleirejä on aika vähän” (H7)

Haastatteluista tuli ilmi, että **sijaisperheille** oli järjestetty leiri- ja virkistäytymistoimintaa

”Meillä on toisaalta toi --- yksikkö, että hehän sitten järjestää onneksi aika paljon ihan tommosta virkistäytymistäkin näille sijaisperheille.” (H8)

Haastateltavat eivät osanneet sanoa, millainen ryhmä voisi leireistä hyötyä. Avohuollon asiakkaista ei noussut tiettyä ryhmää, jolle leirejä tarvittaisiin.

”Se on varmaan sen verran kuitenkin pieni ryhmä, että en ite osaa sanoa mikä tematiikka olis vallalla, että mikä ryhmä tietyllä tavalla tarvitsisi.” (H7)

Yhdessä haastattelussa tuotiin esiin, että perheissä ja sijaisperheessä asuvia haasteellisempia lapsia ja nuoria sekä heidän perheitään tuettiin tukiviikonloppujen avulla, jolloin lapsi tai nuori oli viikonloppuja laitoshoidossa. Niiden sijaan lapsi tai nuori voisi osallistua erilaisiin ryhmiin tai leireihin.

”Se varmaan on on yks sitten nämä haasteellisten lasten tukiviikonlopputoiminta, on se sitten ryhmätoimintana, taikka leiritoimintana tai just semmosena vähän niin kuin jokin jatkumo, että se coachaamisajattelu on varmaan ihan hyvä eteenpäin, mutta sitten just se että ne vanhemmat saa myös hengähtää.” (H7)

Haastatteluista nousi esiin, että useissa kunnissa oli järjestetty eri toimijoiden kanssa **ryhmätoimintaa**. Muutamassa haastattelussa kerrottiin, että kunnissa oli kehitetty ryhmätoimintaa, joka ei kuitenkaan ollut menestynyt toimintamallina. Osassa haastatteluista taas todettiin ryhmätoiminnasta olleen hyviä kokemuksia, etenkin vanhemmille suunnatuista ryhmistä.

”Meidän nuorisoaseman kanssa meidän perhetyö on järjestänyt ryhmiä” (H7)

”Sellaista ryhmätoimintaa on kyllä yritetty viritellä, mutta se on pikkasen surkastunut. Mutta siinä on varmaan se että tämä on sen verran pieni kunta, että saman aihepiirin, saman problematiikan ympärillä pyöriviä nuoria tai lapsia ei samaan aikaan olekaan niin paljo.” (H7)

”... näiden nuorten vanhemmille oli hankittu ostopalveluna tämmöinen vanhempien ryhmä, niin kyllä ne vanhemmat oli tosi kiitollisia, kun he eivät ole mistään saaneet vastauksia niihin kysymyksiinsä että miten toimia ja he sitten huojentuivat, että eivät ole tavallaan yksin niiden ongelmien edessä, kun moni ajattelee, ettei kenelläkään muulla voi tämmöistä olla, kun heillä on niin mahdoton tilanne. Niin samalla suhteellista se että se on ehkä osa sitä nuoren elämänvaiheeseen kuuluvaa oireilua. Et se on varmaan haasteellista vain sitten löytää niitä sitoutuvia asiakkaita tai vanhempia. Mutta sitten kun se käynnistyy, niin se on osottautunut hyvin toimivaksi. Siinä on sitten tietysti näiden sosiaalityöntekijöiden tai sosiaaliohjaajien kyvystä motivoida asiakkaat niihin, pitkälti sitten kiinni.” (H4)

Muutamassa haastatteluissa tuotiin esiin, ettei ryhmiä varmaankaan oltu hyödynnetty riittävästi. Haastattelussa ehdotettiin, että ryhmät voisivat olla laajempia, eikä vain kohdennettuja tietylle ”ongelmaryhmälle”. Mutta toisaalta

ehdotettiin, että paikallisesti voisi pyrkiä vaikuttamaan jonkin tietyn yhteisön toimintaan.

”Ehkä toi ryhmä toiminta on muuten semmonen käyttämätön voimavara, mutta se pitäisi olla aika laaja, että sitten vaan jostain tyttöryhmiä tai poikaryhmiä tai sitten lähteä sellaisesta yhteisö näkökulmasta, että jollain alueella, jotka aiheuttaa paljon ongelmia. Niin ei yritettäisikään erottaa sitä ryhmää vaan yhdessä tehdä sille ryhmälle jotakin, että se alkaisi toimia vähän eri tavalla.” (H8)

Ryhmien tulisi olla joustavia. Ryhmän toiminta tulisi olla mahdollista aloittaa nopeasti tarpeen mukaan. Palvelun pitäisi olla kuitenkin kunnan omama toimintana.

”Ne pitäisi olla kumminki aika sellaisia joustavia. Että ne pitäisi pystyä laittaa nopeasti pystyyn, heti kun sellainen akuutti tarve tulee ja sit niitten rajat ei saisi olla kauheen tiukat, ettei sitten mahdu tietyn tyyppiset. Mutta mä en tiedä miten se onnistuu semmosenana sitten ostaa jostain muualta, kun se pitäisi olla mun mielestä kunnan omaa perus toimintaa tällasta etsivää nuorisotyötä. Ja lähteä kauheesti niistä tarpeista, että olla esim. kouluilla ja olla tosi avoin. Ja sitten se että me lastensuojelun asiakkaita laitettaisiin johonkin yhteen ryhmään, niin se on.. siinä on vähän ehkä ongelmia. Että mun mielestä nuorisopsykiatrian pitäisi järjestää jotakin tämmöstä ja aika monen muun, niin kuin koulujen. Että mä en tiedä kuinka paljon me lähdetäisiin sitten ostamaan sellaista ryhmätoimintaa...” (H8)

Haastatteluisissa kysyttiin nouseeko kuntien asiakkaista ryhmiä, joille voisi järjestää ryhmätoimintaa. Haastattelussa todettiin, että sijaisvanhemmille oli jonkin verran järjestetty toimintaa. Niissä pitäisi kuitenkin huomioida asiakkaiden erilaiset tarpeet, esimerkiksi etteivät pienten lasten ja murrosiässä olevien lasten sijaisvanhemmat olisi samassa ryhmässä.

”Joo ylipäättänsä on. Mutta jos me ruvetaan vähänkin vaikeampia nuoria sijoittamaan, niin ei ne voi olla samassa ryhmässä kuin sellaiset kellä on pieniä vauvoja tai kaks vuotiaita siellä, että ne tarviis ihan oman ryhmän. Ja sellaista meillä ei kyllä tällä hetkellä oo. Et se vois varmaan, liittyis siihen, jos me puhutaan niinkun yli 13–14 vuotiaista ja siitä ylöspäin ne viel saatais perheisiin. Et kyllähän niitä joitakin on mut ei hirveen paljon.” (H5)

Osassa haastatteluista tuli esiin, että sijaishuollossa olleiden lasten biologisille vanhemmille tulisi miettiä tukimuotoja. Sellaisia joista vanhemmat hyötyisivät, esimerkkinä tuotiin esiin, että asiakkuuden alussa olisi jokin täsmäpalvelu, koska myöhemmin vanhemmille usein tarjottiin tukea muiden palvelujen

kuin lastensuojelun piiristä. Eräässä haastattelussa todettiin myös, että sijoitetun lasten biologisille vanhemmille voisi järjestää tukena ryhmätoimintaa, esimerkiksi jatkuvana toimintana, johon vanhemmat voisi tarpeen mukaan osallistua eri kunnista.

”Mutta se on myöskin, että minkälainen vanhempi hyötyy siitä ja missä se on menossa se huostaanotto prosessi, että niitä pitäisi olla kauheen sellaisia täsmäjuttuja heti siihen alkuun joku sellainen kriisiryhmä, missä voisi purkaa niitä tunteja. Ja niille jotka ovat pidemmällä niin sitten taas olla ihan oma. Ja sitten taas ne vanhemmat, jotka lähtee kuntoutumaan, niin heillä sitten rupee olemaan niitä kontakteja, että siinä on sitten joku, joka on sen kuntoutuksen tuki, joku a-klinikka tai mielenterveyspalvelut tai jotain muuta, omaa terapiaa. Että sitä ei ole sitten niin paljon.” (H8)

”Yksi ryhmähän sitten tietysti on näiden biologisten vanhempien eli sijoitettujen lasten biologisten vanhempien tukeminen. Mikä on sitten esim. meidän omana toimintana sen verran hankalaa, että meillä on sen verran vähän aina niitä uusia sijoituksia että siinä ei aina sitten ryhmää täytyisi ja jotkut ei sitten halua olla omassa kunnassa, että sen verran pienet piirit. Että jos sitten olisi tällainen ryhmä non-stoppina joihin perheet voitaisiin ohjata, että varmasti sitten jotkut perheet siitä sitten hyötyisi sen meidän antaman tuen lisäksi.” (H2)

Haastateltavat kokivat, ettei heidän kuntiensa lastensuojelun avohuollon asiakkaista koostuisi ryhmää esimerkiksi väkivaltaa kokeneita, syömishäiriöistä tai neuropsykiatrisista ongelmista kärsiviä nuoria, joille voisi ryhmätoimintaa kehittää.

”Syömishäiriöt näkyy meillä kohtuu vähän ja toki sekään ei ole lastensuojelun asiakas suoraan.” (H3)

”Jos syömishäiriötä miettii, niin ne ovat hyvin yksittäisiä mitä meillä on, että hirveen tarkkaa rajausta voida tehdä, jos tänne ryhmän perustaisi. Että ei kunnastamme sen ikäisiä ja siinä määrin ole sopivia, että heistä ryhmän voisi muodostaa.” (H8)

”Mutta sillain se voisi olla ihan hyvä ajatus, että niitä ryhmiä olisi ja varmaan niitä esim. tollanen väkivalta. Että kyllä niitä varmaan olisi mutta ne ei ehkä tuu semmosena ongelmana meille, vaan se näyttäytyy ihan jonain muuna ja sit kun sitä vähän puretaan, niin sitten sieltä paljastuukin omaa kokemusta perheväkivallasta tai jostain muusta.” (H8)

Haastateltavat kokivat myös ryhmään osallistumisen haasteeksi **välimatkan** pituuden.

”Jos sellainen ryhmä olisi mutta sitten tulee taas se välimatka ongelma, mutta toki aina voidaan sellaista sitten ehdottaa ja keskustellaan sitten, ettei ne ole poissuljettuja mutta monesti asiakkaat eivät sitten lähde sellaiseen. Esim. jos miettii nuoria että koulupäivän jälkeen lähde enää mihinkään. Pitäisi olla lähellä ja helposti saatavilla ja sillä tavalla, heillä on jo lääkärikontaktit ja hoitajat että monesti he joutuvat sen koulupäivän lisäksi käymään kaikissa jutuissa, että minkä verran he sitten jaksaa.” (V2)

Eräs haastateltava toi esiin, että ostettavan palvelun pitäisi olla jotenkin ainutlaatuisia. Lisäksi eräässä haastattelussa tuotiin esiin, että eri palvelun tuottajat pohtivat myös mihin suuntaan palveluja kehitettäisiin. Palveluissa oli ollut samanlaisia kehitysajatuksia. Haastateltava toivoi aivan uudenlaisen palvelumallin tuloa lastensuojeluun.

”...kyllä siinä täytyy olla jotain erityisyyttä, että miksi sitä ostetaan.” (H7)

”Hmmm mä en tiedä, mutta tää on tosi mielenkiintoinen, että mulle tulee tosipaljon näitä kyselyitä ja jatkuvasti eri palveluntuottajilta. Että mä oon melkein joka viikko tavannut jonkun. Eli tää on nyt varmaan sellaista etsikko aikaa, että monet palvelut miettii, että mitä. Että sillein siihen tuotekehittelyyn kannattaa käyttää aikaa, koska mä en oo nyt vielä kuullut mitään sellaista maata mullistavaa, semmosta mistä aattelis, että ahaa täähän muuttaa koko lastensuojelun että tätähän me ruvetaan käyttämään, että kaikilla on nyt aika paljon sitä samaa. ...Että jotenkin ihan rohkeasti lähteä miettimään jotain aivan muuta.” (H8)

6.7 Toinen työryhmäpäivä

Toisessa Tukikoti Kaislikon työryhmän tapaamisessa haastatteluista saadut tulokset esitettiin työryhmälle. Tutkimuksen tulosten perusteella todettiin, että ensisijaisesti palvelujen tarve oli kotiin vietäville palveluille, perheen kuntoutus- ja tukipalveluille. Myös erityisesti nuorille suunnatuille lastensuojelun avohuollon palveluille oli tarvetta. Haastattelujen tulosten lisäksi työryhmälle esitettiin muistutuksena ensimmäisen työryhmän tuottamat SWOT-analyysin tulokset sekä tuoteideat Tukikoti Kaislikon avopalveluista. Näistä kaikista tuloksista pohdittiin palvelujen tarpeen vastaamista Tukikoti Kaislikon vahvuuksien ja osaamisen puitteissa.

Tukikoti Kaislikon palvelujen pohjaksi päädyttiin pitämään ensimmäisenä työryhmäpäivänä ideoitu portaittainen malli eli palveluvalikoima koostuisi eri intensiteetin mukaisista palveluista vankemmasta tuesta kevyemmän tuen palveluihin. Palveluvalikoimasta päädyttiin kuitenkin jättämään pois Päivä-

Kaislikko, koska sille ei haastattelujen perusteella olisi ollut riittävästi kysyntää. Työryhmältä kysyttiin millaisten avopalvelujen parissa työntekijät olisivat kiinnostuneita työskentelemään. Lisäksi työryhmältä kysyttiin, ketkä olisivat valmiita hankkimaan osaamista koulutuksen kautta, jotta erilaisia palveluja, kuten vanhemmuuden arviointia, voitaisiin toteuttaa. Tukikoti Kaislikon työryhmässä keskusteltiin palvelujen kehittämisen ja tuotteistamisen suuntaamista perheiden ja sijaisperheiden tukemiseen kotiin vietävillä palveluilla sekä nuoren tukiviikonlopuilla. Perhetyön todettiin käsitteenä olevan niin laaja, että sitä pitää erikseen tarkastella, millaisia palvelujen tulisi olla. Lisäksi työryhmässä keskusteltiin, että muita palveluja olisivat tukihenkilötoiminnan sekä työntekijöiden kiinnostuksen ja osaamisen mukaisesti leiritoiminnan kehittäminen palvelumuodoksi. Työryhmän kanssa käytiin läpi myös lyhyesti, mitä palvelujen kuvaamisessa tulee huomioida. Lopuksi tehtiin päätös, että Tukikoti Kaislikko Oy:n hallitus kokoontuu pohtimaan millaisia resursseja Tukikoti Kaislikossa on käytössä avopalvelujen tuotteistamiseen ja kehittämiseen. Pohdinnan pohjalta hallitus tekee päätöksen, mitä avopalveluja lähdetään ensisijaisesti tuotteistamaan ja millä tavalla. Tämän jälkeen seuraavassa Tukikoti Kaislikon työryhmäpalaverissa hallitus ilmoittaa päätöksestään työryhmälle.

