

Opinnäytetyö (YAMK)

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosiaaliohjaus

2013

Janna Kujanpää

LAPSEN OSALLISUUDEN
VAHVISTAMINEN DIALOGISESSA
VERKOSTOTYÖSSÄ

- Tulevaisuuden muistelu
- asiakaspalaveri osana lapsen
kuntoutusprosessia



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (YAMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma | Sosiaaliohjaus

Maaliskuu 2013 | 85 + 13

Eeva Timonen-Kallio

Janna Kujanpää

LAPSEN OSALLISUUDEN VAHVISTAMINEN DIALOGISESSA VERKOSTOTYÖSSÄ

. Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaveri osana lapsen kuntoutusprosessia

Tämän kehittämishankkeen tarkoituksena oli lapsen osallisuuden vahvistaminen dialogisessa verkostotyössä osana Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiön perhekuntoutusta. Kehittämishankkeen tavoitteena oli verkostokonsultoinnin yhteistyökäytännön kehittäminen sekä lapsen osallisuuden vahvistaminen Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverin prosessin eri vaiheissa.

Kehittämishanke toteutettiin Turun seudulla vuoden 2009 aikana. Asiakasperheet osallistuivat Kelan rahoittamaan ryhmämuotoiseen perhekuntoutukseen, jossa hankkeen aikana toteutettiin Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalavereja perheille +Turun ED+-pilottina. Kehittämishanke oli osa Raha-automaattiyhdistyksen tukemaa Vaativan lastensuojelullisen perhekuntoutuksen kehittämiskokonaisuutta. Kehittämishankkeeseen osallistui verkostokonsultoinnin kehittämistyöryhmän lisäksi kuntoutustyöryhmän jäseniä, jotka työskentelivät pilottiin osallistuvien asiakasperheiden kanssa.

Hankkeen tuloksena saatiin toimivia yhteistyökäytäntöjä Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverien toteuttamiseen osana perhekuntoutusta sekä hyviä toimintamalleja

Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaveriprosessin eri vaiheisiin sekä lapsen osallisuuden lisäämiseksi Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverin prosessin eri vaiheissa. Nämä tulokset ja tiedot perustuivat asiakasperheiden arvioihin ja palautteisiin, kehittämistyöryhmän työskentelystä saatuihin kokemuksiin ja palautteisiin sekä kuntoutustyöryhmältä saatuun tietoon. Kehittämishankkeen aikana nousi esiin myös uusia kehittämistarpeita.

ASIASANAT:

lapsi, osallisuus, dialogisuus, verkostotyö, Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaveri, ennakointidialogi, perhekuntoutus, huolen vyöhykkeet, verkostopalaveri

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Master's Degree program | Master of Social Sciences

March 2013 | 85 + 13

Eeva Timonen-Kallio

Janna Kujanpää

STRENGTHENING THE INVOLVEMENT OF THE CHILD IN A DIALOGIC NETWORKING

- Recalling future -network meeting as part of the process of child rehabilitation

The purpose of the described development project was to strengthen the involvement of children in dialogic networks as a part of a family rehabilitation as it is carried out by the Foundation for the Rehabilitation of Children and Young people of the Mannerheim League for Child Welfare. The goal of the development project was to improve co-operation in network consulting and to strengthen the involvement of children within different phases of the Recalling future -network meetings.

The development project was implemented in the area of Turku in 2009. Customer families participated group rehabilitation courses, which were funded by the Social Insurance Institution of Finland (KELA). Within this framework of the pilot project %Turku ED+the families participated in Recalling future -networks. As a part of the foundation's Demanding Child Protection Family Rehabilitation Development project was supported by Finland's Slot Machine Association (RAY). In addition to the development group also members of the foundation's rehabilitation staff participated in the development project by working with customer families of the pilot project.

As a result of the development project can be counted effective methods for co-operation as a part of the family rehabilitation. Another result can be seen a better practice within the different stages of Recalling future -network meeting. These outcomes and knowledge were based on evaluation and feedback of the families, experiences and feedback from the development group and the knowledge from rehabilitation team. There also came to prominence new needs to develop.

KEYWORDS:

Child, inclusion, dialogic, Recalling future network meeting, networking, anticipation dialogue, network consultant, family rehabilitation, zones of worries, network meeting

SISÄLTÖ

JOHDANTO	8
1 LAPSEN OSALLISUUS KUNTOUTUKSESSA	13
1.1 Lapsen osallisuus	13
1.2 Lapsi osallisena kuntoutuksessa	18
2 DIALOGINEN VERKOSTOTYÖ JA ENNAKOINTIDIALOGIT	21
2.1 Dialogiset verkostotyön menetelmät	21
2.2 Huolen vyöhykkeistö verkostotyön tarpeen ja menetelmien valinnassa	23
2.3 Ennakointidialogit eli dialogiset verkostopalaverit	26
2.4 Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverit perhekuntoutuksen työmenetelmänä	32
3 HANKKEEN TAUSTA, TARVE JA TAVOITTEET	34
3.1 Kehittämistyön lähtökohdat	34
3.2 Kehittämishankkeen tavoitteet ja kehittämistehtävät	36
3.3 Kehittämismenetelmät	39
3.4 Hankkeen kehittämistyöryhmä	41
4 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS JA KONTEKSTI.....	43
4.1 Kehittämishanke osana suurempaa kokonaisuutta	43
4.2 Kehittämistyöryhmän työskentely	47
5 HANKKEEN TULOKSET	64
5.1 Asiakkailta saatu palaute	64
5.2 Kuntoutustyöryhmältä saatu arviointi	67
5.3 Tulosten yhteenveto ja pohdinta	69
LÄHTEET	78

LIITTEET

Liite 1. Palautelomake lapset yli 10 v. ja aikuiset

Liite 2. Kehittämistyön prosessi ja kehittämishanke säätiön kehittämistyössä

Liite 3. Lasten ja nuorten psykiatrinen perhekuntoutus 2009 -esite

Liite 4. Verkostokonsultointi -esite

Liite 5. Turun ED+-pilotin prosessikuvaus

Liite 6. Kutsupohja

Liite 7. Lupalomake asiakaspalautteiden käyttöön

KUVIOT

Kuvio 1. Osallisuus.

Kuvio 2. Huolen vyöhykkeistö ja dialogisten menetelmien sijoittuminen siihen.

Kuvio 3. Eri toimijatahot kehittämishankkeen Tulevaisuuden muistelu - asiakaspalaverin prosessissa.

Kuvio 4. Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaverin rakenne.

Kuvio 5. Kuntoutuspalveluiden ja kehittämistyön käytäntöyhteys.

Kuvio 6. Kehittämishanke osana suurempaa kokonaisuutta.

Kuvio 7. Kehittämishankkeen vaiheet ja eteneminen.

Kuvio 8. +Turun ED+-pilotin prosessikuvaus.

TAULUKOT

Taulukko 1. Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverin vaiheet.

Taulukko 2. Lasten kokemuksia Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverista.

JOHDANTO

Lasten hyvinvoinnin edellytykset ovat 1990-luvulta lähtien kaventuneet monien epäsuotuisten tekijöiden yhteisvaikutuksesta; jopa kolmannes lapsiväestöstä voi huonosti (Salmi, Bardy & Sauli 2004, 17). Lapsiperheiden ongelmat nousevat esiin erityisesti lastensuojelussa, jonka tarve on kasvanut 1990-luvulta lähtien jyrkästi. Tämä kertoo lapsiperheiden arkielämän ongelmien vaikeutumisesta. (Raunio 2004, 231.) Maritta Törrösen (2012, 28-29) tuoreen tutkimuksen mukaan lasten ja nuorten keskimääräinen hyvinvointi ja terveys ovat yleisesti tarkasteltuna Suomessa lisääntyneet, vaikkakin samaan aikaan korjaavat palvelut ovat kuormittuneet yhä enemmän ja nopeammin. Perheiden vaikeutuneet ja moninaiset elämäntilanteet lisäävät riskiä jäädä palvelujärjestelmän ulkopuolelle.

Lapsiperhepalvelujen kehittämisen haasteet liittyvät lasten ja perheiden lisääntyneeseen avuntarpeeseen, palvelujen käyttäjien aktivoitumiseen, käytettävissä olevien voimavarojen vähenemiseen sekä palvelujärjestelmän pirstoutuneisuuteen. Kunnissa on supistettu ennaltaehkäiseviä palveluja, jonka seurauksena ongelmien tunnistaminen ja niihin puuttuminen on viivästynyt. Lapsiin ja perheisiin kohdistuvissa yhteistyöinterventioissa on nähty ominaisena osallisuus ja sitoutuminen, joilla tutkimusten mukaan näyttäisi olevan vaikutuksia sekä lapsen kasvuun ja kehitykseen että vanhempana toimimiseen. Yhteistyöinterventiot on pääasiassa suunnattu perheille, joissa on jonkinlaisia pulmia, ehkäisevissä palveluissa yhteistyöinterventioita on vain muutamia. (Halme, Perälä & Laaksonen 2010, 17, 101.)