7 POHDINTA

Opinnäytetyö on tapaustutkimus Tukikoti Kaislikon avopalvelujen kehittämisestä. Tukikoti Kaislikko on yksityinen 15–21-vuotiaille nuorille suunnattu sijaishuoltoyksikkö. Tukikoti Kaislikko Oy:n toiminta-ajatus on tuottaa laadukasta nuorisopsykiatrista kuntoutusta lastensuojelun avo- ja laitoshuollon tarpeisiin sekä kehittää uusia toiminta- ja tukimuotoja nuorisopsykiatrisille kuntoutujille. Opinnäytetyöni on osa Tukikoti Kaislikon avopalvelujen tuotteistamisprosessia. Ennen tuotteistamista ja kehitystyötä asiakkaiden palvelutarpeet tulee selvittää, jotta palveluja voidaan kehittää asiakkaiden tarpeisiin. Tuotteistusprosessi alkoi Tukikoti Kaislikon nykytilan ja perustehtävän tarkastelun kautta. Lähialueen kuntien avohuollon lastensuojelun palvelupäälliköiden haastattelujen perusteella selvitettiin kuntien palvelutarpeita.

Tuotteistuksessa asiakkaalle tarjottu palvelu on pakattu siten, että asiakkaalle tulee näkyväksi mistä palvelussa on kyse. Palvelujen kuvaaminen ja tuotteistaminen auttavat palvelujen myymisessä, kustannusten määrittämisessä sekä organisaation toimintojen ja palvelujen vaiheiden näkyväksi tekemisessä sekä sitä kautta myös palvelujen laadussa ja tehokkuudessa. Palvelujen tuotteistus perustuu asiakaslähtöiseen ajatteluun, koska sen lähtökohtana on selvittää ja analysoida asiakastarpeita. Palvelujen järjestämisessä kyse on kysynnän ja tarjonnan kohtaamisesta. Julkisrahoitteisissa palveluissa resurssit ovat rajalliset eikä toimintaa voida laajentaa kaikkien tarpeiden mukaisesti. Sosiaalipalveluissa palveluntuottajan asiakkaita voivat olla niin palvelun tilaaja kuin lapsi ja perhe, palvelun tilaaja toimii palvelun ostajana ja lapsi ja perhe toimivat käyttäjäasiakkaina.

Tukikoti Kaislikon avopalvelujen kehittäminen lähti liikkeelle työryhmän ryhmäkeskustelun myötä. Ensimmäisessä tapaamisessa työryhmä osallistui kehittämistyöhön. Muutoksen onnistumisen kannalta oli tärkeää, että henkilökunta osallistui alusta asti kehittämistyöhön. Työryhmä suunnitteli ideoiden pohjalta portaittaisen palveluvalikoimamallin (liite 6) Tukikoti Kaislikon palveluista, jotka voitaisiin tuotteistaa. Tuoteideoita kehitettiin SWOT-analyysin (liite 5) kartoituksen kautta, jossa arvioitiin Tukikoti Kaislikon nykytilaa. SWOT-analyysissä pohdittiin nelikenttämallin mukaisesti Tukikoti Kaislikon organisaation ja henkilökunnan vahvuuksia ja heikkouksia sekä mahdollisuuksia ja uhkia. SWOT-analyysin tekoon kului odotettua enemmän aikaa. Työryhmässä pohdittiin, olisiko ollut parempi, että jokainen työntekijä olisi listannut etukäteen oman osaamisensa ja vahvuutensa ylös. Toisaalta todettiin, että tuolloin omaa osaamistaan pohdittaisiin kriittisemmin, eikä toisten ilmaisuista voitaisi jatkaa ajatuksia.

Tukikoti Kaislikon työryhmällä oli mahdollisuus palveluideoiden listaamiseen ennen työryhmäpäivää kehittämisajatuksen tultua yhteisesti puheeksi työryhmässä. Tällöin jokaisella oli mahdollisuus pohtia palveluideoita etukäteen. Listaamatta kerättyjen ajatusten pohjalta päästiin alkuun pohtimaan palveluvali-

koimaa. Alun perin suunnitelmana oli, että palveluideoita olisi kehitetty Tuplatiimi menetelmän avulla. Mutta koska SWOT-analyysin teko vei aikaa, niin päädyttiin palveluideat käymään läpi keskustelemalla ja aivoriihitekniikkaa hyödyntäen. Jokainen sai siis vapaasti heitellä ilmaan ajatuksia ja ideoita, joista jalostettiin yhdessä palveluvalikoima. Tukikoti Kaislikon palveluvalikoimaan suunnitellut palvelut olivat ympärivuorokautinen laitoshoido, kotiin vietävä intensiivituen palvelu, päivätoiminnasta sekä kevyempimuotoisesta kotiin vietävästä lapsen, nuoren ja perheen tukipalvelusta. Lisäksi Tukikoti Kaislikon olisi mahdollisuus järjestää erilaisia avoimia tai suljettuja ryhmiä sekä leirejä perheiden ja lasten tai nuorten tueksi.

Opinnäytetyön haastatteluihin osallistuivat Tukikoti Kaislikon lähialueen seitsemästä kunnasta kahdeksan lastensuojelun avohuollon palvelupäällikköä. Palveluntarvetta tulisi arvioida koko asiakaskunnan näkökulmasta. Lastensuojelun palvelupäälliköiden tuntemus asiakkaiden ja palvelujen tarpeesta kunnissa on laaja. Kunnan tehtävänä on huolehtia, että kunnan lapsi- ja perhekohdainen lastensuojelu vastaa sisällöltään ja laajuudeltaan tarvetta. Kunnat voivat päättää mitä palveluja ja missä laajuudessa palveluja tuotetaan itse tai yhteistoiminnassa toisten kuntien kanssa ja mitkä palvelut hankitaan vapailta markkinoilta. Kun lastensuojelupalveluja tarvitsevien määrälliset ja laadulliset tarpeet ovat selvitettyinä, voidaan tällöin myös arvioida puuttuuko tiettyjä palveluita valikoimasta ja vastaavatko palvelut tarvetta. Haastattelujen määrä oli riittävä selvittämään Tukikoti Kaislikon näkökulmasta palvelujen tarvetta. Toisaalta mitä useampaa henkilöä olisi haastateltu, sitä laajempi ja tarkempi kuva palvelujen kehittämissuunnasta olisi saatu. Jos haastatteluihin osallistuneet palvelupäälliköt olisivat olleet pidemmän välimatkan päästä, tutkimustulokset eivät olisi enää vastanneet suoranaisesti Tukikoti Kaislikon näkökulmasta potentiaalisten asiakkaiden palvelutarpeisiin.

Lastensuojelun avohuollon palvelupäälliköt osallistuivat haastatteluihin erikokoisista kunnista. Kuntien koko vaikutti tutkimuksen tulosten mukaan siten, että erikokoisten kuntien asiakasmäärät vaihtelivat ja siten myös asiakkaiden lastensuojelun palvelujen tarpeet ja kuntien omien palvelujen tarjonnat vaihtelivat. Suuremmissa kunnissa asiakkaiden määrä oli suurempi, siten myös asiakkaiden ongelmien kirjo oli monimuotoisempi, mutta myös kuntien palveluvalikoima oli laajempi. Palveluja saatetaan järjestää kunnissa ostopalveluina, koska esimerkiksi kunnalla ei ole riittävästi asiantuntemusta tuottaa tarvittavaa palvelua tai palvelua tarvitaan välittömästi ja kunnalla ei ole mahdollisuutta sitä heti tuottaa. Kunnat ostavat palvelua ulkopuoliselta palveluntuottajalta, jos siinä on jotakin erityistä, jonka avulla asiakkaan tarpeisiin voidaan vastata kunnan itse tuottamia palveluja paremmin. Kunnissa palveluja ostetaan myös, jos omassa kunnassa ei ole niin suurta kysyntää, että kunnan olisi kannattavaa tuottaa sitä omana palveluna.

Haastatteluissa tuotiin esiin Tukikoti Kaislikon olevan oikeilla linjoilla kehittäessään avopalveluja. Kansallisen sosiaali- ja terveysalan kehittämissuunnitelman tavoitteena on vahvistaa ehkäiseviä ja varhaisen tuen palveluja sekä lastensuojelun avohuoltoa ja perhehoitoa sekä kehittää kotiin vietäviä palveluja.

Viimeisimmässä Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön asettamassa väliselvityksessä (2012) lastensuojelun toimivuudesta todetaan, etteivät lastensuojelun resurssit ole tällä hetkellä riittävät toteuttamaan ennaltaehkäisevää työtä. Haastateltavien mukaan eri tahojen tulisi puuttua enemmänkin ennaltaehkäisevään työhön omilla sektoreillaan. Lastensuojelulaissa on määriteltyinä mitä avohuollon palveluja kunnan tulee järjestää lapsen ja perheen tuen tarpeisiin peruspalvelujen lisäksi. Avohuollon palveluja ovat muun muassa tukihenkilö ja tukiperhetoiminta, perhekuntoutus, tuki lapsen ja perheen ongelmatilanteen selvittämiseen, lapsen taloudellinen ja muu tuki koulunkäynnissä, ammatin ja asunon hankinnassa, työhön sijoittumisessa, harrastuksissa, läheisten ihmissuhteiden ylläpitämisessä sekä muiden henkilökohtaisten tarpeiden tyydyttämisessä, vertaisryhmätoiminta ja loma- ja virkistystoiminta. Kunnat kilpailuttavat yleisimmin tarvittavat avopalvelut. Kilpailutuksessa tarvittavista palveluista määritellään palvelukuvaukset. Erityisosaamisen palvelut hankitaan kunnissa erikseen asiakkaiden tarpeiden mukaan. Kuntien resurssien vuoksi Tukikoti Kaislikon avopalvelut kannattaisi suunnitella vastaamaan laissa määriteltyjä palveluja, kuitenkin siten, että palvelujen sisältöä kehitettäisiin erityisosaamisen kautta. Erityisosaamista voidaan kohdentaa palveluihin paremmin, kun tiedetään millaisille palveluille kunnissa on tarvetta ja millaisia palveluja jo tuotetaan.

Haastattelujen ja tilastojen mukaan lastensuojelun avohuollon asiakkaita on paljon. Heikkinen (2007) tuo esiin selvityksessään avohuollon asiakasmäärän kasvun osaltaan johtaneen matalammasta yhteydenottokynnyksestä lastensuojeluun, koulun ja psykiatrian avohuollon psykososiaalisen työn tehostumisesta ja ongelmien herkemmästä havaitsemisesta sekä diagnoosien lisääntymisestä. Myös haastattelussa nähtiin avohuollon asiakasmäärän lisääntyneen osaltaan matalammasta kynnyksestä tehdä lastensuojeluilmoitus, mutta toisaalta koettiin lastensuojeluasiakkuuden alkamisen kynnyksen nousseen. Haastattelujen perusteella lastensuojelun asiakkaiden ongelmat ovat moninaisia ja monimutkaisia, mutta tavanomaisia lastensuojelun asiakkuuteen johtaneita syitä. Vanhemmista lähtöisin olevia lastensuojelun asiakkuuteen johtaneita syitä olivat vanhempien elämänhallintaan liittyvät ongelmat, kuten päihde – ja mielenterveysongelmat sekä vanhempien voimattomuus ja kyvyttömyys kasvatustehtävissä. Haastattelussa tuotiin esiin myös perheissä esiintyvän lähisuhdeväkivaltaa. Vanhempien väsymisen ja uupumisen kuvattiin liittyvän joko pienten lasten kasvatukseen tai lasten ja nuorten käytökseen. Lisäksi eräässä haastattelussa tuotiin esiin lasten jäävän yksin, koska vanhempien voimavarat eivät riitä huolehtimaan lapsista työssä käynnin ja kuormittuneiden elämäntilanteiden vuoksi. Kahdessa haastattelussa nostettiin esiin perheiden ongelmien olevan ylisukupolvisia, kuten päihde- ja mielenterveysongelmien sekä neurologisten ongelmien. Myös Hälvän (2011) mukaan sosiaalityön menetelmiä tulisi kehittää vastaamaan ylisukupolvien jatkuneisiin ongelmiin. Lisäksi yhdessä haastatteluista tuotiin esiin vanhempien välisistä huoltajuuskiistoista aiheutuvien ongelmien työllistävän ajoittain lastensuojelun avohuoltoa. Eräässä haastattelussa tuotiin esiin lastensuojeluasiakkuuksissa esiintyvän yllättävän paljon suuria perheitä.

Tutkimuksen tulosten mukaan lasten ja nuorten oireet, jotka ovat johtaneet lastensuojelun tarpeeseen, ovat aggressiivisuus, epäsosiaalisuus, päihteiden käyttö, psyykkiset oireet, rajattomuus, koulun käyntiin liittyvät vaikeudet, kuljeskelu ja pienet rikokset. Katajan (2012) ja Heinon (2007) tutkimukset vahvistavat samojen syiden johtaneen lastensuojelun asiakkuuteen. Katajan (2012) tutkimuksessa lapsen rajatonta käytöstä oli kuvattu ongelmakäyttäytymisenä, joka viestii joko lapsen oireilusta tai vanhempien liian löyhästä otteesta lapseensa. Hän totesi, että lapsi saattaa ilmaista pahaa oloaan usealla tavalla, kuten aggressiivisella oireilulla tai vetäytymällä sisäänpäin. Joskus lapsen paha olo ei anna ulospäin minkäänlaisia merkkejä. Haastattelussa tuotiin esiin erilaisten oireiden usein limittyvät keskenään, joten päätulosyitä on vaikea erottaa.

Lastensuojelun avohuollon asiakkaiden ikäjakauman nähtiin osassa kunnista olevan muuten melko tasainen, mutta painottuvan hieman varhaisiin ikävuosiin ja murrosikään. Haastatteluissa todettiin kuitenkin nuoria olevan paljon avohuollon asiakkaina. Viidessä haastattelussa todettiin 16–17-vuotiaiden näkyvän erityisesti lastensuojelun asiakkuuksissa. Myös lastensuojelun tilastoissa 16–17-vuotiaiden nuorten määrän todetaan olevan suurin suhteutettuna muuhun väestöön. Kahdessa haastattelussa todettiin 7-12-vuotiaiden lasten näkyvän paljon lastensuojelussa. Myös pienten lasten todettiin nousevan avohuollon asiakkaista. Tutkimustulosten mukaan useimmissa kunnissa lastensuojelun avohuollon asiakkaista nuoret nousivat sellaisena ryhmänä, joille tulisi kehittää avohuollon palveluja. Haastavana ryhmänä nuorissa todettiin olevan käytöshäiriöiset nuoret, joita haastateltavan mukaan oikein kukaan ei tahdo ottaa huolehtiakseen. Yhdessä haastattelussa tuotiin esiin, että 8-12-vuotiaille, erityisesti pojille kaivattaisiin tukihenkilöitä. Asiakkaiden, varsinkin nuorten sitoutuminen tarjottuihin palveluihin koettiin haastavana.

Tukikoti Kaislikon sijaishuoltoyksikön osaaminen painottuu nuorten psykososiaaliseen tukemiseen ja psykiatriseen kuntoutukseen. Osalla Tukikoti Kaislikon henkilökunnasta on perheterapiakoulutus, joten luonnollista olisi kehittää palveluja nuorten ja heidän perheiden tukemiseen. Tulosten mukaan lastensuojelun asiakkuuden syntymisen yhtenä tekijänä todettiin olevan psyykkiset ongelmat. Heinon (2007) tutkimus vahvistaa tätä näkemystä, koska hänen tutkimuksensa mukaan vähintään joka kymmenes lapsista oli saanut terapiapalvelua ennen lastensuojelun asiakkaaksi tuloa ja useammat olivat saaneet niitä asiakkaaksi tulon jälkeen. Psykiatriseen osaamiseen painottuvat palvelut kuuluvat lastensuojelun avohuollossa harmaalle vyöhykkeelle, koska mielenterveyden ongelmat tulisi hoitaa terveyden huollon palvelujen piirissä. Pitkittyessään psyykkiset oireet aiheuttavat esimerkiksi koulunkäyntivaikeuksia, joka vaatii lastensuojelutoimen puuttumista tilanteeseen. Mutta kuten eräs haastateltava toi esiin, että mielenterveyden ongelma ei ole poistettavissa lastensuojelullisin toimenpitein. Haastateltavan mukaan silloin myös lastensuojelussa paikataan terveydenhuollon puolelta puuttuvaa palvelua. Jos ongelmiin tartuttaisi aiemmin, ei lastensuojelun asiakkuutta välttämättä syntyisi. Haastatteluissa nousikin esiin välimaastoon sijoittuvien asiakkaiden, kuten mielenterveys- tai vammaispuolen ja lastensuojelun haasteellisuus. Haastatte-

luissa tuotiin esiin, että esimerkiksi asiakkaan kriteerit vammaispuolen palveluihin ei riitä. Välimaastoon sijoittuville asiakkaille ei myöskään tahdo löytyä oikeanlaisia palveluja. Eräässä haastattelussa toivottiinkin, että valtiontasolta otettaisiin selkeästi kantaa siihen, kuka heistä on vastuussa. Nähtäväksi jää, miten terveyden- ja sosiaalipalvelujen yhdistyminen vaikuttaa välimaastoon jääviin asiakkaisiin.

Kunnissa lastensuojelun avohuollon palvelujen avulla pyrittiin tukemaan lasta, nuorta ja perhettä kotiin vietävillä palveluilla. Lastensuojelun avohuollon palvelut räätälöidään asiakkaiden tarpeiden mukaan. Ensisijaisesti perhettä pyritään tukemaan kunnan peruspalvelujen, kuten päivähoiton ja varhaisen perhetyön avulla. Tarjottuina lastensuojelun avohuollon palveluina nostettiin esiin kunnan sosiaalityöntekijöiden ja sosiaalihoitajien tarjoamat palvelut. Lastensuojelun avohuollon yleisimpinä tukimuotoina tuotiin esiin perhetyö, perhekuntoutus, perhearviointi, tukihenkilö ja tukiperhetoiminta sekä perheterapiapalvelut. Samoilta palveluilta nähtiin kunnissa olevan myös tarvetta. Haastattelujen mukaan kunnat olivat myös ostaneet edellä mainittuja palveluja, koska omat palvelut eivät olleet riittäneet vastaamaan kysyntään. Lisäksi palveluja hankittiin ulkopuoliselta palveluntuottajalta tarjottavaksi ilta- ja viikonloppuajoille. Heinon (2007) tutkimus myös vahvistaa tuloksia. Hänen tutkimuksensa myös osoittaa, että vahvoja tukiperheitä ja tukihenkilöitä kaivataan enemmän. Tulosten mukaan toisissa kunnissa koettiin intensiiviselle tuelle olevan tarvetta, toisissa kunnissa sitä oli jo oman kunnan tuottamana. Asiakkaiden sitoutuminen, varsinkin nuorten sitoutuminen tarjottuihin palveluihin koettiin haasteeksi. Perhetyö on monimuotoista, se voi olla esimerkiksi arvioivaa tai kuntouttavaa tukitoimintaa. Perhekuntoutusta kunnissa toteutettiin haastattelujen perusteella kotiin vietävänä palveluna sekä laitoshoidona. Useimmissa kunnissa koettiin olevan tarvetta perhekuntoutuksen ja perhearvioinnin palveluille. Erässä kunnassa oli suunnitteilla perhekuntoutuspalvelu. Yhdessä haastattelussa tuotiin esiin, että kunnassa olisi tarvetta perheiden kotiin vietävälle kuntoutukselle ja arvioinnille, koska aiemmin palvelua oli ostettu toisesta kunnasta, mutta lasten koulunkäynnin kannalta välimatka koettiin hankalaksi.

Sijaishuollon palvelujen tarve tulee haastateltavan mukaan olemaan perhehoitossa sekä vaativassa laitoshoidossa. Aiemmin tavanomaisissa lasten- ja nuorisokodeissa olleet lapset jäävät nykyisin avohuollon tuen piiriin. Kunnissa avohuollon tukimuotona tarjotaan myös sijaishuoltoa yksinään lapselle tai nuorelle. Sosiaalihuoltolain mukaan lapsi tulisi ensisijaisesti sijoittaa perheisiin. Jotta perhesijoitus onnistuisi myös haastavampien lasten ja nuorten kohdalla, tarvitaan sijaisperheille riittävän tukevia palveluja. Useimmat kunnat järjestivät perhehoitoa seudullisen palvelun kautta. Seudullinen palvelujärjestäjä tuotti virkistystoimintaa sijaisperheille. Yhdessä haastattelussa todettiin, että sijaisperheiden ryhmätoimissa tulisi huomioida eri-ikäisten lasten perheiden erilaiset tarpeet. Haastatteluista nousi esiin, että eräässä kunnassa sijaisperheitä oli tuettu ostopalvelun avulla, jonka palveluihin kuului perheen tiiviimpi tukeminen ja tarvittaessa työntekijän asuminen perheessä. Myös toisessa kunnassa koettiin tarvetta vastaavalle palvelulle. Eräässä kunnassa haas-

tateltava toi esiin, että haastavimpien lasten ja perheiden tueksi oli ostettu sijaishuollon laitoksilta tukiviikonloppuja sekä lapsella oli mahdollisuus osallistua laitoksen harrastetoimintaan. Tukikoti Kaislikon näkökulmasta ajateltuna tällaista palvelua olisi mahdollista toteuttaa avopalveluna. Palvelua olisi harrastetoimintaan osallistumisen ja vertaistuen vuoksi järkevää tarjota samanikäisille nuorille kuin Tukikoti Kaislikossa asuvat nuoret ovat. Kuitenkin nuorten tulisi asua melko lähellä Tukikoti Kaislikkoa, jotta harrastetoimintaan osallistuminen olisi mahdollista. Viikonlopun tukea voitaisiin tarjota kauempanakin asuville nuorille.

Tukikoti Kaislikon tarjoamana avopalveluna on ollut jälkihuollon tukipalvelu. Haastattelujen perusteella kuitenkin tällaiselle toimille ei ole ulkopuolisen palveluntarjoajan tuottamana suurta kysyntää, koska kunnissa on omien jälkihuoltopalvelujen lisäksi tuotettu palveluja yhteistyössä kolmannen sektorin kanssa tai ostettu sijaishuoltoyksiköltä, jossa nuori tai lapsi on ollut sijoitettuna. Kuitenkin jälkihuollon tukipalvelu olisi tarpeellinen tuotteistaa Tukikoti Kaislikon palveluvalikoimaan, koska sitä kunnat ovat ostaneet Tukikoti Kaislikkoon sijoitettujen nuorten jälkihuollon tukena omaan kotiin siirryttäessä. Yhdessä haastattelussa toivottiin, että 17-vuotiaille nuorille kehitettäisiin itsenäistymistä tukevia palveluja, joissa aluksi kartoitettaisiin nuoren valmiutta ja voimavaroja muuttaa omilleen.

Tukikoti Kaislikon työryhmän suunnitteleman palveluvalikoiman palveluille kuten Päivä-Kaislikko ja Tiiviin tuen- Kaislikko ei nähty useimmissa kunnissa olevan tarvetta, koska kunnissa oli omana tai muiden palveluntuottajien tarjoamana samankaltaisia palveluja. Yhdessä haastattelussa kuitenkin koettiin, että Päivä-Kaislikko olisi tarpeellinen palvelu nuorille, joilla ei ole riittävästi voimavaroja työhön tai koulun käyntiin. Tukikoti Kaislikon avopalvelut nähtiin hankaliksi asiakkaiden kannalta, koska välimatkan koettiin olevan liian suuri. Palveluvalikoiman kehittäminen ja esittäminen haastatteluissa ei ollut turhaa, vaikka osaa Tukikoti Kaislikon palveluvalikoiman palveluista ei nähty kunnissa tarpeellisiksi palveluiksi, koska sen avulla pystyttiin peilamaan millaisille palveluille olisi tarvetta ja millaisia palveluja olisi hyödyllistä kehittää. Haastattelujen tuloksista nousi esiin, että tarvetta on kotiin vietäville ja asiakkaan lähelle tuotaville palveluille sekä nuorille suunnatuille palveluille. Palveluilta toivottiin joustavuutta, mutta selkeää rakennetta, jossa on kohdennettu asiakasryhmä. Työskentelyn tulee olla suunniteltua ja tavoitteellista.

Työryhmän esille tuomat ajatukset ryhmä- ja leiritoiminnan kehittämisestä jakoivat haastateltavien mielipiteitä. Osa haastateltavista koki, että kunnassa oli riittävästi ryhmätoimintaa. Toisissa kunnissa ryhmätoiminnasta taas oli hyviä kokemuksia. Osa haastateltavista toi esiin, että ryhmämuotoisia toimintoja tulisi kehittää enemmänkin, niiden avulla voitaisiin vaikuttaa jonkin tietyn laajemman ryhmän esimerkiksi alueellisen yhteisön toimintaan. Kuitenkin ryhmätoiminnassa tulisi pohtia keille sitä kohdennetaan ja toiminnan tulisi olla melko joustavaa. Hälvä (2011) vahvistaa ajatusta tutkimuksessaan, että etenkin nuorille tulisi kehittää ryhmämuotoisia toimintoja, koska nuorten kohdalla vertaisryhmän merkitys on erityisen suuri. Myös lastensuojelun lasten biolo-

gisille vanhemmille sekä neurologisista häiriöstä kärsivien lasten vanhemmil-
le toivottiin tarjottavan ryhmämuotoisia tukipalveluja.

Leiritoiminnan järjestäminen herätti haastateltavissa monenlaisia ajatuksia. Osassa kunnista leiritoimintaa nähtiin olevan riittävästi omana toimintana. Osassa haastatteluissa leiritoiminnan nähtiin olevan hyvä tukitoimi varsinkin kesäaikana, kun monet työntekijät ovat lomalla. Osassa haastatteluissa tuotiin esiin, että leiritoimintaa tulisi järjestää lapsille. Toisessa haastattelussa taas nousi esiin ajatus, että leiritoimintaa voitaisiin kehittää vanhemmille ja perheille useampana viikonloppuna tapahtuvaksi, laituskuntoutuksen sijaan. Perhekuntoutusleirien lisäksi perhettä tuettaisiin kotiin vietävillä palveluilla jatkumona. Leppiman (2010) tuo väitöskirjassaan esiin positiivisia kokemuksia perheleireistä. Hänen mukaan leirin aikana saatava sosiaalinen tuki ja voimavarojen kertyminen voivat rohkaista osallistuneita perheitä luomaan uusia suhdeverkostoja ja selviytymään arjessa vastaan tulevista ongelmista. Kuitenkin perheiden tukea tulisi jatkaa myös leirin jälkeen.

Eräässä haastattelussa lastensuojelun toimintamuotoihin toivottiin innovatiivisia palveluja. Alun perin Tukikoti Kaislikon avopalveluja suunniteltaessa työryhmäpäivältä tavoiteltiin innovatiivisia palveluideoita. Työryhmältä eikä haastatteluista kuitenkaan tällaista merkittävän uutta palveluideoa noussut esiin. Toisaalta myös avopalvelujen tuotteistaminen ja palveluvalikoiman laajentamisessa on turvallisempaa edetä pienin askelin, eikä ottaa riskejä taloudellisten resurssien kannalta. Peruspalveluvalikoiman kehittämisen, tuotteistamisen ja palvelujen käyttöönoton jälkeen voidaan palata innovatiivisten palvelujen kehittämiseen.