Psykososiaalisiin ongelmiin vastaaminen edellyttää ongelmien mukaista asiantuntemusta sekä palvelujen toimintatapojen muuttamista. Perheiden lisääntyneet ongelmat johtuvat elämäntilanteiden ja selviytymishaasteiden

moninaistumisesta ja yksilöllistymisestä. Kiinnostavana on nähty muun muassa siirtyminen sektorikohtaisesta standardoidusta massapalvelusta asiakaslähtöisiin, verkostoituneisiin, monitoimijaisiin ja dialogisiin palveluihin. Perusteluna muutoksen tarpeelle on nähty psykososiaalisten ongelmien yleistyminen sekä se, ettei nykyisillä universaaleilla palveluilla pystytä vastaamaan ihmisten moninaistuneisiin palvelutarpeisiin. (Raunio 2004, 230.)

Lapsiperheiden ongelmia ehkäistäessä ja perheiden tukemisessa korostuu sosiaali- ja terveystalvelujen, järjestöjen ja muiden tahojen tekemä työ. Pääpaino on ennaltaehkäisyssä ja varhaisessa tukemisessa. (Raunio 2004, 231-232.) Yhteiskunnan rajattujen voimavarojen vuoksi yhteistyö perheen ja heidän asioissaan toimivien tahojen kanssa on perusteltua. Päällekkäisyydet vähenevät ja yhteistyöllä pystytään yhdistämään tieto ja taito lapsen parhaaksi. Näin myös oikea-aikainen ja monipuolinen apu mahdollistuu. Yhteistyö on vaativaa ja usein välttämätöntä. (Strid 2004, 250-251.)

Kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioinnissa moniammatilliseen yhteistyöhön pohjautuvan kuntoutuksen on todettu olevan vaikuttava toimintamalli. Lasten vanhemmat ovat myös kokeneet yhteistyön hyödylliseksi. Lasten kuntoutuksessa niin kuin muussakin lapsiperhetyössä moniammatillisella yhteistyöllä sekä verkostotyöllä on monia nimityksiä ja määritelmiä. Verkostotyötä voidaan toteuttaa monella tavalla. Sen tavoitteena on mahdollistaa eri organisaatioiden rajojen ylitykset ja verkoston eri osien toimiminen lapsen kehityksen ja perheen tarpeiden tukemiseksi. Verkostoa ohjaavana ja määrittelevänä tekijänä voidaan nähdä lapsiperheiden palvelujärjestelmä. (Sipari 2008, 39-40.)

Dialogisen verkostotyön tavoitteena on etsiä ja yhdistää asiakkaan ja hänen läheisverkostojen sekä eri palvelusektoreiden työntekijöiden voimavaroja. Nämä

toimintatavat haastavat perinteisen työntekijäkeskeisen työtavan sekä työntekijän ja asiakkaan työskentelysuhteen. Menetelmät ovat asiakaslähtöisiä. Niillä varmistetaan asiakkaan kuulluksi tuleminen. Ne ovat myös voimavara- ja ratkaisukeskeisiä sekä kannustavat myönteiseen vuoropuheluun. Dialogiselle verkostotyölle ominaista on avoin yhteistyö, jossa toteutuu verkoston tasavertainen kohtaaminen ja vuoropuhelu. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos . Dialogiset verkostomenetelmät.)

Tom Erik Arnkil ja Esa Eriksson ovat kehittäneet Ennakointidialogeja¹ eli selkiyttäviä verkostopalavereja erityisesti lapsiin, nuoriin ja lapsiperheisiin liittyvässä moniammatillisessa yhteistyössä psykososiaalisen työn kenttäammattilaisten kanssa. Tavoitteena on ollut vastata haasteeseen, miten lisätä asiakkaiden osallisuutta ja avointa palvelukulttuuria. Kehittämistyö on tapahtunut Stakesin verkostotutkimuksen ja kehittämisen ryhmässä (VERK-ryhmä), joka nykyisin on Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) alainen VerDi-tiimi².

Jaakko Seikkula ja Tom Erik Arnkil (2005) kuvaa Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalavereja kertaluonteisiksi interventioiksi moniammatillisen järjestelmän hämmennykseen tai umpikujatilanteeseen. Ne soveltuvat niin sanottuihin moniauttajatilanteisiin, joissa tarvitaan moniammatillisen yhteistoiminnan suunnittelua, lapsen ja perheen palvelutarpeen kartoittamista tai haluun löytää vaihtoehtoja haastaviin tilanteisiin. Läheis- ja viranomaisverkostojen kohtaamisessa mahdollistuu myös jaettu asiantuntijuus, joka ylittää yksittäisten

¹ Ennakointidialogeja ovat asiakastyössä käytetty Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaveri sekä suunnittelutyöhön kehitetty alueneuvonpito, teemaneeuvonpito sekä suunnittelupalaveri. (esim. http://www.varpu.fi/varpu/tyovalineita/ennakointidialogit_-_selkeyttavat_verkostopalaverit)

² Terveyden ja Hyvinvoinnin laitoksen VerDi -tiimi (ks. esim. http://www.thl.fi/fi_FI/web/kasvunkumppanit-fi/tyon/menetelmat/dialogiset_verkostomenetelmat)

toimijoiden mahdollisuudet. Työmenetelmä korostaa dialogisuutta ja perheen osallisuutta. (Seikkula & Arnkil 2005, 9-10, 12, 58, 81, 164.)

Asiakastyössä on pitkälti kyse kohtaamisista. Hyvän kohtaamisen keskiössä ovat kunnioitus, arvostaminen, luotettavuus ja huolenpito, oli sitten kyse aikuisesta tai lapsesta. Lapsen kohtaaminen voidaan kuitenkin nähdä aivan erityisenä. Aikuinen on aina lasta enemmän vastuussa kohtaamisessa ymmärryksen, elämäkokemuksen ja roolivastuun vuoksi. (Mattila 2011, 18.)

Lapsen osallisuuden ja kohtaamisen vahvistaminen on ollut viime aikoina mm. sosiaalityön keskeisimpiä kehittämisteemoja, mikä nähdään myös eettisenä ja ammatillisena haasteena (Hurtig 2006, 191-192). Hotarin, Orasen ja Pösön (2009, 117) mukaan osallisuus on tämän hetken lastensuojelussa vasta retorisella ja säädöstatasolla. Käytäntöjen muutos lasten osallisuuden vahvistamiseksi välittömäksi osaksi lastensuojelutyötä on vasta alussa.

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö³ on kehittänyt raha-automaattiyhdistyksen tuella dialogisia työmenetelmiä yhteistyössä palveluja käyttävien kuntien kanssa osana asiakastyötä vuodesta 1994. Erityisesti lapsen osallisuus ja siihen liittyvät eettiset kysymykset ovat

³ Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiön tarkoituksena on edistää sairaiden ja vammaisten sekä psyykkisissä ja sosiaalisissa vaikeuksissa olevien lasten, nuorten ja heidän perheidensä mahdollisuuksia hyvään ja tasavertaiseen elämään. Säätiö tuottaa ja kehittää kuntoutuspalveluja lapsiperheille, joiden pääostajia ovat Kela, kunnat ja vakuutusyhtiöt. Toimintayksiköt sijaitsevat Pöytyällä, Turussa ja Helsingissä. Kuntoutuspalvelut toteutetaan laituskuntoutuksena tai avo- ja päivä kuntoutuksena. Osaamis- ja resurssikeskuspalvelut tukevat sekä kuntoutujia, että heidän kanssaan toimivia ammattihenkilöitä. Kehittämistyötä tukee Raha-automaattiyhdistys. (MLL:n Lasten ja nuorten kuntoutussäätiö 2012.)

olleet toiminnan kehittämisen keskiössä. Valtakunnallisesti ja erityisesti Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiön toteuttamissa Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalavereissa lapset on otettu mukaan aktiivisiksi palavereihin osallistujiksi, mutta tietoa lasten osallisuuden toteutumisen kokemuksista ei juurikaan ole. Tarve kiinnittää erityistä huomiota lasten osallistumiseen ja osallisuuden vahvistamiseen Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalavereissa nousi asiakkailta kerätyn palautteen sekä verkostokonsulttien kehittämistyöryhmän kokemuksista.

Tässä raportissa kuvataan vuoden 2009 aikana toteutettua kehittämishanketta, jonka tavoitteena oli lapsen osallisuuden vahvistaminen Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverin prosessissa. Hankkeen aikana toteutettiin perheille Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalavereja, joissa kiinnitettiin erityistä huomiota lasten osallisuuden varmistamiselle kehittämistyöryhmän sopimilla tavoilla. Verkostopalaverit pidettiin viidelle perheelle, jotka osallistuivat Kelan tukemaan ryhmämuotoiseen perhekuntoutukseen Turun seudulla. Asiakkailta kerättiin asiakaspalautteet pidettyjen palaverien jälkeen. Kehittämishankkeen kehittämistyöryhmä kokoontui säännöllisesti koko hankkeen ajan.