Opinnäytetyössä ollaan useaan otteeseen tuonut esiin, että lastensuojelun painopistettä on valtakunnallisesti pyritty siirtämään ennaltaehkäisevään työhön ja avohuollon palveluihin. Kuitenkin viimeisimmän Sosiaali- ja terveysministeriön asettaman väliraportin (2012) mukaan edelleen tilanne kunnissa on päinvastainen. Resurssit eivät riitä tällä hetkellä suurten asiakasmäärien vuoksi ennaltaehkäisevään työhön vaan painopiste on korjaavassa työssä, lisäksi asiakasmäärät jatkavat kasvuaan, joka tuo painetta työntekijöille. Väliraportin mukaan myös pätevistä sosiaalityöntekijöistä on suuri pula kunnissa, joten asiakassuhteet muuttuvat katkonaisiksi ja asiakkaiden tilanteiden selvittämiseen ja tarvittaviin palveluihin ei kyetä riittävästi paneutumaan. Tuleva kunta-uudistus ja sitä kautta sosiaali- ja terveyspalvelujen yhdistymisen kautta tulevat uudistukset tulevat varmasti muokkaamaan vahvasti lastensuojelun palvelujärjestelmää. Eri yksiköissä onkin nyt pohdinnassa, mihin suuntaan palveluja tulisi kehittää. Nähtäväksi jää, seuraako Suomi uudistusten myötä sosiaali-
palvelujen edelläkävijäksi nähtyä Englantia palvelujen käyttäjien rahoituksen lisäämisessä ja sitä kautta asiakkaiden mahdollisuutena itse valita käyttämänsä palvelut.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Opinnäytetyön tavoitteena oli Tukikoti Kaislikon tuotteistusprosessin alkuun saattaminen selkeyttämällä organisaation nykytilaa ja selvittämällä asiakas-tarpeita. Tutkimustehtävänä oli selvittää millaisille lastensuojelun avopalveluille lähialueen lastensuojelun palvelupäälliköt näkevät kunnissa olevan tarvetta, keitä palvelujen käyttäjäasiakkaat ovat ja millaisia palvelutarpeita heillä on sekä selvittää millaisia laadullisia avopalveluita Tukikoti Kaislikko voisi kehittää ja tuotteistaa lähikuntien palvelutarpeisiin omalla osaamisellaan.

Opinnäytetyön perusteella voidaan todeta Tukikoti Kaislikon kehittämissuunnan olevan oikea. Koska valtakunnallisena tavoitteena on avohuollon ja kotiin vietävien sekä ennaltaehkäisevän työn vahvistaminen. Kuitenkin työ on enemmänkin korjaavan työn puolella, koska avohuollon asiakasmäärät ovat suuria ja resursseja on rajattu määrä, joudutaan kunnissa tarkkaan pohtimaan millaisin palveluin asiakkaiden tarpeisiin vastataan. Lastensuojeluna avohuollossa asiakkaiden ongelmat ovat monimuotoisia ja monimutkaisia. Lastensuojelun avohuollon asiakkaiden ikäjakauman nähtiin osassa kunnissa olevan muuten melko tasainen, hieman painottuvan varhaisiin ikävuosiin ja murrosikään. Toisissa kunnissa todettiin nuoria olevan paljon asiakkaina.

Kunnissa palvelut räätälöidään asiakkaiden tarpeiden mukaan. Kunnat voivat päättää mitä palveluja ja missä laajuudessa palveluja tuotetaan itse tai yhteistoiminnassa toisten kuntien kanssa ja mitkä palvelut hankitaan vapailta markkinoilta. Palveluja saatetaan järjestää kunnissa ostopalveluina, jos esimerkiksi kunnalla ei ole riittävästi asiantuntemusta tuottaa tarvittavaa palvelua. Kunnat ostavat palvelua ulkopuoliselta palveluntuottajalta, jos siinä on jotakin ainutlaatuista, jonka avulla asiakkaan tarpeisiin voidaan vastata kunnan itse tuottamia palveluja paremmin. Kunnissa palveluja ostetaan myös, jos omassa kunnassa ei ole niin suurta kysyntää, että kunnan olisi kannattavaa tuottaa sitä omana palveluna. Tässä tutkimuksessa painopiste ei ollut kuntien tarjoamissa palveluissa, mutta kuntien tarkemman palveluvalikoiman määrittämiseksi voisi selvittää mitä lastensuojelun avohuollon palveluja kunnissa tarjotaan valtakunnallisesti, millaisia palveluja ovat sisällöltään ja miten palvelut vaihtelevat kunnittain sekä millaisille palveluille kunnissa nähdään olevan tarvetta.

Tutkimustulosten mukaan palvelutarpeet vaihtelivat kunnittain, mutta kaikissa kunnissa oli tarvetta kotiin vietäville palveluille. Yleisimmin tarjottuina, mutta samalla myös tarvittavina palveluina kunnissa todettiin olevan perhetyö, joka voi olla arvioivaa tai kuntouttavaa toimintaa kotiin vietynä tai laitoshoitona, tukihenkilö ja – tukiperheteroiminta, sekä perheterapiapalvelut, koska kunnan omat palvelut eivät olleet riittäneet vastaamaan kysyntään. Lisäksi palveluja hankittiin ulkopuoliselta palveluntuottajalta tarjottavaksi ilta- ja viikonloppuajoille. Kuntien yleisimmin tarvitut palvelut tulevat kilpailutuksiin, joissa kunnat tekevät palvelukuvaukset tarvittavista palveluista, joten näitä

palveluja tulisi kehittää kilpailutuksissa ilmoitettujen tarpeiden mukaisesti. Palveluilta toivottiin joustavuutta, mutta selkeää rakennetta, jossa kohdennettu asiakasryhmä. Palvelujen toiminnan tulee olla suunniteltua ja tavoitteellista.

Tukikoti Kaislikon osaaminen painottuu nuoriin mielenterveyskuntoutujiin, lisäksi osalla työntekijöistä on perheterapia ja työnohjaaja koulutus. Tukikoti Kaislikon olisi hyvä keskittyä myös avopalveluissa omaan erityisosaamiseen. Tutkimuksen perusteella varsinkin nuorille suunnattuja palveluja tulisi kehittää. Yhtenä yleisenä oireena lastensuojelun asiakkailta todettiin olevan myös psyyken häiriöt. Tukikoti Kaislikon työryhmä suunnitteli portaittaisen palveluvalikoimamallin, jonka palvelut olisivat ympärivuorokautinen laitoshoido, kotiin vietävä intensiivitetun palvelu, päivätoiminta sekä kevyempimuotoinen kotiin vietävä lapsen, nuoren ja perheen tukipalvelu. Lisäksi Tukikoti Kaislikon olisi mahdollisuus järjestää erilaisia avoimia tai suljettuja ryhmiä sekä leirejä perheiden ja lasten tai nuorten tueksi. Tukikoti Kaislikon työryhmän suunnitteleman palveluvalikoiman palveluille kuten Päivä-Kaislikko ja Tiiviin tuen- Kaislikko ei nähty useimmissa kunnissa olevan tarvetta.

Sijaishuollon palveluista perhehoito on ensisijainen muoto. Sijaisperheet tarvitsevat tukea, jotta vaativampien lasten ja nuorten sijoitus onnistuisi perheisiin. Sijaisperheitä on tuettu muun muassa laitoksista tarjotuilla tukiviikonlopuilla sekä säännöllisillä tapaamisilla ja tiiviimmällä tuella tarvittaessa. Tukikoti Kaislikko voisi kehittää avopalveluksi tällaista toimintamuotoa, jossa nuori olisi tuettuna säännöllisinä viikonloppuina kuukaudesta, perhettä ja nuorta tavattaisiin säännöllisesti ja tarvittaessa tiiviimmin, lisäksi nuori osallistuisi yhteiseen harrastetoimintaan ja leireihin. Sijaisperheiden lisäksi palvelua voitaisiin tarjota avohuollossa oleville perheille sekä jälkihuollon piirissä oleville nuorille. Tukimuotoa olisi kuitenkin hyvä tarjota samanikäisille nuorille kuin Tukikoti Kaislikossa olevat nuoret ovat eli 15–21-vuotiaille, jotta yhteisiin toimintoihin, kuten harrastetoimintaan ja leireihin osallistuminen olisi mahdollista.

Työryhmän esille tuomat ajatukset ryhmä- ja leiritoiminnan kehittämisestä jakoivat haastateltavien mielipiteitä. Toisissa kunnissa asiakkaat eivät olleet sitoutuneet ryhmä- ja leiritoimintaan, toisissa siitä oli hyviä kokemuksia, muutamassa haastattelussa tuotiin esiin, ettei ryhmiä ole hyödynnetty riittävästi, toisissa kunnissa nähtiin olevan riittävästi omassa toiminnassa. Nuorille tulisi kehittää ryhmämuotoisia toimintoja, koska nuorten kohdalla vertaisryhmän merkitys on erityisen suuri. Myös lastensuojelun lasten biologisille vanhemmille sekä neurologisista häiriöstä kärsivien lasten vanhemmille toivottiin tarjottavan ryhmämuotoisia tukipalveluja. Toisissa haastattelussa tuotiin esiin, että leiritoimintaa tulisi järjestää lapsille. Toisessa haastattelussa taas nousi esiin ajatus, että leiritoimintaa voitaisiin kehittää vanhemmille ja perheille useampana viikonloppuna tapahtuvaksi, laituskuntoutuksen sijaan. Perhekuntoutusleirien lisäksi perhettä tuettaisiin kotiin vietävillä palveluilla jatkumona.

Psykiatriseen osaamiseen painottuvat palvelut kuuluvat lastensuojelun avo-
huollossa harmaalle vyöhykkeelle. Haastatteluissa nousi esiin välimaastoon
sijoittuvien asiakkaiden, kuten mielenterveys- tai vammaispuolen ja lasten-
suojelun haasteellisuus. Haastatteluissa tuotiin esiin, että esimerkiksi asiak-
kaan kriteerit vammaispuolen palveluihin eivät riitä eikä mielenterveyson-
gelma vaadi suoranaisesti lastensuojelullisia toimenpiteitä, vaan pitkittyessään
voi johtaa esimerkiksi koulunkäyntivaikeuksiin, joihin lastensuojelun tulee
puuttua. Välimaastoon sijoittuville asiakkaille ei myöskään tahdo löytyä oike-
anlaisia palveluja. Jatkotutkimusaiheena tulisi myös selvittää laajemmin väli-
maastoon sijoittuville asiakkaille tarjottuja palveluja ja palvelutarpeita. Lisäk-
si tulisi selvittää millaisia ovat välimaastoon sijoittuvien asiakkaiden palvelu-
polut.

Alun perin Tukikoti Kaislikon avopalveluja suunniteltaessa työryhmäpäivältä
tavoiteltiin innovatiivisia palveluideoita. Työryhmältä eikä haastatteluista kui-
tenkaan merkittävän uutta palveluideaa noussut esiin. Toisaalta myös avopal-
velujen tuotteistaminen ja palveluvalikoiman laajentamisessa on turvallisem-
paa edetä pienin askelin, eikä ottaa riskejä taloudellisten resurssien kannalta.
Peruspalveluvalikoiman kehittämisen, tuotteistamisen ja palvelujen käyttöön-
oton jälkeen voidaan palata innovatiivisten palvelujen kehittämiseen.

LÄHTEET

- Alastalo, M. & Åkerman, M. 2010. Asiantuntijahaastattelun analyysi: Faktoren jäljillä. Teoksessa: Ruusuvoori, J.; Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino. 372–392.
- Alasuutari, P. 2011 Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino. 4. uudistettu painos.
- Doel, M. & Best, L. 2008. Experiencing Social Work. Learning from Service Users. London: SAGE .
- Eskola, J. 2010. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa: Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus. 179–203.
- Eriksson, E. & Arnkil T.E. 2012. Huoli puheeksi. Opas varhaisista dialogeista. Stakes oppaita 60. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. 8. painos.
- Eriksson, P. & Koistinen, K. 2005. Monenlainen tapaustutkimus. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus. Julkaisuja 4:2005. 29.12.2012. http://www.ncrc.fi/files/4957/2005_04_verkkojulkaisu_tapaustutkimus.pdf
- Friis, L. Eirola, R. & Mannonen, M. 2004. Lasten ja nuorten mielenterveys-työ. Vantaa: WSOY.
- Fröjd, S.; Marttunen, M.; Pelkonen, M. von der Pahlen, B & Kaltiala-Heino, R. 2007. Adult and peer involvement in help-seeking for depression in adolescent population: a two-year follow up in Finland. Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology 2007 42: 945-952. Teoksessa: Fröjd Sari. 2008. Mental Health in Middle Adolescence. Association of Family Factors with Diverse Maladjustment Outcomes. Tampere: Väitöskirja. Viitattu 10.9.2012. <http://acta.uta.fi/pdf/978-951-44-7147-6.pdf>
- Golightley, M. 2006. Social work and Mental Health. Iso-Britannia: Southernhay East:Learning Matters. 2.painos.
- Hafford-Letchfield, T.; Leonard, K. Begum, N. & Chick, N. 2008. Leadership and Management in Social care. London: SAGE.
- Haverinen, R. 2005. Toimintaympäristöt sosiaalityön käytäntötutkimuksen haasteena. Teoksessa: Satka, M.; Karvinen-Niinikoski, S.; Nylund, M. &

Hoikkala, S. (toim.) Sosiaalityön käytäntö tutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus. 99–123.

Heikkinen, A. 2007. Nuoret lastensuojelun avohuollossa - palvelujen ja menetelmien tarkastelu. Sosiaali- ja terveysministeriön Sosiaalialan lastensuojelun kehittämisohjelman raportti. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Selvityksiä 2007:1. Viitattu 9.4.2012. <http://www.sosiaaliportti.fi/File/712507ed-8b61-405c-b194-812c81f5186a/Nuorten%20avohuolto-selvitys.pdf>

Heino, T.; Kuoppala, T. & Säkkinen, S. 2005. Lastensuojelun avohuollon tilaston haasteet; kuntakyselyn yhteenveto. Työpapereita 5/2005. Helsinki: Stakes. Viitattu: 9.4.2012. <http://www.stakes.fi/verkkajulkaisut/tyopaperit/Tp5-2005.pdf>.

Heino, T. 2007. Keitä ovat uudet lastensuojelun asiakkaat? Tutkimus lapsista ja perheistä tilastolukujen takana. Helsinki: Stakes. Työpapereita 30/2007. Viitattu 9.4.2012. http://www.sosiaaliportti.fi/File/80e64c7a-3b3a-4f83-b0df-d9e4ea72adc5/0/T30-2007-VERKKOKeit%C3%A4_ovat_lastensuojelun_uudet_asiakkaatPilot1.pdf

Heino, T. 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Selvitys lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Työpapereita 9/2008. Helsinki: Stakes. Viitattu 9.4.2012. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75318/T9-2008-VERKKO.pdf?sequence=1>

Heino, T. 2009. Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa: Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimessä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 52-69. Viitattu: 21.4.2012 <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/3e955ab5-14e4-4478-8b72-cfa482210151>

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Holma, T. 2012. Tuotteistus on määrittelyä, tarkentamista ja kehittämistä. Suomen Kuntaliitto. Viitattu 2.12.2012. <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/sote-kehittamistyo/tuotteistusmalli/Sivut/default.aspx>

Holma, T. & Tuurala, T. 2009. Lastensuojelun laatusanasto. Palvelujen tuottaminen ja hankkiminen. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Hälvä, M. 2011. Nuorten parissa tehtävä sosiaalityö - Kuvaus lastensuojelun avohuollon asiantuntijuudesta. Tampereen yliopisto. Sosiaalityö. Pro gradu – tutkielma. Viitattu 26.10.2012. <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu05405.pdf>

Hämäläinen, H. 2008, Sosiaaliset innovaatiot sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa: Saari, J. (toim.) Sosiaaliset innovaatiot ja hyvinvointivaltion muutos. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto. 100-120.

Jaakkola, E.; Orava, M. & Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua. Opas yrityksille. Helsinki: Tekes. 4.painos. http://www.tekes.fi/fi/.../palvelujen_tuotteistamisesta_kilpailuetua_pdf

Jokinen, T. 2001. Tuotekehitys. Helsinki: Otatieto Oy.

Järvinen, P. 2011. Organisaation työntekoa tukevat rakenteet. Teoksessa: Syvänen, T. & Mikkonen, K. Julkinen johtajuus barometritutkimus. Johdon ja esimiesten näkemyksiä johtamisen tilasta julkishallinnossa. Helsinki: Sitra. Sitran selvityksiä 65. Viitattu 25.10.2012. <http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksia65.pdf>

Kananoja, A. 2012. Toimiva lastensuojelu. Selvitys kuntien perhetyön, lastensuojelun toimintatapojen sekä lastensuojelulain toimivuuden kehittämistä. Väliselvitys. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistiota 2012:28. Viitattu 11.12.2012. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5065240&name=DLFE-24702.pdf

Kankaanpää, E. 2011. Talouden johtaminen. Teoksessa: Rissanen, S. & Lammintakanen, J. (toim.) Sosiaali- ja terveysjohtaminen. Helsinki: WSOY-pro Oy. 199-214.

Kaste. 2012. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma. Kaste 2012-2015. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:1. Viitattu: 9.4.2012. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5197397&name=DLFE-18303.pdf

Kataja, K. 2012. Lapsuuden rajoilla. Normaalin ja poikkeavan määrittäminen huostaanottoasiakirjoissa. Turun yliopisto: Koulutus sosiologian tutkimuskeskus, Ruse. Väitöskirja. Koulutussosiologian tutkimuskeskuksen raportti 78. Viitattu 11.12.2012. http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/76844/V%C3%A4it%C3%B6skirja_Kataja_Kati_78.pdf?sequence=1

Kehus, J. & Lähteinen, S. 2011. Irti arjesta - vai kiinni arkeen? Etnografia perheleiri- ja vertaisryhmätoiminnan rakentumisesta. Lapin yliopisto. Sosiaalityö. Pro gradu-tutkielma. Viitattu 10.11.2012. http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/72606/Kehus_Jenni_Lahteinen_Sanna_gradu.pdf?sequence=3

Kiviniemi, K. 2010. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa: Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle

tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus. 70–85.

Koskiahon, B. 2008. Hyvinvointipalvelujen tavaratalossa. Tampere: Vastapaino.

Kuntaosaaja 2012-työkirja. 2005. Kuntaosaaja 2012-työkirja. Osaamisen johtaminen kuntasektorilla. Helsinki: Efeko Oy.

Kuopila, A. 2012a. Tilaaja-tuottaja -toimintatapa ja -malli. Suomen Kuntaliitto. Viitattu 28.11.2012. <http://www.kunnat.net/fi/palvelualueet/jarjestaminen/tiltu/kasitteita/tiltumalli/Sivut/default.aspx#anchor-details> ed

Kuopila, A. 2012b. Tuotteistaminen. Suomen Kuntaliitto. 28.11.2012. <http://www.kunnat.net/fi/palvelualueet/jarjestaminen/tiltu/kasitteita/tuotteistaminen/Sivut/default.aspx> ed

Kuoppala, T. & Säkkinen, S. 2012. Lastensuojelu 2011-Barnskydd 2011-Child welfare 2011. Tilastoraportti 26/2012. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuslaitos. Viitattu 3.1.2013. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90891/Tr26_12.pdf?sequence=3

Kähäri-Wiik, K.; Niemi, A. & Rantanen, A. 2007. Kuntoutumisella toimintakykyä. Helsinki: WSOY Oppimismateriaalit Oy. 5. uud.painos.

Lahtinen, P. 2007. Lastensuojelu laki uudistuu. Mikä muuttuu? KEHYS. Sininauhaliiton perhetyön kesäpäivät 5.6.2007. power point esitys. www.ecredo.fi/sininauhaliitto/data/.../pia_lahtinen_lakidiat_050607.p.

Laki julkisista hankinnoista 348/2007. 30.3.2007. Viitattu 10.11.2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070348>

Lammintakanen, J. & Rissanen, S. 2011. Poliittika ja strategia sosiaali- ja terveydenhuollon johtamisessa. Teoksessa: Rissanen, S. & Lammintakanen, J. (toim.) Sosiaali- ja terveysjohtaminen. Helsinki: WSOYpro Oy. 39- 58.

Lampikoski, K. & Lampikoski, T. 2004. Kehitä ideasi innovaatioksi. Helsinki: WSOY.

Lastensuojelun käsikirja. 2012a. Lastensuojelutarpeen selvitys. Viitattu 5.11.2012. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/lastensuojelutarpeenselvitys/>

Lastensuojelun käsikirja. 2012b. Perhetyö. Viitattu 5.11.2012. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/avohuolto/muuttukitoimet/perhetyo/>

Lastensuojelun käsikirja. 2012c. Koko perheen sijoitus perhe- ja laitoshoi-
toon. Viitattu 5.11.2012. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/avohuolto/muuttukitoimet/perheensijoitus/>

Lastensuojelun käsikirja. 2012d. Tukihenkilö tai tukiperhe. Viitattu
5.11.2012. http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/avohuolto/muuttukitoimet/tukihenkilö_tai_tukiperhe/

Lastensuojelun käsikirja. 2012e Vertaisryhmätoiminta. Viitattu 5.11.2012.
<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/avohuolto/muuttukitoimet/vertaisryhmätoiminta/>

Lastensuojelun käsikirja. 2012f. Loma-, leiri ja virkistystoiminta. Viitattu
5.11.2012. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/avohuolto/muuttukitoimet/lomatoiminta/>

Lastensuojelun käsikirja. 2012g. Perhehoito. Viitattu 20.8.2012
<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/muodot/perhehoito/>

Lastensuojelun käsikirja. 2012h. Ammatilliset perhekodit. Viitattu
7.11.2012. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/muodot/amatillisetperhekodit/>

Lastensuojelun käsikirja. 2012i. Lastensuojelulaitokset. Viitattu
7.11.2012 <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/muodot/lastensuojelulaitokset/>

Lastensuojelun käsikirja. 2012j. Sijaishuollon hankinta. Viitattu 8.11.2012.
<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/hankinta/>

Lehtinen, T. 2011. Siirtymä kohti aikuisuutta. Itsenäistyminen tuetussa asu-
mimuodossa. Tampereen yliopisto. Nuorisotyö ja tutkimus. Pro gradu –
tutkielma. Viitattu 26.11.2012. <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu04963.pdf>

Lehtovirta, M. Huusari, M. Peltola, L. & Tattari, K. 1997. Kasvunrenkaita.
Psykologia ja kehityspsykologia. Helsinki: WSOY.

Leppiman, A. 2010. Arjen elämyksiä: leiri- ja elämispohjainen Arkipäivät-
perhepalvelu sosiaalisen kokemuksen tuottajana. Lapin yliopisto. Yhteiskun-
tatieteden tiedekunta. Väitöskirja. Viitattu 26.11.2012.

http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/67121/Leppiman_DORIA.pdf?sequence=1

Lsl. 471/2007. Lastensuojelulaki 471/2007. 13.4.2007. Viitattu 26.11.2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#P36>

Lukkarinen, H. 2003. Ihmisten kokemukset hoitotieteellisenä tutkimusilmiönä: Fenomenologinen lähestymistapa. Teoksessa: Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. Helsinki: WS Bookwell Oy. 116-164.

Marttila, M. 2010. Oppimisen ilo löytyy luonnosta – Seikkailu- ja elämyspedagoginen luontoliikunta oppimisen tukena. Jyväskylän yliopisto. Liikuntatieteiden laitos. Liikuntapedagogiikan pro gradu –tutkielma. Viitattu 25.5.2012 https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/22764/URN_NBN_fi_jyu-201001221061.pdf?sequen

Mielenterveyslaki 1116/1990. Mielenterveyslaki 14.12.1990/1116. Viitattu 24.5.2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116>

Moilanen, L. 1995. Ryhmähaastattelu työyhteisössä –tiedonkeruun ja vaikuttamisen väline. Helsinki: Työterveyslaitos.

Moilanen, P. & Rähkä, P. 2010. Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa: Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus. 46–69.

Myllärniemi, A. 2007. Lastensuojelun avohuollon perhetyö ammattikäytäntönä – jäsenyyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa. Soccan ja Heikki Waris –instituutin julkaisusarja 6/2007. Viitattu 25.5.2012 http://www.socca.fi/files/90/Lastensuojelun_perhetyo_ammattikaytantona.pdf

Männistö, E. 2011. Huostaanottojen perusteet 1990-luvulta 2000-luvulle. Tampereen yliopisto. Sosiaalityö. Pro gradu-tutkielma. Viitattu <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu05307.pdf>

Männistö, L. 2012. Vinssi vetää nuoret mukaan! Nuorten intensiiviohjelman menetelmäopas. Pääkaupunkiseudun nuorten intensiivimenetelmä 2009-2011. Lapsen ääni. Viitattu 25.11.2012. <http://www.lapsenaani.fi/KONSULTATIIVINEN/VINSSI2/MENETELM%C3%84OPAS%20YHTEN%C3%84INEN%2012.3.2012n.pdf>

NOSOSCO 2010. Social Protection in the Nordic Countries 2008/2009. Copenhagen: Nordic Social Statistical Committee. Scope, Expenditure and Financing 43:2010. Viitattu 4.11.2012. <http://nososco-eng.nos.dk/filer/publikationer/Social%20Protection%202010.pdf>

Oksanen, A. 2010. Kuntien yleiset hankintaohjeet. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. 3.uud.painos. http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/yleiskirjeet-lausun-not/yleiskirjeet/2010/12802010/Oksanen_kuntien_yleiset_hankintaohjeet_alkuosa_v_23.8.2010.pdf

Pauni, M. (toim.) 2011. Kehittyvät tilaaja-tuottajamallit suomalaisissa kaupungeissa. Raportti Toimi 2010-verkkohankkeen tuloksista. Helsinki: Kuntaliiton verkkojulkaisu. Viitattu 10.11.2012. http://www.nelliportaali.fi/V/2RTRKYFCLPEBN4GGHHS2VYN84769VK3XTR6TAMG5JAQRCLXDC7-18286?func=full-external-exec&doc_number=025096820&line_number=0049&service_type=TAG

Pekkarinen, E. 2006. Lastensuojelun ryhmätoiminta murros-ikäisten tyttöjen kokemana. Teoksessa: Forsberg, H.; Ritala-Koskinen, A. & Törrönen, M. Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleenarviontia. Jyväskylä: PS-kustannus. 99–127.

Penninkangas, T. 2012. Lastensuojelu osana lapsuutta. Asiakkaiden näemyksiä lastensuojelun avohuollon tukitoimien vaikuttavuudesta. Jyväskylän yliopisto. Sosiaalityö. Pro gadu-tutkielma. Viitattu 10.11.2012. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/38669/URN:NBN:fi:jyu-201209282535.pdf?sequence=1>

Pyykkö, A. 1990. Kriisit kasvun lähteenä. Kirja kasvamisesta ja kasvattamisesta. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab.

Raunio, K. 2006. Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Rissanen, S. & Lammintakanen, J. 2011. Sosiaali- ja terveydenhuolto johtamisympäristönä. Teoksessa: Rissanen, S. & Lammintakanen, J. (toim.) Sosiaali- ja terveysjohtaminen. Helsinki: WSOYpro Oy. 15–38.

Rousu, S. & Holma, T. 2003. Lastensuojelupalvelujen hankinta ja tuottaminen. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Rousu, S. & Holma, T. 2004. Lastensuojelupalvelujen onnistumisen arviointi. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Ruusuvuori, J. 2010. Litteroijan muistilista. Teoksessa: Ruusuvuori, J.; Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino. 424-431.

Ruusuvuori, J.; Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa: Ruusuvuori, J.; Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino. 9-38.

Sinkkonen, S.; Taskinen, H. & Rissanen, S. 2011. Sosiaali- ja terveystalvelujen integrointi ja johtaminen. Teoksessa: Rissanen, S. & Lammintakanen, J. (toim.) Sosiaali- ja terveystalvelujen johtaminen. Helsinki: WSOYpro Oy. 105- 128.

Sosiaalihuoltolaki 710/1983. Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982. Viitattu 26.11.2012.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=perhehoito>

Suomen työnohjaajat ry. n.d. Helsinki. Viitattu 7.12.2012. <http://www.suomentyonohjaajat.fi/>

Stenvall, J. & Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveystalvelujen uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Syvänen, T. & Mikkonen, K. 2011. Julkinen johtajuus barometritutkimus. Johdon ja esimiesten näkemys johtamisen tilasta julkishallinnossa. Helsinki: Sitra. Sitran selvityksiä 65. Viitattu 10.11.2012. <http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%20C3%A4-sarja/Selvityksia65.pdf>

Talentia. n.d. Työnohjauksen määritelmä. Helsinki. Viitattu 7.12.2012. http://www.talentia.fi/jasenena/jasenedut_ja_palvelut/jasenpalvelut/tyonohjaajarekisteri/

Taskinen, S. 2010. Lastensuojelulain soveltaminen. Helsinki: WSOYpro Oy.