Kehittämishankkeen toisena tavoitteena oli toimivan yhteistyökäytännön kehittäminen osaksi lapsiperheiden kuntoutusta. Perheen kanssa työskentelevä kuntoutustyöryhmä otettiin mukaan kehittämistyöhön tukemaan verkostopalaverien valmistelua, toteutusta sekä jälkityöskentelyä. Heiltä saatiin myös erityisen tärkeää tietoa palaverien kokemuksista ja hyödystä perheille sekä kuntoutusprosessille.

1 LAPSEN OSALLISUUS KUNTOUTUKSESSA

1.1 Lapsen osallisuus

Osallisuus voidaan määritellä monin eri tavoin. Hotarin, Orasen ja Pösön (2009, 117) mukaan osallisuus on laajasti ymmärrettynä yhteisöön liittymistä, yhteisöön kuulumista ja siihen vaikuttamista. Osallistumisoikeudet kuuluvat kaikille. Osallisuustaidot opitaan ja omaksutaan vähitellen osana lapsen ja nuoren kasvua ja kehitystä. Osallisuudella on todettu olevan vaikutusta hyvinvointiin ja mielenterveyteen. Osallisuus voidaan ymmärtää muun muassa kuulumisen ja mukana olemisen tunteena, kokemuksena siitä, että on mahdollisuus vaikuttaa itseään, lähiyhteisöään tai yhteiskuntaa koskeviin asioihin sekä vastakohtana osattomuudelle ja syrjäytymiselle. Osallisuuden kokemus edellyttää luottamusta ja luottamuksen rakentumista, vastavuoroisuutta ja yhteisöllisyyttä. Osallisuus on sekä kokemuksellista että vuorovaikutuksellista. (Hotari ym. 2009, 123.)

Lasten oikeudesta osallisuuteen on säädetty laissa sekä kansallisella että kansainvälisellä tasolla. Lapsen osallisuudesta on säädetty muun muassa Suomen perustuslaissa, jossa on huomioitu kansainväliset, Suomen ratifioimat julistukset ja sopimukset. Yksi näistä on Lapsen oikeuksien yleissopimus, joka hyväksyttiin YK:ssa vuonna 1989. Suomi sitoutui noudattamaan sitä vuonna 1991. Sopimuksessa säädetään lasten kansalaisoikeuksista, jotka kuuluvat kaikille lapsille. Lapsilla on tämän sopimuksen mukaan oikeus vapaasti ilmaista näkemyksensä häntä itseään koskevissa asioissa. Sopimus velvoittaa viranomaisia takaamaan lapsille osallistumisen ja mielipiteen ilmaisemisen mahdollisuuden heitä koskevissa asioissa. Suomen perustuslain mukaan lapsia on kohdeltava tasa-arvoisina yksilöinä ja heillä on oikeus vaikuttaa kehitystään vastaavasti itseään koskeviin asioihin (Perustuslaki 731/1999, 6§).

Perustuslain ja Lapsen oikeuksien sopimuksen lisäksi lapsen osallisuudesta on säädetty useassa laissa, mm. päivähoitolaki, perusopetuslaki, lastensuojelulaki sekä laki lapsen huollosta ja elatuksesta. Lastensuojelulaki (LsL 417/2007) korostaa palveluiden lapsilähtöisyyttä ja lapsen edun huomiointia. Lapsen osallisuutta on haluttu tehostaa. Lapsen mielipide on selvitettävä iästä riippumatta. Lapsella on lain mukaan oikeus osallistumiseen oikeus ilmaista mielipiteensä, tulla kuulluksi sekä oikeus saada tietoa häntä itseään koskevista asioista ja vaikuttaa niihin. (Taskinen 2007, 8.) Lastensuojelulaissa viitataan lapsen osallisuuteen:

- Lapsen mielipiteen selvittäminen ja kuuleminen (§ 20)
- Lapsen puhevallan käyttö (§ 21)
- Vastuu lapsen edun turvaamisesta (§ 24)

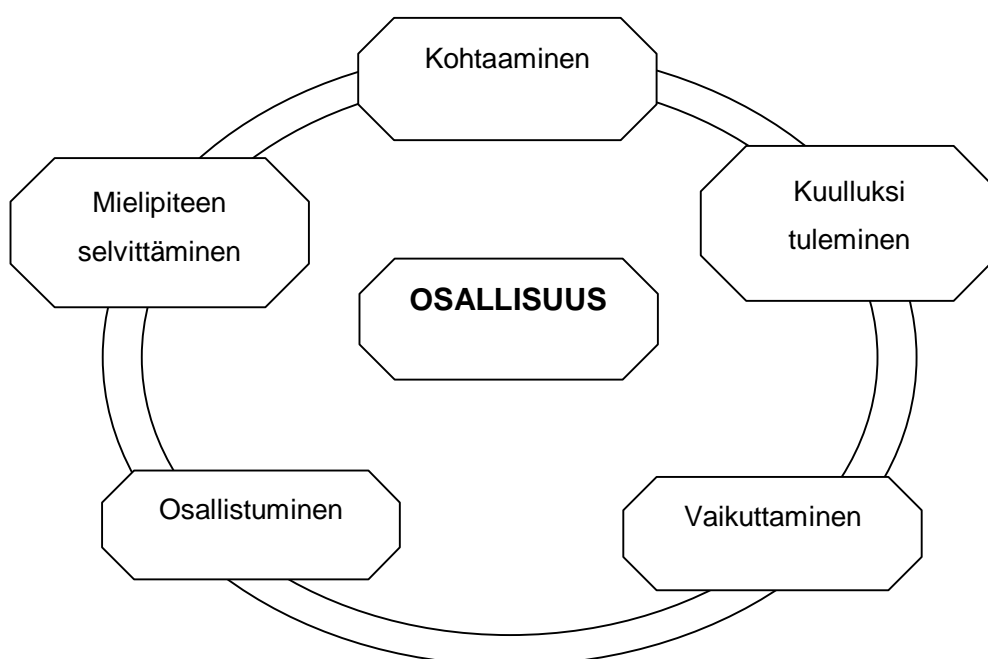
Kasvava lapsi rakentaa ymmärrystä siitä, kuka hän on, mihin hän kuuluu ja miten hän elää, kun hänellä on mahdollisuus osallistua perheen, suvun, oman asuinalueen ja muiden hänen elämäänsä kuuluvien yhteisöjen elämään ja toimintaan. Kyseessä on yksi kasvun ja kehityksen perusedellytyksistä. (Hotari ym. 2009, 117.)

Lapsen osallisuuden voi jakaa kolmeen pääryhmään. Näitä ovat lapsen mahdollisuus vaikuttaa itseään välittömästi koskeviin henkilökohtaisiin asioihin (osallisuus henkilökohtaisissa asioissa), lapsen mahdollisuus vaikuttaa elinympäristönsä yhteisöjen toimintaa (yhteisöllinen osallisuus) sekä lapsen mahdollisuus yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen (yhteiskunnallinen osallisuus). (Iivonen 2008.)

Lapsen osallisuutta paljon tutkineen Mikko Orasen (2013) mukaan osallisuus toteutuu tai jää toteutumatta yksilön ja yhteisön välisessä suhteessa. Hän kuvaa osallisuuden toteutumisen tasot seuraavasti:

- olla osa jotakin yhteisöä
- toimia osana jotakin yhteisöä
- kokea olevansa osa jotakin yhteisöä.

Lapsella on oikeus osallisuuteen häntä itseään koskevien asioiden hoidossa (Kuvio 1). Osallisuus on kohtaamista. Se on myös kuulluksi tulemista, mahdollisuutta ilmaista mielipiteitään sekä vaikuttaa itseä koskeviin asioihin. Osallisuus edellyttää myös mahdollisuutta saada tietoa. Orasen mukaan tässä kohdassa lapset usein unohtuvat viranomaistyöskentelyssä, jossa viranomaisen velvollisuus on perustella lapselle omaa toimintaansa, kertoa suunnitelmista sekä työskentelytavoista. Lisäksi osallisuus on mahdollisuus tunteiden, ajatusten ja kokemusten jakamiseen. (Oranen 2004, 150.)



Kuvio 1. Osallisuus (Oranen 2011, 150).

Hotari, Oranen ja Pösö (2009, 118-119) kuvaavat osallisuuden kokemuksen syntymistä niin, että se voidaan nähdä vuorovaikutuksen tuloksena. Osallisuuden kokemuksen syntymiselle voidaan luoda edellytyksiä, mutta tätä kokemusta ei voida synnyttää tai syntynyttä kokemusta ei voida kieltää. Osallisuuden kokemus voi syntyä ilman näkyvää osallistumista tai se voi jäädä syntymättä suuristakin aikuisten osallistamisponnisteluista huolimatta.

Lapsen kannalta erityisen tärkeää on, että hänellä on mahdollisuus osallisuuteen omassa elinpiirissään eli kotona, päivähoidossa, koulussa ja harrastuksissa. Lasten osallisuuden toteutuminen edellyttää, että lapsista ja heidän mielipiteistään ollaan aidosti kiinnostuneita sekä lasta ja hänen mielipiteitään kunnioitetaan. Aikuisilla on oltava valmius aitoon vastavuoroiseen vuorovaikutukseen lasten kanssa. Lapselle on tärkeää, että häntä kuunnellaan, tuetaan ja kannustetaan mielipiteensä muodostamiseen ja ilmaisemiseen. Tärkeää on myös se, että hänen mielipiteensä huomioidaan suunnitelmia ja päätöksiä tehtäessä. (Iivonen 2008; Reinikainen 2007, 16-17.) Lapsen kannalta merkityksellistä on se, että lapsi tulee kuulluksi, vaikka häneltä saatu tieto olisi ristiriitainen aikuisen tiedon kanssa tai lapselta saatu tieto aikuisen mielestä ei ole yhtä merkittävä (Hotari ym. 2009, 124).

Lapsilähtöisestä työskentelystä, muun muassa läheisneuvonpidon⁴ yhteydessä, on kirjoitettu paljon. Läheisneuvonpito on dialoginen verkostoyhteistyön menetelmä. Läheisneuvonpitoon osallistujien kokemukset ovat pääasiassa olleet hyviä. Ne on koettu voimaannuttavina ja osallistujat ovat kokeneet tullessaan kuulluiksi ja kohdatuiksi arvostavasti. Vähiten on kuitenkin tutkittu

⁴ Läheisneuvonpito on Uudesta-Seelannista 1980-luvulla kehitetty sosiaalityön menetelmä, jota on käytetty maailmalla paljon lastensuojelussa ja nuorisohuollossa (Heino 2000, 7). Läheisneuvonpitoa on kokeiltu, kehitetty, sovellettu ja tutkittu monissa maissa. (Heino 2008, 37).

lasten ja nuorten kokemuksia. Tätä on selitetty muun muassa sillä, että lapset on koettu haastavana kohderyhmänä eikä olla varmoja siitä, haluavatko tai kykenevätkö lapset kertomaan asioistaan. Usein myös luotetaan siihen, että aikuiset pystyvät tuomaan lasten näkemykset esiin riittävästi. Toisaalta on todettu, että aikuisten tulkinnat esimerkiksi lasten kokemuksesta tulla kuulluiksi ovat olleet parempia kuin lasten omat arviot asiasta. (Reinikainen 2007, 19.)

Myös aikuisilla on erilaisia käsityksiä lasten osallistumisesta. Toisten mielestä osallistuminen on lapselle liian raskasta ja pitkästyttävää tai osallistuminen suunnitelmien tekemiseen tai laatimiseen luo lapsille tilanteen, jossa heille tulee liikaa vastuuta kannettavaksi. Toiset aikuiset taas ovat sitä mieltä, että lasten tulee osallistua, koska se on heidän oikeutensa ja välttämätöntä myös siksi, että aikuiset muistaisivat, kenen asioita ollaan käsittelemässä. (Reinikainen 2007, 19; Heino 2008, 39.)

Lapsinäkökulman ja lapsen osallisuuden toteutumista on tutkittu mm. läheisneuvonpidon pohjoismaisessa tutkimushankkeessa. Sarianna Reinikainen (2007, 7, 12) on tehnyt hankkeen yhteydessä tutkimuksen lapsinäkökulman ja lapsen osallisuuden toteutumisesta läheisneuvonpidossa. Keskeisiä teemoja tutkimuksessa olivat mm. miten lapset ovat kokeneet läheisneuvonpitoprosessin ja miten se on heidän tilanteeseensa vaikuttanut. Näiden lisäksi tutkimuksessa tarkasteltiin sitä, miten lapsilähtöisyys, lapsen asema ja osallisuus toteutuivat läheisneuvonpito -menetelmää käytettäessä sekä yleisemmin osana lastensuojelun asiakasprosessia. Reinikaisen mukaan tutkimuksen johtopäätökset eivät ole pelkästään työmenetelmään tai -tapaan sidottuja, vaan niitä voi hyödyntää yleisesti lasten kanssa työskenneltäessä.

Tutkimusten mukaan lapset ovat yleisesti ottaen kokeneet läheisten mukaantulon hyvänä asiana. Läheisneuvonpidon konkreettiset seuraukset eivät

ole olleet niin merkityksellisiä lapsille, kuin sen emotionaalinen merkitys. Tärkeimmäksi lapset ovat kokeneet läheisten tapaamisen ja omien näkemysten ilmaiseminen ja vasta näiden jälkeen konkreettisten ratkaisujen tekeminen. Lapset ovat olleet yllättyneitä saamastaan positiivisesta palautteesta, mikä on liittynyt heidän luonteeseen, kykyihin ja toimintaan läheisneuvonpidon prosessissa. Tämä on vaikuttanut myönteisesti heidän minäkäsitykseensä. Tärkeää on, että usein lapset ovat kokeneet tulleen kuulluiksi ja heidän näkemyksensä on otettu työskentelyssä huomioon. Lapset toivoivat parempaa kommunikointia aikuisilta. Lapset ovat tuoneet esiin toiveita siitä, että aikuiset ottaisivat heidät vakavasti, puhuisivat selvästi, kuuntelisivat enemmän, puhuisivat heille ja heidän kanssaan. (Heino 2008, 40. 41.)

1.2 Lapsi osallisena kuntoutuksessa

Lapsen ja vanhempien osallisuuteen on erityisesti panostettu viime aikoina lasten kuntoutuksessa. On todettu, että lapsen osallisuus ja osallistuminen ovat tärkeitä ja niitä tulisi edelleen tukea, kunnioittaa ja vahvistaa. (Launiainen & Sipari 2011, 59.)

Asiakkaiden oikeutta tulla kuulluksi kuntoutuksessa ei ole tutkittu lapsinäkökulmasta. Aikuisväestöllä sen on todettu toteutuvan puutteellisesti. Suomalaisissa tutkimuksissa on keskitytty vanhempien tai ammattilaisten näkemyksiin. Ulkomaisten tutkimusten mukaan vammaisia lapsia kuullaan heidän omaan elämäänsä liittyvissä asioissa harvoin. Tämä saattaa johtua laeissa ja ihmisoikeussopimuksissa mainittuihin ajatuksiin lasten näkemysten huomioimisesta heidän ikänsä ja kehitystasonsa mukaan. (Olli 2012, 17-18.)

Lasten kasvatuksessa ja kuntoutuksessa korostetaan yksilön ja ympäristön vuorovaikutusta kehitys- ja muutosprosessissa sekä lapsen aktiivista toimijuutta sen sijaan, että lapsi nähtäisiin vain toiminnan kohteena. Lapsi nähdään kuntoutuksessa arvokkaana yksilöllisine ominaispiirteineen, vahvuuksineen, puutteineen sekä tarpeineen. Lapsi on ensisijaisesti lapsi perheessään, toimintaympäristössään sekä arjen toiminnoissaan. (Sipari, Pietiläinen & Arikka.)

Lapsen osallisuuden vahvistaminen käytännön työssä nähdään monitahoisena haasteena. Etenkin lapsen kohtaaminen ja mielipiteen selvittäminen koetaan usein vaikeaksi. Syitä tälle on selitetty esimerkiksi sosiaalityön menetelmillä, lapsen edun määrittämisen vaikeudella, byrokraattisilla tekijöillä, lasten kehityksen erilaisuudella ja lapsen asemalla yhteiskunnassa. Näiden asioiden koetaan määrittävän lapsen osallistumista. (Hotari ym. 2009, 124.) Tutkimusten mukaan lapset kuitenkin ovat osaavia, aktiivisia, yhteistyöhakuisia, tiedonhaluisia ja uteliaita, mutta heillä ei ole ollut tilaisuutta tuoda esiin ajatuksiaan ja aloitteitaan. Lapset ovat perinteisesti olleet toiminnan kohteita osallisuuden sijaan, vaikka työntekijät haluavat lapsen parasta ja kannattavat lapsilähtöisyyden periaatteita. (Karlsson 2001, 182; Aalto ym. 2011, 68.)