Toikko, T. 2005. Sosiaalialan kehittämistyön lähtökohtia. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B20.

Tukikoti Kaislikon esite. n.d. Tukikoti Kaislikko. Viitattu 20.4.2012. <http://www.tukikotikaislikko.fi/>

Tukikoti Kaislikon laatukäsikirja. 2010. Tukikoti Kaislikko Oy:n ylläpitämä Tukikoti Kaislikon sijaishuoltoyksikkö.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5.uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit. 2004. Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit. Laituri-projekti. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 18. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.

Vartiainen, M. 1994. Työn muutoksen työvälineet. Muutoksen hallinnan sosiotekniset menetelmät. Helsinki: Otatieto Oy.

Vilka, H. 2009. Tutki ja kehitä. 1.-3.painos. Helsinki: Tammi.

Virtanen, P. 2007. Arviointi. Arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen. Helsinki: Edita.

Vuori-Kemilä, A. 2007. Mielenterveys. Teoksessa: Vuori-Kemilä, Stengård, E. Saarelainen, R. & Annala, T. Mielenterveys- ja päihdetyö: yhteistyötä ja kumppanuutta. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy. 4. uud.painos. 7-16.

Väinälä, A. 2010a. Lastensuojelun avohuollon asiakastiedot. 2010 Teoksessa Anna Väinälä Jarmo Kärki Ari Suhonen Riikka Väyrynen (toim.) Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista Lastensuojelun, kasvatus- ja perheneuvonnan sekä koulun sosiaalityön tehtävissä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 1/ 2010 35-82 Viitattu 9.10.2012 <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/e526bd04-1025-4929-b156-4ca2d5a01f0c>

Väinälä, A. 2010b. Lastensuojelun sijaishuollon ja jälkihuollon asiakastiedot 2010. Teoksessa: Väinälä, A.; Kärki, J.; Suhonen, A. & Väyrynen, R. (toim.) Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista Lastensuojelun, kasvatus- ja perheneuvonnan sekä koulun sosiaalityön tehtävissä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 1/ 2010. 83-130 Viitattu 9.10.2012 <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/e526bd04-1025-4929-b156-4ca2d5a01f0c>

Väinälä, A. 2010c. Lastensuojelun avohuollon perhetyön asiakastiedot 2010 Anna Väinälä Jarmo Kärki Ari Suhonen Riikka Väyrynen (toim.) Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista Lastensuojelun, kasvatus- ja perheneuvonnan sekä koulun sosiaalityön tehtävissä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 1/ 2010 131-157. 9.10.2012. <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/e526bd04-1025-4929-b156-4ca2d5a01f0c>

TUTKIMUSTAULUKKO

Tutkimuksen tiedot	Tutkimuksen tarkoitus	Tutkimusmenetelmä ja aineisto	Keskeiset tulokset
<p>Fröjd, S. 2008. Mental Health in Middle Adolescence. Association of Family Factors with Diverse Maladjustment Outcomes Väitöskirja Tampereen yliopisto</p>	<p>Tutkimuksessa selvitettiin kyse-lyiden avulla erilaisten perhee-seen liittyvien tekijöiden yhteyk-siä mielenterveysongelmiin ja toimivatko perhetekijät riskiteki-jöinä niin tytöille kuin pojillekin.</p>	<p>Tutkimuksessa käytettiin aineistona Kouluterveys-kyselyä (yhteensä 17643 14–16-vuotiasta vastaa-jaa) ja Nuorten Mielenterveys kohorttitutkimusta (yhteensä 3809 15–16-vuotiasta ja 2070 17–18-vuotiasta vastaajaa).</p>	<p>Perherakenne, vanhempien harjoittaman valvonnan puute, nuoren kokemat talousvaikeudet perheessä, perheenjäsenen vakava sairaus ja perheenjäsenen joutuminen tekemisiin lain kanssa olivat yhteydessä nuorten masennukseen ja tiheään humalajuomiseen. Valvonnan puute oli yhteydessä monenlai-siin oireisiin niin tytöillä kuin pojillakin.</p>
<p>Heikkinen, A. 2007. Nuoret lastensuojelun avohuollossa - palvelu-jen ja menetelmien tar-kastelu. Sosiaali- ja ter-veysministeriön Sosiaa-lialan lastensuojelun kehittämisohjelman ra-portti. Helsingin kau-pungin sosiaalivirasto. Selvityksiä 2007:1</p>	<p>Selvityksen tuottaman tiedon perusteella oli tarkoitus vahvistaa nuorten avohuoltoa eri toimijoiden yhteisessä lastensuo-jelutyössä.</p>	<p>Selvityksen tieto koottiin pääkaupunkiseudun lastensuojelun tilastoista, avohuollon asiantunti-jahaastatelulta, ajankohtaisista tutkimuksista ja kansainvälisistä tutkimusraporteista. Selvityksen kohderyhmä oli rajattu 12-17-vuotiaisiin nuoriin.</p>	<p>Nuorten ongelmat liittyivät tunne-elämän häiriöiden, mielen-terveysongelmien, kouluvaikeuksien ja päihteiden käyttön moniongelmaisuuskysymyksiin. Nuorille tarjottavat palvelut olivat pirstaloituneet ja niiden ajallinen intensiteetti oli tarvitta-essa riittämätön. Useisiin riski- ja suojaviin tekijöihin pitäisi vaikuttaa yhtäaikaan. Selvityksen perusteella nuorten avohuol-toon tulisi kehittää moniammatillinen intensiivimenetelmä sekä nuorten selviytyvyyttä tukevia kouluperusteisia interventioita ja tukihenkilötoimintaa. Lastensuojelutarpeen selvittämiseen tulisi kehittää nuorille oma tilanearviointimalli.</p>
<p>Heino, T.; Kuoppala, T. & Säkkinen, S. 2005. Lastensuojelun avohu-ollon tilaston haasteet; kuntakyselyn yhteenve-to. Työpapereita 5/2005. Helsinki: Stakes.</p>	<p>Kyselyllä selvitettiin Stakesin lastensuojelun avohuoltotilaston laatua, sen asiakasmäärien kasvuun johtaneita taustatekijöitä sekä kartoittaa mahdollista lisä-ohjeistuksen tarvetta. Selvitettiin kuntien valmiutta toimittaa Sta-kesiin myös lastensuojelun avo-huollon asiakkuuteen johtaneita syytietoja ja asiakkaiden tausta-tietoja.</p>	<p>Kuntiin tehtiin lastensuojelun avohuollon tilastointia koskeva kysely. Kyselyä valmisteltiin LASU2005 työryhmässä. Kysely tehtiin syksyllä 2004. Se lähe-tettiin kuntiin sekä sähköisenä että kirjepostissa. 283 kuntaa (444: stä) vastasi kyselyyn.</p>	<p>Tilastollisten muutosten taustalla nähtiin myös todellisia muu-toksia lasten arjessa. Myös uusia ryhmiä oli tullut lastensuoje-lun asiakkaaksi. Tämä liittyy osaltaan palvelujärjestelmässä tapahtuneisiin muutoksiin, kuten siihen, että kunnassa oli te-hostettu koulun oppilashuoltoa tai siihen, että perhetyötä oli lisätty. Asiakasmäärän kasvun taustalla nähtiin myös se, että työmenetelmät olivat muuttuneet, yhteistyö lisääntynyt, var-hainen puuttuminen riskitilanteisiin tehostunut ja verkostotyö lisääntynyt. Lastensuojelun avohuollon asiakkuuteen sisältyi monenlaista asiakkuutta.</p>

Tukikoti Kaislikon avopalvelujen kehittäminen

<p>Heino, T. 2007. Keitä ovat uudet lastensuojelun asiakkaat? Tutkimus lapsista ja perheistä tilastolukujen takana. Helsinki: Stakes. Työpapereita 30/2007.</p>	<p>Lastensuojelun tietojärjestelmien, seurannan ja tilastoinnin kehittämiseksi käynnistettiin hanke Tampereen, Porin, Hämeenlinnan ja Tampereen seutukuntien, Kanta-Hämeen ja Satakunnan sosiaalialan osaamiskeskuksen Pikassoksen, Tampereen yliopiston sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitoksen sekä Stakesin yhteistyönä. Hankkeessa haettiin vastauksia siihen, keitä ovat lapset ja perheet jatkuvasti kasvavien lastensuojelun avohuollon asiakasmääriä kuvaavien tilastojen takana.</p>	<p>Tutkimus kohdennettiin vuonna 2006 lastensuojelun avohuollon asiakkaita tullessiin lapsiin (N=330) kolmen maakunnan alueella, yhdeksässä kunnassa. Sosiaalityöntekijät (N=81) kokosivat yhteistyössä valmistellulle lomakkeelle tiedot asiakaslapsesta ja heidän perheistään.</p>	<p>Tutkimus toi esiin lasten ja perheiden moninaisuuden ja elämäntilanteiden ja elinolosuhteiden kirjon, jossa lastensuojeluasiakkuus alkaa. Lapset olivat eri-ikäisiä, mutta usein joko alle kolmevuotiaita tai murrosiässä olevia. Useimmiten lapsi asui äidin kanssa. Yli puolet lapsista eli perheissä, joiden perherakenne oli muuttunut. Lastensuojelun asiakkuuden vireille tulo tapahtui erilaisia reittejä. Lastensuojelun asiakaina olevat perheet olivat usein köyhiä. Lastensuojelun asiakkuuden taustalla oli usein vanhemman tai vanhempien jaksamattomuus, avuttomuus ja osaamattomuus sekä mielenterveysongelmat ja päihteiden väärinkäyttö. Lapsiin ja nuoriin liittyviä keskeisiä taustatekijöitä olivat ristiriidat vanhempien kanssa ja kouluvaikeudet, lapsen tai nuoren psyykinen terveys, fyysinen sairaus, vammainen tai kehitysviivästymä sekä nuoren rajattomuus, hallitsevuus ja väsyneisyys.</p>
<p>Heino, T. 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Selvitys lastensuojelun kehittämishelmalle. Työpapereita 9/2008. Helsinki: Stakes.</p>	<p>Tutkimus tehtiin sosiaali- ja terveysministeriön toimeksiannosta, selvitys toimi osana Lastensuojelun kehittämishjelmaa vuosina 2004–2007. Työn tavoitteena sosiaali- ja terveysministeriön ja Stakesin yhteistyössä kehittää avohuollon palvelukokonaisuutta ja perhetyötä jäsentävää työskentelyä.</p>	<p>Selvityksen taustalla oli joukko tutkimusta, asiantuntijakuulemista empiiristä aineistoa, työryhmyötä ja keskusteluja sekä artikkeleita ja muuta aineistoa.</p>	<p>Lastensuojelu ei käytännössä muodostanut seuduittain määrällisesti, rakenteellisesti eikä laadullisesti yhtä kokonaisuutta. Sekä avo- että sijaishuollon sekä perus- ja erityistason lasten, nuorten ja perheiden palvelujen tarve, saatavuus ja sisällöt vaihtelivat alueittain ja kunnittain. Myös sosiaalityöntekijöiden tehtävän kuvat vaihtelivat käytännössä paljon. Rakenteelliset muutokset ihmisten elinoloissa näkyivät myös lasten hyvinvoinnin erojen lisääntymisenä.</p>
<p>Hälvä, M. 2011 Nuorten parissa tehtävä sosiaalityö - Kuvaus lastensuojelun avohuollon asiantuntijuudesta Tampereen yliopisto Pro gadu –tutkielma</p>	<p>Tutkielman aihe oli nuorten parissa tehtävä sosiaalityö sekä lastensuojelun asiantuntijuus.</p>	<p>Tarkastelun toimintaympäristönä oli Intensiivimalli nuorten avohuoltoon – hanke. Analysoituina aineistoina olivat hankkeen sosiaalityöntekijöiden vastaukset kyselylomakkeeseen sekä kirjoituspyyntöön onnistuneesta lastensuojelun asiakkuudesta sekä hankekuntien lastensuojelusuunnitelmat.</p>	<p>Intensiivi nuorten avohuoltoon -hanke mahdollisti sosiaalityöntekijöiden perehtymisen nuoren tilanteeseen. Moniammatillinen yhteistyö, oikea-aikainen ja tehokas tuki toteutuivat hankkeen aikana. Aineistosta nousi neljä sosiaalityöntekijäkategoriaa, joita olivat lempeä ja läheinen, luja ja byrokraattinen, konsultoiva ja tukeva sosiaalityöntekijä sekä konsultoitava ja harkitseva sosiaalityöntekijä. Nämä kategoriat löytyvät jokaisesta lastensuojelun sosiaalityöntekijästä itsestään ja ne voivat siten olla toiminnassa yhtä aikaa painotusten vaihdellussa niiden välillä. Sosiaalityön toimintatapoina olivat palvelutyö, byrokraattinen ja psykososiaalinen työ.</p>