Lasten kanssa toimittaessa on hyvä kiinnittää huomiota kahteen asiaan. Ensinnäkin lapsi tarvitsee tilan, ajan ja mahdollisuuden aktiiviseen ja aloitteelliseen osallisuuteen, mikä mahdollistuu aikuisen toimintaorientaatiota muuttamalla. Toinen huomioitava asia on luoda tilaisuus ammattilaisille reflektoida yhdessä toiminnan muuttamisesta ja siihen liittyvistä prosesseista. (Karlsson 2001, 182-183.)

Kuntoutustyöntekijöillä on hyvä olla tietämystä lasten ja aikuisten välisen kommunikaation piirteistä sekä niihin liittyvistä asioista eri ikäkausina. Tästä

esimerkkinä on muun muassa ei-kielellisen kommunikaation merkitys ja sille herkistyminen. Erityisen tärkeää on ammattihenkilön asenne lasta kohtaan, aito vastavuoroisuus sekä ammattilaisen halu ratkaista kommunikointiongelmia omia taitojaan kehittämällä. Lasten ja aikuisten väliseen kommunikaatioon liittyy usein myös valtakysymyksiä ja lapset oppivat herkästi vastaamaan siten, kuin kuvittelevat aikuisen toivovan heidän vastaavan. (Olli 2012, 18; Mellenius 2010, 7.)

Lasten osallistumisessa aikuisen kanssa tapahtuva vuorovaikutus nähdään tärkeänä elementtinä myös kuntoutuksessa. Vuorovaikutuksellisissa tilanteissa molemmilla osapuolilla on mahdollisuus vaikuttaa siihen, mitä he siinä antavat ja mitä he siltä haluavat. Keskeistä on, että lapsi nähdään yksilönä ja hänen lähtökohdistaan käsin. (Hotari ym. 123-124; Mellenius 2010, 7.) Lasten näkemysten selvittäminen ei tarkoita sitä, että kaikessa pitäisi toimia niiden mukaisesti. Oikeus osallistua toteutuu siinä, että lapsi on saanut kokemuksen kuulluksi tulemisesta ja päätöksiä tehdessään aikuiset ottavat ne huomioon. (Olli 2012, 19.)

MLL:n Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiön perhekuntoutustyössä käytetään lapsen kokonaisvaltaisen kuntoutuksen työotteen periaatteita. Lapsi, perhe ja läheiset määrittelevät omat tavoitteensa ja tuen tarpeen. Tämä vahvistaa perheen voimavaroja sekä perheenjäsenten ja läheisten välisiä myönteisiä suhteita. Työskentely luo mahdollisuuksia ja tilanteita onnistumisille sekä voimaantumiselle. Siinä vahvistetaan perheen toimintaympäristön . perheen, lähisuhdeverkoston ja viranomaisverkoston . välistä yhteistyötä sekä vanhempien ja läheisten tietoisuutta omista toimintamahdollisuuksistaan lapsen hyväksi. (ks. Törrönen & Pärnä 2010.)

Lapsilähtöistä työskentelyä Kuntoutus- ja kehittämiskeskus Huvituksessa kehittäneet Heino & Toikka (2008, 6) toteavat, että voidakseen osallistua ja rakentaa mielipiteensä, lapsella tulee olla riittävästi tietoa asiasta, johon hän on osallisena. Myös lapsen yksilölliset valmiudet osallisuuteen tulee huomioida työskentelyssä. Aikuisille lapsen näkökulman ja lapsen osallisuuden varmistaminen luovat haasteita ja heiltä edellytetään taitoa asettua lapsen asemaan sekä antaa tilaa lapsen tarpeille.

Lapsilähtöisyys, lapsen osallisuus ja lapsen tarpeiden huomioiminen edellyttää aikuisilta aktiivista osallisuutta. Lapsen tarpeisiin vastaaminen ja niistä huolehtiminen ovat hänen perheensä ja läheistensä sekä muiden lapsen kanssa yhteydessä olevien aikuisten vastuulla. Lapsi tarvitsee tiedon siitä, että aikuinen vastaa elämäkulusta ja tekee vastuulliset päätökset. Lapsi tarvitsee tunteen siitä, että hänen elämässään on järjestystä ja ennustettavuutta. Lapsi tarvitsee kokemuksia siitä, että hän itse voi vaikuttaa elämäänsä. Lisäksi on tärkeää lapsen huomata, että hänen ympärillään on välittäviä, turvallisia ja pysyviä ihmissuhteita. (Heino & Toikka 2008, 6-7.)

2 DIALOGINEN VERKOSTOTYÖ JA ENNAKOINTIDIALOGIT

2.1 Dialogiset verkostotyön menetelmät

Lapsiperhepalveluissa varhaisen tuen ja puuttumisen toiminnassa tulisi korostaa varhaista avointa yhteistyötä asiakkaiden ja palveluntarjoajien välillä. Varhainen puuttuminen ymmärretään toimimiseksi mahdollisimman varhain, mahdollisimman avoimesti ja mahdollisimman hyvässä yhteistyössä ongelmatilanteiden ehkäisemiseksi. Olennaista on toimia silloin, kun mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja on runsaasti. Varhainen puuttuminen on

varhaista vastuunottoa omasta toiminnasta toisten tukemiseksi. Varhaisesta avoimesta yhteistoiminnasta on eettiset toimintaperiaatteet, joiden tarkoituksena on yhtenäistää Varhaisen puuttumisen toimintaa Suomessa (Koskimies, Pyhäjoki & Arnkil 2012, 16-18; VARPU-verkosto, 2008.)

Lapsiperheiden elämäntilanteet ovat kuitenkin monesti moniulotteisia ja perheet tarvitsevat sekä käyttävät yhtä aikaa monia palveluita. Pitkään jatkuneena ongelmat herkästi kasaantuvat, auttajatahoja on perheen ympärillä monia ja tilanteet saattavat jumiutua. Eri auttajatahoilla voi näissä tilanteissa olla oman perustehtävänsä kannalta perusteltuja auttamisyrityksiä, mitkä eivät kuitenkaan välttämättä palvele asiakkaan tilannetta, kun tarkastellaan laajemmin kokonaisuutta (ks. Heino 2007, 45). Tällöin tilanne ei korjaannu, tarjottu tuki ei tue asiakkaan tarpeita ja omat toimintamahdollisuudet perheen tukemisessa nähdään riittämättöminä. Muiden tahojen toiminnasta ei tiedetä eikä kenelläkään tunnu olevan kokonaisvastuuta palveluiden koordinoinnista. Monimutkaisuutta pyritään hallitsemaan jakamalla kokonaisuus osiin, mutta samalla menetetään kokonaisuuden hallinta. (Arnkil, Eriksson & Pyhäjoki 2007.)

Dialogiset, verkostoihin suuntautuvat toimintatavat haastavat sekä perinteisen työntekijäkeskeisen työtavan, että työntekijän ja asiakkaan työskentelysuhteen. Dialogisella verkostotyöllä tarkoitetaan avointa yhteistyötä, jossa toteutuu verkoston tasavertainen kohtaaminen ja vuoropuhelu. Ne tähtäävät erityisesti huolen varhaiseen puheeksiottamiseen sekä asiakkaan, läheisten ja työntekijöiden avoimeen ja osallistavaan yhteistyöhön. (VARPU-verkosto, 2008.)

Tarja Heinin (2007, 46) mukaan keskeistä eri toimijoiden yhteistyössä lapsiperhepalveluissa on osallisuus, jonka hän näkee hienotunteisena

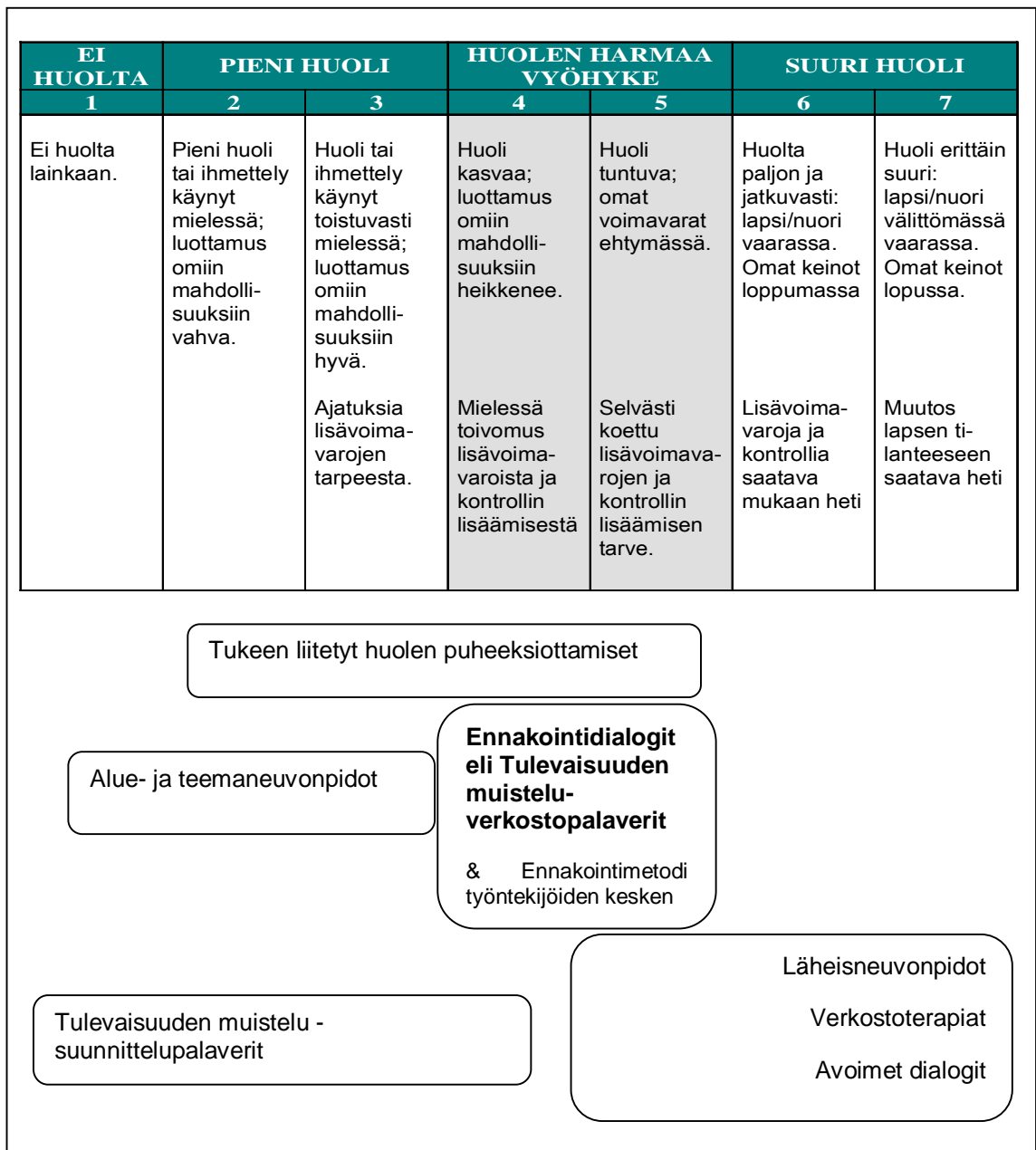
kohtaamisena ja neuvottelemisena. Olennaista on saada eri näkökulmat esiin sekä eri osapuolten kuuleminen ja kuulluksi tuleminen, mikä mahdollistaa turvallisen tilan ja luottamuksellisen ilmapiirin syntymisen. Kunnioittava suhtautuminen ja avoimuus ovat erityisen tärkeitä, jotta voi saada kokemuksen kuulluksi tulemisesta. Suunnitelmallisuus, eli eteneminen kohti lapsen edun toteutumisen suuntaa, korostuu Heinon mukaan kaikissa työskentelyn vaiheissa.

Tom Erik Arnkil ja Esa Eriksson Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksessa ovat kehittäneet 1980-luvulta lähtien dialogisia verkostomenetelmiä tiiviissä yhteistyössä kuntien eri toimijoiden kanssa. THL:n Verkostotutkimus ja dialogiset menetelmät -tiimi (VerDi, ent. VERK-ryhmä) edistää psykososiaalisten palveluiden ja asiakkaiden varhaista avointa yhteistyötä kehittämällä, levittämällä ja tutkimalla muun muassa dialogisia ja verkostomaisia palvelurakenteita sekä yhteistyömenetelmiä. VerDi-tiimin kehittämät menetelmät ovat asiakaslähtöisiä, voimavara- ja ratkaisukeskeisiä. Tyypillistä niille on se, että ne kannustavat myönteiseen vuoropuheluun ja pyrkivät varmistamaan asiakkaan kuulluksi tulemisen. Kehittämistyön keskiössä on ollut tarve etsiä menetelmiä yhdistämään eri palvelusektoreiden työntekijöiden sekä asiakkaan ja hänen läheisverkostojensa voimavaroja. Dialogisia verkostotyön menetelmiä ovat mm. ennakointidialogit, läheisneuvonpito sekä avoimet dialogit. (Seikkula & Arnkil 2005, 15-17, 57.)

2.2 Huolen vyöhykkeistö verkostotyön tarpeen ja menetelmien valinnassa

Dialogisen verkostotyöskentelyn menetelmä- ja toimintakokonaisuuden taustajäsennyksenä toimii Huolen vyöhykkeistö (kuvio 2). Se toimii myös verkostotyön tarpeen arvioinnin apuvälineenä. Lähtökohtana on ajatus työntekijän huolesta ja sen eri tasoista suhteessa asiakkaaseen. Huoli on

subjektiivinen, jokainen työntekijä kokee asiakkaan tilanteen omasta näkökulmastaan. Huoli perustuu työskentelysuhteeseen ja sen toimivuuteen: huoli kasvaa, kun omat toimintamahdollisuudet vähenevät. Kun omat keinot loppuvat, haetaan apua muilta toimijoilta. (Eriksson, Arnkil & Rautava 2006. 3, 7-9.)



Kuvio 2. Huolen vyöhykkeistö ja dialogisten menetelmien sijoittuminen siihen (Eriksson, Arnkil & Rautava 2006, 9).

Ei huolta -vyöhykkeellä työntekijä kokee, että asiakkaan asiat ovat hyvin. Pienen huolen alueella huolta tai ihmettelyä tilanteesta voi olla vähän, mutta työntekijä kokee pystyvänsä auttamaan asiakasta omalla toiminnallaan. Näillä vyöhykkeillä käytettävät dialogiset työmenetelmät ovat alue- ja teemanuovonpidot, tukeen liitetyt huolen puheeksiottamiset sekä tulevaisuuden muistelu -suunnittelupalaverit. (Eriksson ym. 2006, 8.)

Huolen harmaalla vyöhykkeellä työntekijä kokee omat toiminta- ja auttamismahdollisuudet riittämättömiksi. Kyse on siis työntekijän kokemasta subjektiivisesta huolesta suhteessa hänen omiin toimintamahdollisuuksiinsa auttaa asiakasta. Tässä vaiheessa tarvitaan lisää tukea ja/tai kontrollia. Myös kontrollin tavoitteena on tukeminen ja sillä pyritään hallinnan lisäämiseen rajoittamalla jotain ei-toivottua, kuten vanhempien päihteiden käyttöä. Huolia vähentävien menetelmien paletista tähän kohtaan soveltuvia menetelmiä ovat ennakoitdialogit eli Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverit sekä ennakoitimetodi työntekijöiden kesken. (Eriksson ym. 2006, 8.)

Suuren huolen vyöhykkeellä on kyse kriisitilanteesta, jolloin tarvitaan nopeita toimenpiteitä tilanteen hallintaan. Käytettäviä menetelmiä ovat niin sanotulla kriisivyöhykkeellä läheisneuvonpidot, verkostoterapiat ja avoimet dialogit. Kunnilla on eri toimipisteissä selkeät hoitoketjut ja kriisityön välineet erilaisiin kriisitilanteisiin. Tämän vuoksi suuren huolen tilanteissa on helpompi toimia kuin huolen harmaalla vyöhykkeellä. (Eriksson ym. 2006, 9.)

Lapsiperheiden elämäntilanteet ovat monesti moniulotteisia ja perheet käyttävät yhtä aikaa monia palveluita. Eriksson, Arnkil ja Rautava (2006, 3) toteavat, että verkostotyössä olennaista on kyky havaita verkostomaisen työskentelyn tarve ja tämän jälkeen tehdä sitä tietoisesti ja jäsenyneeesti.