Tukikoti Kaislikon avopalvelujen kehittäminen

<p>Kananoja, A. 2012. Toimiva lastensuojelu. Selvitys kuntien perhetyön, lastensuojelun toimintatapojen sekä lastensuojelulain toimuuden kehittämistä. Väliselvitys. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistiota 2012:28</p> <p>Selvitysryhmään kuuluivat: Aulikki Kananoja, Matti Rimpelä, Jari Sinkkonen, Mirjam Kalland, Sami Isoniemi. Marjo Lavikainen ja Mikko Oranen</p>	<p>Selvitysryhmän toimeksianto oli selvittää lastensuojelun tilaa. Tavoitteena oli löytää keinoja lasten ja perheiden palvelujen parantamiseen niin, että voitaisiin ehkäistä ja vähentää väkivallanteoita perheissä. Väli raportissa esitettiin alustavia havaintoja lasten ja perheiden palveluista ja lastensuojelusta.</p>	<p>Selvityksen tausta-aineistona oli käytetty lastensuojelun tilaan liittyviä ajankohtaisia valmiina olevia tutkimus-, tilasto- ja selvitysraportteja. Selvitysryhmä oli kuullut useita eri alojen asiantuntijoita ja lastensuojelun kokemusasiantuntijoita kahdessa kuulemistilaisuudessa, joissa keskityttiin viranomaisyhteistyöhön ja tietojen vaihtoon vakavissa lastensuojelutapauksissa. Lisäksi ryhmä osallistui Valviran järjestämään lastensuojelun työkokoukseen. Lastensuojelun asiakkaina olleiden vanhempien näemyksiä selvitettiin yhteistyössä Kasvatus- ja perheneuvontaliiton Voikukki-hankkeen verkkokyselyn kautta. Kyselyyn vastasi yhteensä 57 vanhempaa. Aikatauluyistä väli raportissa oli käytetty alustavia havaintoja kyselyaineistosta</p>	<p>Lasten ja perheiden tilanteissa työskenteleviltä ammattilaisilta edellytettiin kunnioitusta, hyviä vuorovaikutustaitoja ja aitoa halua kuulla asiakkaiden omia ajatuksia ja kokemuksia. Asiakkaiden kokemusten perusteella vaikutti, ettei heidän mahdollisuus osallistua itseä koskevien ratkaisujen ja toimenpiteiden valmisteluun ja päätöksentekoon toteutunut käytännössä riittävän hyvin. Lastensuojelun työntekijöiden vaihtuvuus ja siitä seuraava suhteiden katkonaisuus oli asiakkaiden näkökulmasta keskeinen ongelma. Asiakkaiden kokemusten perusteella väkivallan ja kaltoinkohtelun tunnistaminen on ammattihenkilöstölle vaativa tehtävä. Lastensuojelulain uudistuksessa tavoitteena oli vahvistaa ehkäisevää työtä ja varhaista puuttumista lasten ja perheiden ongelmiin. Tämä tavoite ei kuitenkaan toteutunut. Kokonaiskustannukset olivat myös vuoden 2008 jälkeen kasvaneet ja painottuneet vahvasti viimesijaisiin toimenpiteisiin. Lasten ja perheiden palvelut olivat hajaantuneet eri sektoreille, hallintokuntiin, organisaatioihin ja yksiköihin, kokonaiskuvan muodostaminen oli erittäin vaativaa kuntien ja valtion tasolla. Kuntien väliset erot lapsiperheiden, lasten ja nuorten tuen järjestämisessä olivat suuria.</p>
<p>Kataja, K. 2012. Lapsuuden rajoilla. Normaalin ja poikkeavan määrittäminen huostaanottoasiakirjoissa. Turun yliopisto: Koulutus sosiologian tutkimuskeskus, Ruse. Väitöskirja. Koulutus sosiologian tutkimuskeskuksen raportti 78.</p>	<p>Tavoitteena oli selvittää, millä ongelmatekijöillä lastensuojelutoimia perustellaan ja miten näitä ongelmia kuvataan. Tavoitteena oli määrittää nimetä ne instituutionaaliset toimijat, jotka osallistuvat normaalin ja poikkeavan lapsuuden määrittelyprosessiin.</p>	<p>Tutkimuksen aineisto koostui Turun yliopiston Koulutussosiologian tutkimuskeskuksen (RUSE) aineistoon, joka oli kooste yhdessä suurehkoissa Suomen kaupungissa vuonna 2004 huostassa olleen 178 lapsen huostaanoton päätössiakirjoista sekä sosiaalityöntekijöiden huostaanottoa koskevista lausunnoista. Empiirisessä analyysissä sovellettiin narratiivista lähestymistapaa.</p>	<p>Analyysi osoitti, etteivät lastensuojeluongelmat näyttäyty selvärajaisina. Lapselle haitalliset elinolot olivat vaikeasti konkretisoitavissa selkeiksi näyöiksi. Lastensuojeluongelmat määrittyivät ongelmiksi vasta kun niihin reagoitiin. Eri toimijat kohtasivat lapsen ja perheen erilaisissa sosiaalisissa tilanteissa ja niinpä eri toimijat myös kiinnittivät huomiota eri asioihin. Normaalin ja poikkeavan lapsuuden välisten rajojen asettuminen riippui erityisesti siitä, minkä institution kanssa lapsi tai perhe päätyi tekemisiin. Normaali lapsuus oli vaikeasti tavoiteltavaa siksi, että eri tahot tuottivat erilaista tietoa.</p>

Tukikoti Kaislikon avopalvelujen kehittäminen

<p>Kehus, J. & Lähteinen, S. 2011. Irti arjesta - vai kiinni arkeen? Etnografia perheleiri- ja vertaisryhmätoiminnan rakentumisesta. Lapin yliopisto. Sosiaalityö. Pro gradu-tutkielma.</p>	<p>Tutkimuksessa tarkasteltiin Rovaniemen kaupungin ja Rovaniemen seurakunnan järjestämän Irti Arjesta -perheleiri- ja -vertaisryhmätoimintaa. Toimintaa tarkasteltiin sosiaalityön työmuotona.</p>	<p>Tutkimus oli etnografinen tapaustutkimus, jossa tutkittiin perheleiri- ja vertaisryhmätoimintaa vuonna 2010. Keskeisin aineisto oli osallistuva havainnointiin perustuva havainnointiaineiston lisäksi haastatteluaineisto, joka koostui perheiden ja ohjaajien haastatteluista (16). Lisäksi tutkimuksessa hyödynnettiin dokumenttiaineistoa. Aineistot analysoitiin teemoittelemalla ja ristiinlukemisen metodia hyödyntäen.</p>	<p>Perheleiriä ja vertaisryhmätoimintaa yhdistävä työmuoto edellytti huolellisen ennakkosuunnittelun ohella herkkyyttä ryhmälle ja ryhmädynamiikalle sekä rohkeutta reagoida ryhmän tarpeisiin. Moniammatillinen tiimityöskentely edellytti toiminnan tavoitteiden aukipurkamista, työntekijöiden roolien ja tehtävien selkeyttä sekä vahvaa koordinoitua. Leiri oli tehokas keino ryhmäyttää ennestään toisilleen tuntemattomia ihmisiä. Se voi käynnistää luottamuksellisen työskentelysuhteen toimijoiden välillä. Perheille toiminta merkitsi virkistytymistä, uusia kokemuksia, yhdessäoloa sekä mahdollisuutta vertaistukeen ja uusiin sosiaalisiin suhteisiin sekä mahdollisuuden perhettä ehäyttävään työskentelyyn.</p>
<p>Lehtinen, T. 2011. Siirtymä kohti aikuisuutta Itsenäistyminen tuetussa asumismuodossa Tampereen yliopisto Nuorisotyö ja tutkimus Pro gradu-tutkielma.</p>	<p>Tutkielmassa tarkasteltiin tuetussa asumismuodossa asuvien nuorten itsenäistymiseen vaikuttavia tekijöitä tilanteessa, jossa siirtymä aikuisuuteen oli syystä tai toisesta epäonnistunut.</p>	<p>Tapaustutkimuksen nuoret asuivat nuorisoonnoissa, jotka sijaitsivat pienehkössä eteläsuomalaisessa kaupungissa. Tutkimus oli kvalitatiivinen, jossa teemahaastattelun avulla selvitettiin tuetussa asumismuodossa neljän nuoren tietä aikuisuuteen asumisohjaajien tukemana.</p>	<p>Tutkimuksessa ilmeni, että nuorten aikuistumista edistäviä tekijöitä oli useita. Tutkimus osoitti, että yksin kouluttautuminen ammattiin ei estä joutumasta syrjäytyneeksi tai yhteiskunnan ulkopuolelle. Asumisohjaajien työllä oli merkittävä vaikutus asukkaan arjen taitojen, voimaantumisen ja koko siirtymän myönteisen kehityksen kannalta. Tutkimuksen nuorten usko uudelleen kouluttautumiseen ei horjunut vastoinkäymisestä huolimatta. Tutkimuksen mukaan asumisohjauksen tarve oli tutkimuksen nuorille välttämätöntä, jotta siirtymä onnistui. Ammatinvalinnan ohjaukseen tulisi kiinnittää enemmän huomiota, jotta nuoret eivät kouluttautuisi aloille, joka ei heitä työllistä. Viranomaisten työskentelymuodoissa nuoret asiakkaat tulisi ottaa erityistapauksina.</p>
<p>Leppiman, A. 2010. Arjen elämyksiä: leiri- ja elämyspohjainen Arkipäivät-perhepalvelu sosiaalisen kokemuksen tuottajana. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteden tiedekunta. Väitöskirja.</p>	<p>Tehtävänä oli kuvata ja analysoida perheleirejä sosiaalisen kokemuksen uudenlaisena elämyksen ja sosiaalisen tuen ympäristönä sekä niitä elementtejä, joiden kautta sosiaalista kokemusta ja sosiaalista tukea tarjoavaa elämyksellistä perheleirimallia voidaan kehittää.</p>	<p>Tutkimuksen aineistot oli koottu vuosina 1999–2001 viideltä Virossa järjestetyn Arkipäivät-perheleireiltä. Aineisto koostui tutkijan havainnoista, päiväkirjoista, videotaltioinneista, haastatteluista, keskusteluista perheiden kanssa, leiridokumenteista sekä elämänhallintaan liittyvästä lomakekyselystä ja leirin päätteeksi tehdystä lomakekyselystä.</p>	<p>Teoreettisessa analyysiprosessissa vahvistuivat ja syventyivät käsitteet toiminnallisuus, yhteisöllisyys ja elämyksellisyys. Tutkimus toi erilaista tietoa sosiaalista tukemista ja elämyksen tuottamista koskeviin keskusteluihin. Perheille tarjottiin leiri-pohjainen elämysperhetyö hyvinvointipalveluna. Työmallia voitaisiin kehittää lastensuojelun asiakasperheiden arkielämän toimintaa korjaavaksi ja tukevaksi yhteisöllisen työn muodoksi, jossa elämänhallinnan tukeminen tapahtuisi perheleirillä yhteistyössä kaikkien toimintaan osallistujien kanssa.</p>

Tukikoti Kaislikon avopalvelujen kehittäminen

<p>Marttila, M. 2010 Oppimisen ilo löytyy luonnosta – Seikkailu- ja elämyspedagoginen luontoliikunta oppimisen tukena. Jyväskylän yliopisto: Liikuntapedagogiikan pro gradu – tutkielma.</p>	<p>Tutkimuksessa selvitettiin seikkailu- ja elämyspedagogisen luontoliikunnan merkityksiä oppimiselle, sen mahdollisuuksia oppimisvaikeuksien tukemisessa ja soveltuvuutta kouluopetukseen sekä seikkailukasvatukseen ja elämyspedagogiikkaan liittyviä käsitteitä erityisesti suomalaisesta näkökulmasta.</p>	<p>Aineistonkeruumenetelmänä olivat neljän alan asiantuntijan teemahaastattelut, joilla oli vähintään kymmenen vuoden kokemus menetelmän käytöstä eri kouluasteilla. Aineistoa analysoitiin teemoittelamalla.</p>	<p>Seikkailu- ja elämyspedagogiikka oli kouluopetukseen hyvin soveltuva käsite, jonka positiiviset merkitykset oppimiselle perustuivat yhteistoimintaan, vaihteleviin rooleihin, kokonaisvaltaiseen oppimiseen, tunne-elämyksiin ja yksilön huomiointiin sekä kunnioittavaan kohtaamiseen. Menetelmä vahvisti itsetuntoa ja itsetuntemusta, lisäsi oppijan omaa vastuuta oppimisestaan ja toisista ihmisistä, edesauttoi positiivisten oppimiskokemusten siirtovaikutusta arkeen. Menetelmä sopii erilaisten oppijoiden oppimisen tukemiseen, koska siihen sisältyy aistikanavien monipuolinen käyttö.</p>
<p>Männistö, E. 2011 Huostaanottojen perusteet 1990-luvulta 2000-luvulle. Sosiaalityö, Pori Pro gradu-tutkielma</p>	<p>Tutkimuksessa selvitettiin huostaanottojen perusteita 1990-luvulla sekä 2000-luvulla.</p>	<p>Tutkimusaineisto oli hankittu luokittelemalla keskisuuren eteläsuomalaisen kunnan huostaanotto-päätösten perusteita sisällönanalyysi menetelmällä.</p>	<p>Aineistosta nousi kymmenen huostaanoton perustelua, jotka liittyivät puutteisiin lapsen huolenpidossa ja muissa kasvuolosuhteissa, jotka uhkasivat vakavasti vaarantaa lapsen terveyttä tai kehitystä. Kuusi perustelua, joissa lapsi vaaransi vakavasti terveyttään tai kehitystään. Huostaanottojen perusteluissa oli muutoksia. Lastensuojelussa työskenneltiin hyvin haastavien, laajojen ja moninaisten ongelmien parissa.</p>
<p>Penninkangas, T. 2012 Lastensuojelu osana lapsuutta. Jyväskylän yliopisto. Sosiaalityö. Pro gradu-tutkielma</p>	<p>Tutkimuksessa selvitettiin, millaista vaikuttavuutta lastensuojelun avohuollon tukitoimilla oli lapsen hyvinvointiin lastensuojelun asiakkaan näkökulmasta tarkasteluna.</p>	<p>Tutkimusaineiston oli koottu teemahaastattelujen avulla Järvi-Pohjanmaan perusturvan lastensuojelun kahdeksalta asiakkaalta, joiden lastensuojeluasiakkuus oli jo päättynyt.</p>	<p>Tutkimustuloksissa todettiin, lastensuojelun avohuollon tukitoimilla olleen merkittävä vaikutus elämänhallinnan saavuttamiseen, lastensuojelun avohuollon sijoituksella oli ristiriitainen vaikutus nuoren elämäntilanteeseen. Lastensuojeluasiakkaiden taustalla oli usein mielenterveys- tai päihdeongelma. Sosiaalityöntekijöillä oli merkittävä rooli perheen elämäntilanteen muutoksessa, vaikka vuorovaikutus voi olla vähäistä.</p>
<p>Syvänen, T. & Mikkonen, K. Julkinen johtajuus barometritutkimus. Johdon ja esimiesten näkemyksiä johtamisen tilasta julkishallinnossa. Helsinki: Sitra. Sitran selvityksiä 65.</p>	<p>Tutkimuksen tarkoituksena oli tuottaa vertailukelpoista tietoa julkishallinnon johtamisen toimintaympäristön haasteista, toimintaedellytyksistä, johtamiskulttuurin ja esimiestehtävien muutoksista</p>	<p>Tutkimus toteutettiin Sitran 2010 vuoden alussa käynnistämän Julkishallinnon johtamisohjelmaan liittyen, jonka toteuttajana toimi Taloustutkimus Oy. Tutkimusaineisto koottiin barometritutkimuksella, puhelinhaastatteluin ja kyselylomakkeella. Kohderyhmänä olivat kuntien, valtion ja aluehallinnon ylempi ja keskijohto, käytännön esimiehet ja poliittiset päättäjät. Tutkimukseen vastasi 1237 henkilöä, joista 626 puhelimesta ja 611 internet-lomakkeella.</p>	<p>Julkisen johtamisen nykytilaa kuvattiin lisääntyvänä pyrkimyksenä kehittää johtamista sekä edistää sukupuolista tasa-arvoa. Nykytilassa koettiin, ettei henkilöstöresurssiin panostettu riittävästi. Suurimmiksi haasteiksi koettiin julkishallinnon johtamisessa tuottavuuden kehittäminen ja niukkuuden johtaminen. Kehityskeskustelujen todettiin olleen laajalti käytössä ja perustehtävän olleen työntekijöiden tiedossa. Organisaatiossa oli eroavaisuuksia organisaation ongelmista puhumisesta ja niihin puuttumisesta sekä avainhenkilöiden tunnistamisesta ja talossa pitämisestä. Esimiesaseman koettiin perustuvan lähinnä vahvaan asiaosaamiseen, toisaalta korostettiin johtamista omana osaamisalueena. Tyytyväisyys oman organisaation johtamiseen kokonaisuutena jakautui vahvasti.</p>

ENNAKKOKIRJE



Hei!

Olen opiskelija Päivi Valkeapää, Hämeen ammattikorkeakoulusta Sosiaali- ja terveydenalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelmasta (sosionimi ylempi AMK) ja työskentelen Tukikoti Kaislikossa.

Teen opinnäytetyötä, joka on osa Tukikoti Kaislikon avopalveluiden tuotteistusprosessia. Tuotteistusprosessin tavoitteena on kehittää jo olemassa olevia avopalveluita sekä mahdollisesti luoda uusia avopalveluita. Tukikoti Kaislikko Oy:n toiminta-ajatus on tuottaa laadukasta nuorisopsykiatrista kuntoutusta lastensuojelun avo- ja laitoshuollon tarpeisiin sekä kehittää uusia toiminta- ja tukimuotoja nuorisopsykiatrisille kuntoutujille. Opinnäytetyön aihe nousi ajatuksesta kehittää organisaation toimintaa vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeisiin sosiaalihuollon muuttuvassa kentässä.

Opinnäytetyön tutkimuksen tavoitteena on selvittää lähialueen kuntien lastensuojelun avopalveluiden tarvetta ja Tukikoti Kaislikon mahdollisuutta vastata näihin tarpeisiin kehittämällä avopalveluitaan. Tukikoti Kaislikon työryhmältä selvitetään mitä ideoita työryhmällä on avopalveluiden kehittämiseksi ja miten palveluita voidaan kehittää vastaamaan kuntien palvelutarpeisiin.

Lähestyn teitä kirjeelläni, koska toivoisin, että voisin tulla haastattelemaan teitä ja keskustelemaan millaisia palveluita näette tarpeellisiksi alueellanne ja luoda yhteistyössä parempaa laadullista palvelua. Haastattelu kestää noin tunnin ja se nauhoitettaisiin, tarkempaa analyysia varten. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja haastatteluaineisto tuhoetaan asianmukaisesti, kun aineisto on analysoitu. Haastattelut olisi tarkoitus suorittaa kesä- ja elokuussa 2012. Opinnäytetyön on tarkoitus valmistua 2012 loppuun mennessä.

Haastattelussa kävisimme läpi seuraavia teemoja:

- Taustatiedot:
 - o kuinka suuresta kunnasta/kaupungista kyse?
 - o lastensuojelun avohuollon asiakasmäärä
 - o millaisia avopalveluita asiakkaanne käyttävät eniten kunnassanne?
- Millaisille avopalveluille koette olevan tarvetta asiakkaillenne?
 - o avohuollon asiakkaat
 - o perhetyö
 - o jälkihuollossa olevat nuoret
 - o ryhmille
 - o intensiivistä hoitoa
- Onko jotakin tiettyä ryhmää, jolle avopalveluita tulisi suunnata
 - o esim. syömishäiriöiset
 - o väkivaltaa kokeneet nuoret
 - o ikäryhmät
- Millaiselle ostopalvelulle koette olevan tarvetta?
 - o konkreettisia ideoita kehittää Tukikoti Kaislikko Oy:n toimintaa
 - o työryhmän esille tuomat ideat ja mikä haastateltavan näkemys niihin
 - o onko työryhmän ideoihin jatkokehitys ajatusta
- Minkä hintaista palvelua olette valmiit ostamaan? (tämä ei tule näkyville opinnäytetyön tuloksiin)

Otan teihin puhelimitse yhteyttä sopiakseni aikaa,
koska voisin tulla tapaamaan ja haastattelemaan teitä.

SUOSTUMUS

Opinnäytetyö on osa Tukikoti Kaislikko Oy:n avopalveluiden tuotteistamisprosessia. Tuotteistamisprosessin tavoitteena on kehittää Tukikoti Kaislikko Oy:n jo olemassa olevia avopalveluita sekä mahdollisesti luoda uusia avopalveluita.

Haastattelijana toimii opiskelija Päivi Valkeapää, Hämeen ammattikorkeakoulusta Sosiaali- ja terveydenalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelmasta (sosionimi ylempi AMK) ja Tukikoti Kaislikon työntekijä.

Opinnäytetyön tutkimuksen tavoitteena on selvittää lähialueen kuntien lastensuojelun avopalveluiden tarvetta ja Tukikoti Kaislikon mahdollisuutta vastata näihin tarpeisiin kehittämällä avopalveluitaan. Tukikoti Kaislikon työryhmältä selvitetään mitä ideoita työryhmällä on avopalveluiden kehittämiseksi ja miten palveluita voidaan kehittää vastaamaan kuntien palvelutarpeisiin. Tutkimusaineiston kerätään teemahaastattelujen avulla. Haastattelu kestää noin tunnin. Haastattelu nauhoitettaisiin, tarkempaa analyysia varten. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja haastatteluaineisto tuhotaan asianmukaisesti, kun aineisto on analysoitu.

Minulle on selvitetty yllä mainitun tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuksessa käytettävät tutkimusmenetelmät.

Olen tietoinen, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Voin halutessani keskeyttää tutkimukseen osallistumiseni.

Suostun siihen, että minua haastatellaan ja haastattelussa antamiani tietoja käytetään kyseisen tutkimuksen tarpeisiin.

Suostun haastattelun nauhoitukseen.

Annan luvan käyttää haastattelussa saatua materiaalia opinnäytetyössä.

Olen saanut tutkimusta koskevan tiedotteen ja suostun osallistumaan tutkimukseen.

Aika ja paikka _____

Allekirjoitus _____

Haastattelu teemat:

- Taustatiedot:
 - o kuinka suuresta kunnasta/kaupungista kyse?
 - o lastensuojelun avohuollon asiakasmäärä
 - o millaisia avopalveluita asiakkaanne käyttävät eniten kunnassanne

- Millaisille avopalveluille koette olevan tarvetta asiakkaillenne?
 - o avohuollon asiakkaat
 - o perhetyö
 - o jälkihuollossa olevat nuoret
 - o ryhmille
 - o intensiivistä hoitoa

- Onko jotakin tiettyä ryhmää, jolle avopalveluita tulisi suunnata
 - o esim. syömishäiriöiset
 - o väkivaltaa kokeneet nuoret
 - o ikäryhmät
 - o neuropsykiatriset kuntoutujat (asberger) coaching

- Millaiselle ostopalvelulle koette olevan tarvetta?
 - o konkreettisia ideoita kehittää Tukikoti Kaislikko Oy:n toimintaa
 - o työryhmän esille tuomat ideat ja mikä haastateltavan näkemys niihin
 - o onko työryhmän ideoihin jatkokehitys ajatusta

Minkä hintaista palvelua olette valmiit ostamaan? (tämä ei tule näkyville opinnäytetyön tuloksiin)

TUKIKOTI KAISLIKON NYKYTILAN SWOT-ANALYYSI

SISÄINEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ			
VAHVUUDET		HEIKKOUEDET	
<p>Henkilökunta</p> <ul style="list-style-type: none"> - psykoterapia - perheterapia - seikkailu ja elämyspedagogi - työnohjaus - neuropsykiatrinen valmentaja - ryhmätyöntekijä - kutoja artesaani - kokki - astrologi - vyöhyketerapia - miehiä ja naisia - eri ikäisiä - pitkä työkokemus - elämäkokemus - psykiatrian kokemus - vanhemmuus - aikuisuus - taito soveltaa - luovuus - joustavuus - erilainen työote -> ohjaava-empaattinen - arjen työt ->remontti, puutarha, kodinhoito - soitto ja muut harrastukset - mind-fullness - chi kung - nyrkkeily, kuntosali - melonta 	<p>Kaislikko</p> <ul style="list-style-type: none"> - avoimuus - turvallisuus - itseohjautuva - sitoutuminen - luovuus - tavoitteellisuus - yhteisöllisyys - yhtenäinen ryhmä/suunta - 7 paikkaa - työkaverien kunnioitus - toiminnallisuus - kuntouttava työote - yhteistyö - verkostoutuminen - joustava organisaatio -> päätökset, muutokset nopeasti muutos/kehittymishaluinen - virheet otetaan käsittelyyn - sitoutunut johto -> ajaa päätökset läpi - ammatillisuus -> inhimillisuus, tunteet työvälisinä, aitous - vuorovaikutuksellisuus - hyvä maine - PITKÄ HISTORIA ja TYÖKOKEMUS - pieni yritys - kotimainen - ry-tausta näkyy -> ei pyri pelkästään voittoon - työntekijöistä pidetään huolta ja arvostetaan - työntekijöillä mahdollisuus kehittyä ja kasvaa - pieni vaihtuvuus 	<p>Henkilökunta</p> <ul style="list-style-type: none"> - kaikki johtajan "tehtävät" ainoastaan johtajan tiedossa - henkilökunnan vastuualueiden jakaminen -> avainhenkilöiden tehtävänjako - koulutukset ajantasalle - taiteilu yhteistyötahtojen välillä -> organisaation puolien pitäminen -> nuoren puolien pitäminen - vaativat työtehtävät -> osaaminen - asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen - sairaslomat - työntekijän työsuhteen päättymisen - omien tunteiden tunteminen - työssäjaksaminen -> yksilö- ja ryhmätyönohjausken vastustaminen - muutos seuranta 	<p>Kaislikko</p> <ul style="list-style-type: none"> - pieni yritys - kilpailutuksissa pärjääminen - kallishinta - johtaja jos jää pois - vaativat nuoret -> nuorten riskit -> itseuhisuus, väkivalta - "herkkä maineen menetykselle" - yhteisten toimintamallien puuttuminen -> arvot, asenteet puhutaan auki -> selkeät pelisäännöt -rakenteet - tiedonsiirto -talous
ULKONEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ			
MAHDOLLISUUDET		UHAT	
<ul style="list-style-type: none"> - muuttuva kenttä - avohuolto kentällä puutteellinen - voimakas erikoistuminen - jos julkinen puoli ei kykene tarjoamaan riittävän yksilöityä palvelua - alan osaajien puuttuminen - tarkastajien käynnit -> näkevät paikan itse - verkostojen hyödyntäminen -> julkisuuskuva - Iso standardin hankkiminen - laaja kenttä 		<ul style="list-style-type: none"> - muuttuva kenttä -> lait, asetukset -> asiakkaat vaihtuvat -> kilpailutukset - maksajat - isot kansainväliset ja edulliset yritykset - miten todentaa osaaminen ulospäin - maine -> miten maksajat välittävät tietoa - nuoret - asiakkaat, ostajat -> sosiaalityöntekijät vaihtuvat -> epäpätevät sosiaalityöntekijät - kilpailijat - päättäjät eivät tutustu tarkemmin toimintaan 	

TUKIKOTI KAISLIKON PALVELUVALIKOIMAMALLI

1. KAISLIKKO

- ympärivuorokautinen hoito
- perhetyö
- tiivis yhteys yhteistyötahojen kanssa
- kaislikko-opisto
- leirit

2. TIIVIIN TUEN- KAISLIKKO

- perhe ja nuori tuettuina
- perhetyö krt/vko
- tapaamiset 3-4 krt/ 2h
- tiivisyhteistyö
- puhelin ja sähköpostitse yhteys
- koulun tukeminen - kouluun vienti välillä
- suunnitelmallisuus
- mahdollisuus osallistua päivä-kaislikkoon
- > säännöllisesti tai yksittäisiin kertoihin
- toiminnalliset menetelmät: keilaus, lenkkeily, ruoanlaitto
- keskustelut
- joustava tapaamispaikka

3. PÄIVÄ- KAISLIKKO

- **päivätoimintaa, arjen tukea**
- ryhmätoimintaa
- ma-pe toimistoajat
- arjen taitoja: kaislikko-opisto: ruoanlaitto, laskujen maksu, siivous, silittäminen..
- asiointi ja ajanvarauksien opettelu: muun muassa kela, lääkäri
- julkisten kulkuneuvojen käytön opettelu
- omaan kotiin kansio
- tunnetaitoja
- keskustelut
- osallisuus, suunnitelmallisuus, yksilöllisyys
- haetaan tarvittaessa paikan päälle
- koulupaikan etsiminen
- ohjelma tavoitteellista
- lukujärjestykset - mitä milloin tehdään
- räätälöidään nuorelle sopivaksi
- ryhmiä ja retkiä esim. päiväretket teatteriin, koulutukset, messut, näyttelyt
- soittamista
- teemoja
- psykiatrinen seuranta, verkostopalaverit -> hoidollinen näkökulma

4. TUKINUORET JA -PERHEET

- kotona olevat nuoret
- jälkihuolto nuoret
- tukiasunto
- tapaamiset n. 1krt/vko-2krt/kk

5. AVOIMET JA SULJETUT RYHMÄT