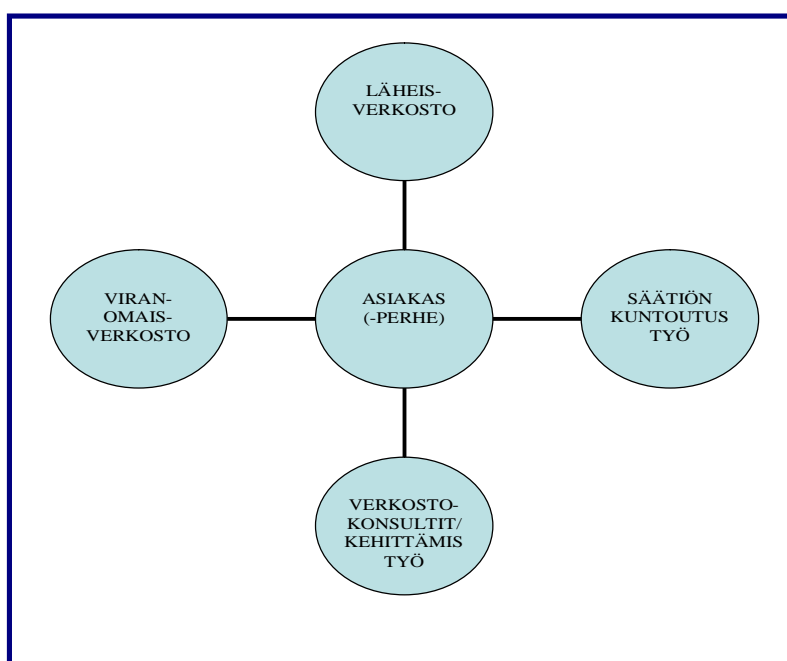
2.3 Ennakointidialogit eli dialogiset verkostopalaverit

Dialogisia työmenetelmiä pitkään kehittäneet Jaakko Seikkula ja Tom Erik Arnkil (2005, 15) kuvaavat dialogisuutta suhtautumistapana, perusasenteena ja ajattelutapana, jossa keskeistä ei ole tekninen osaaminen. Menetelmät eivät kuitenkaan ole yhdentekeviä. Työskentelymenetelmä asiakaspalaverissa huolen harmaalla vyöhykkeellä on *Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaveri*.

Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaveri ovat keino toteuttaa verkostokokouksia siten, että työntekijät saavat tietoa perheen tilanteesta ja perheet konkreettista tietoa työntekijöiden huolesta. Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaveri ovat strukturoitu dialoginen yhteistyö- ja työmenetelmä, jonka tavoitteena on tuottaa selkeyttä perheen tilanteeseen ja moniammatilliseen yhteistyöhön. Tavoitteena on yhteinen näkemys lapsen ja perheen tarpeista. Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverit soveltuvat moniauttajatilanteisiin, joissa tarvitaan lapsen ja perheen palveluntarpeen kartoittamista, moniammatillisen yhteistoiminnan suunnittelua ja koordinoitua tarkoituksenmukaisella tavalla perheen lähiverkoston voimavarat ja mahdollisuudet hyödyntäen. Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaveri on keino toteuttaa verkostokokouksia siten, että osanottajat löytävät erilaisia tapoja koordinoida yhteistoimintaansa. Tavoitteena on toiminnan koordinaation ja toimivan yhteistyön jatkuvuus asiakkaan kotipaikkakunnalla. Työmenetelmässä korostetaan dialogisuutta ja perheen sekä koko verkoston osallisuutta. Suunnitelmat tehdään aina perheen tarpeista lähtien. (Seikkula & Arnkil 2005, 15, 57.)

Verkostokonsultit ovat ulkopuolisia palaverin vetäjiä, jotka eivät työskentele kyseessä olevan asiakkaan kanssa. Ulkopuolisuuden tarkoituksena on taata osallistujille (Kuvio 3) eli asiakasperheelle ja heidän omaisilleen ja/tai läheisilleen sekä eri viranomaistahojen edustajille mahdollisuus rauhassa

keskittyä omaan tehtäväänsä verkostokonsulttien huolehtiessa palaverin kulusta. Konsulttien tehtävä on mahdollistaa ja tukea dialogia, ei neuvoa tai ottaa kantaa siihen, miten asiat tulisi hoitaa. Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverissa asiantuntijuus rakentuu dialogissa. (Eriksson ym. 2006, 7-8.)



Kuvio 3. Eri toimijatahot kehittämishankkeen Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverin prosessissa.

Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverin vaiheet voidaan jakaa neljään vaiheeseen (Taulukko 1). Palaverin tilaajana toimii se, jolla on tilanteesta huoli ja toivoo saavansa apua omaan toimintaansa palaveriin osallistujilta. Tilaja käy keskustelun ensin asiakkaan kanssa omasta huolesta ja ehdottaa Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaveria. Tämän jälkeen tilaaja ottaa yhteyttä verkostokoordinaattoriin, joka järjestää verkostokonsultit palaverin vetäjiksi. Verkostokonsultit käyvät tilaajan kanssa lyhyen keskustelun liittyen palaverin teemaan sekä käytännön järjestelyihin. Tilaja pohtii yhdessä asiakkaan kanssa, keitä olisi hyvä kutsua paikalle. Tilajan tehtävänä on lähettää kutsut ja järjestää palaveripaikka. (Eriksson ym. 2006, 25.)

Taulukko 1. Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverin vaiheet (Eriksson, Arnkil & Rautava 2006, 25).

1 NEUVOTTELU Palaverin tilaus ja valmistelu	2 DIALOGI Palaverin aloitus ja dialogi	3 KESKUSTELU Palaverin yhteenveto ja lopetus	4 NEUVOTTELU Palaverin jälkitoimet
<p>A. Neuvottelut</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tilaaja ja asiakas • Tilaaja ja koordinaattori • Verkostokoordinaattori ja verkostokonsultit • Verkostokonsultit ja tilaaja 	<p>A. Palaverin aloitus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tilaaja avaa palaverin esittelemällä itsensä ja kertomalla miksi palaveri on kutsuttu koolle • Osallistujat esittäytyvät toisilleen • Verkostokonsultit esittelevät palaverin rakenteen ja tulevaisuuden muistelu -menetelmän 	<p>A. Keskustelu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minkälainen suunnitelma syntyi • Miten edetään jatkossa • Mitä tässä voidaan sopia, mikä jää sovittavaksi muualla • Päätetään mahdollisesta seurantapalaverista 	<p>A. Muistio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Palaverissa sovittu henkilö kirjoittaa palaverin muistion ja suunnitelman puhtaaksi ja laittaa jakoon kaikille osallistujille
<p>B. Koolle-kutsuminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tilaaja tekee ja lähettää (yhdessä asiakkaan kanssa) kutsut palaveriin osallistujille • Tilaaja järjestää puitteet palaverille 	<p>B. Dialogi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verkostokonsultit vetävät vuoropuhelun; ääneen ajattelemista 	<p>B. Osallistujapalaute</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verkostokonsultit keräävät osallistujilta palautelomakkeet ja toimittavat ne verkostokoordinaattorille 	<p>B. Neuvottelut</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mikä jää tilaajan, mikä verkostokonsulttien vastuulle • Eri tahojen neuvottelut päätöksiä varten • mahdollinen kokoava neuvottelu • seuranta ja mahdollinen seurantapalaveri

Varsinainen Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaveri jakautuu kahteen osaan: dialogi- ja keskusteluosuuteen. Dialogiosuudessa käydään moninäkökulmainen dialogi tulevaisuutta muistellen ja keskusteluosuudessa tehdään yhteenvetoa ja suunnitelma. Osallistujilta kerätään tässä vaiheessa välitön osallistujapalaute, mitkä verkostokonsultit toimittavat verkostokoordinaattorille. (Eriksson ym. 2006, 26.)

Palaverin jälkeen sovittu henkilö kirjoittaa muistion ja lähettää sen osallistujille. Eri tahot järjestävät tarvittavat neuvottelut omilla sektoreillaan, jos tarvitaan päätöksentekoa. Jos on sovittu seurantalaverin järjestämisestä, se pidetään sovittulla kokoonpanolla sovittuna ajankohtana. (Eriksson ym. 2006, 26.)

Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverin rakenne on strukturoitu ja se etenee pääsääntöisesti tietyn kaavan mukaisesti (Kuvio 4). Palaverin alussa verkostokonsultit kertovat osallistujille menetelmästä, palaverin rakenteesta sekä käytännön asioista, kuten palaverin kestosta, tauosta ja niin edelleen. Olennaista Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverissa on puheen ja kuuntelun erottaminen. Jokainen puhuu omalla vuorollaan, omasta puolestaan. Näin voidaan varmistaa se, että jokainen saa rauhassa puhua ja muilla on mahdollisuus keskittyä kuuntelemaan ja käymään omaa sisäistä dialogiaan (Seikkula & Arnkil 2005, 79).

Asiakasperheen kanssa sovitaan, mihin tulevaisuuden ajankohtaan aikamatka tehdään. Tulevaisuuteen matkaamisen jälkeen asiakkaalle ja perheenjäsenille esitetään seuraavat kysymykset (Eriksson ym. 2006, 37):

1. +Vuosi+ on kulunut ja asiat ovat nyt melko hyvin. Miten ne ovat sinun kannaltasi?

2. Mitä teit myönteisen kehityksen tukemiseksi ja mistä/keneltä sait tukea/millaista?

Perheen läheisille ja työntekijöille esitettävät kysymykset ovat:

1. Kuten kuulitte, asiat perheessä ovat nyt melko hyvin. Mitä teit myönteisen kehityksen tukemiseksi ja mistä itse sait tukea/millaista?

Tässä vaiheessa usein pidetään tauko, jonka jälkeen kaikilta osallistujilta kysytään vielä:

1. Mistä olit huolissasi silloin ~~vuosi~~+sitten ja mikä sai huolesi vähenemään?

Lopuksi kootaan keskustellen suunnitelma siitä, kuka tekee ja mitä seuraavaksi, kenen kanssa ja kuka koordinoi. Suunnitelmantekovaiheessa tarjotaan mahdollisuutta järjestää seurantapalaveri. Seurantapalaverit sitouttavat osallistujat pitämään kiinni yhdessä laaditusta suunnitelmasta ja kunkin vastuulle sovitusta asioista. Palaverin päätteeksi osallistujilta kerätään välitön asiakaspalautte lomakkeella. (Eriksson ym. 2006, 11-12, 45.) Asiakaspalautteen keräämisen tarkoituksena on toiminnasta oppiminen eli toimintakäytännön kehittäminen (Seikkula & Arnkil 2005, 77).

Palaverin rakenne

- Menetelmän esittely, käytännöt ja yhteisesti sovittavat asiat
- tulevaisuuden muistelu ja dialogisuus
- tauko
- suunnitelmantekovaihe
- Välittömän asiakaspalautteen kerääminen osallistujilta

Kuvio 4. Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverin rakenne (Kokko 2006, 118).

Eriksson, Arnkil ja Rautava (2006) ovat pohtineet myös lasten ja nuorten osallistumiseen liittyviä asioita huomioitavaksi. Valtakunnallisesti verkostokonsultit ovat olleet hämmästyneitä siitä, miten hyvin lapset ovat viihtyneet ja jaksaneet olla pitkissäkin palavereissa. Työskentelyssä lasten ja nuorten kanssa tulee kiinnittää erityisesti huomiota palaveritilanteen rakenne- ja tunnelmatekijöihin sekä pyrittävä luomaan tilanne mahdollisimman turvalliseksi. Turvallisuutta voidaan edistää selkeällä ja rauhallisella kättely- ja esittelykierroksella sekä kertaamalla palaverin kulku tarkasti. Palaveriin kannattaa varata pientä tarjottavaa sekä lapsille jotain tekemistä. (Eriksson ym. 2006, 47.)

Keskeisenä on nähty myös verkostokonsulttien käyttäytyminen ja sen vaikutus osallistujiin. Avoimuus ja johtajuus luovat turvallisuutta ja konsulttien tapa olla ja toimia tarttuu muihin osallistujiin. Hyvän tunnelma sekä suhteen luominen lapseen koetaan tärkeäksi lapsen osallistumisen kannalta. Lapset on mahdollista saada vapautumaan, kun he huomaavat muiden kuuntelevan toisiaan kiinnostuneina ja rauhallisina. (Eriksson ym. 2006, 47.)

Nuorten kanssa työskentelyssä on tullut erityisesti esiin huomioitavia asioita. Tärkeää on se, että käsiteltävä aihe koskettaa nuorta henkilökohtaisesti. Nuoret ovat myös antaneet palautetta siitä, että on ollut vaikeaa asettua tulevaisuuteen. Hyviä kokemuksia on saatu siitä, että konsultit ovat sopineet aikaperspektiivistä yhdessä nuoren kanssa. Yhteisellä suunnittelulla ja käytännöistä sopimisella on saatu nuoret sitoutumaan paremmin tilanteeseen. Myös tauot ovat olleet nuorille merkityksellisiä. (Eriksson ym. 2006, 47.)

2.4 Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverit perhekuntoutuksen työmenetelmänä

MLL:n Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiön perhekuntoutusta on kuvattu monimuotoiseksi, tavoitteelliseksi ja voimavarakeskeiseksi prosessiksi, jossa lähtökohtana ovat aina yksilöllisesti lapsen ja perheen tarpeet sekä osallisuuden vahvistaminen. Säätiön dialogisia verkostotyön menetelmiä ovat ennakoitdialogien eli Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverien lisäksi mm. kuntoutus- ja palveluohjaus ja lapsilähtöinen läheisneuvonpito. (Laine, Heino & Pärnä 2010, 138-145.)

Perhekuntoutuksessa lapset, vanhemmat ja koko perheyhteisö nähdään oman elämänsä aktiivisena osallistujana, toimijana ja vaikuttajana. Huolehtimalla siitä, että lapsen kuntoutuksen kokonaisuus toimii, tuetaan vanhempien voimaantumista. Erityisen tärkeänä ja haastavana aikuisen ja työntekijän tehtävänä koetaan lapsen kuuleminen ja kuulluksi tulemisen varmistaminen. Näiden lisäksi lapselle on tärkeää se, että hänen mielipiteensä, ajatuksensa ja kysymyksensä koetaan arvokkaiksi ja niillä on vaikutusta työskentelyn kulkuun ja ratkaisuihin. (Laine ym. 2010, 138-145.)

Virtasen (2011, 22-23) mukaan tavoitteellista toimintaa kaipaavat asiakkaiden lisäksi myös työntekijät sekä erityisesti viralliset tahot ja yleiset toimintamallit. Usein on totuttu siihen, että on nimetty ongelma, johon liittyy tavoite sekä ratkaisukeinoja. Kuntoutussajattelussa on vielä melko vierasta ajattelu työmenetelmästä, jonka vaikutuksia ja merkityksiä ei voida tarkasti ennustaa. Perinteisesti on ajateltu kuntoutuksen perustuvan ajatukseen, että tulevaisuus on ennustettavissa. Taloudellisuuden ja arvioinnin näkökulmasta on kehitetty erilaisia tarkkoja ja yksilöityjä menetelmiä, mutta on mahdotonta tietää, miten ne toimivat eri yksilöiden erilaisissa tilanteissa ja mikä vaikutus niillä heidän elämäänsä on.

Vammaisten tai sairaiden lasten elämässä on jokapäiväisen toiminnan ja peruspalvelujen käytön lisäksi myös erityistä toimintaa, jota toteuttaa monet ammattilaiset. Siparin, Pietiläisen ja Arikan (2013) mukaan erityistä tukea tarvitseva lapsi onkin usein monenlaisten kasvatus- ja kuntoutuspalvelujen yhteiskäyttäjää. Eri palveluista tulisi lapsen ja perheen näkökulmasta muodostua mielekäs kokonaisuus.

Usein kuntoutusprosessi on pitkäkestoinen ja se mahdollistaa kokeilemisen ja asioiden tekemisen toisella tavalla. Dialogisen verkostotyön menetelmien avulla voidaan tukea perheen lähiympäristön liittymistä perheen kuntouttavaan arkeen. Usein on koettu tärkeäksi perheen viranomaisverkoston, sukulaisten ja muiden läheisten ottaminen mukaan perheen auttamiseen. Sen on myös koettu edistävän lapsen kuntoutumista. (Laine ym. 2010, 144, 154, 164).

Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalavereja on käytetty osana perheiden kuntoutusta eri vaiheissa kuntoutusprosessia ja monenlaisissa tilanteissa. Kuntoutusprosessien loppuvaiheessa palaverin teemana on usein ollut se, miten saadaan varmistetuksi lapsen ja perheen tarpeenmukainen palvelukokonaisuus kuntoutuksen päätyttyä. Muita yleisiä teemoja ovat olleet esimerkiksi vanhempien jaksamiseen, tarvittavien palveluiden järjestämiseen tai eri tahojen yhteistyön sujumiseen liittyvät asiat.

3 HANKKEEN TAUSTA, TARVE JA TAVOITTEET

3.1 Kehittämistyön lähtökohdat

Kehittämistyö voi olla pyrkimys muuttaa tiettyä toimintatapaa. Kehittämistyö voi tarkoittaa myös organisaation jatkuvaa toimintatapaa. Usein kehittämistyö on hankeperustaista toimintaa, jossa hanke sijoittuu tiettyyn ajanjaksoon ja sille on määritelty tavoitteet, toimintatavat sekä arviointisuunnitelma. Tavoitteellisuus on kehittämistyössä keskeistä ja siihen sisältyy ajatus muutoksesta. Muutoksen kautta asiat voivat muuttua määrällisesti, laadullisesti tai rakenteellisesti. Lähtökohdana kuitenkin on se, että tavoitellaan jotain parempaa tai tehokkaampaa aikaisempiin toimintatapoihin verrattuna. (Toikko & Rantanen 2009, 14-16.)

Kehittämishanke voidaan määritellä tavoitteelliseksi, kertaluontoiseksi ja määräaikaiseksi tehtäväkokonaisuudeksi, jossa pyritään luomaan uudenlainen toimintatapa, palvelu tai muu tuote (Paasivaara, Suhonen & Virtanen 2011, 19). Kehittämistoimintaa voidaan perustella sisäisillä tai ulkoisilla tekijöillä. Sisäisiä perusteita voi olla olemassa olevat ristiriidat, jännitteet, haasteet tai visiot ja ulkoinen esimerkiksi muuttunut toimintaympäristö. Kehittämistoimintaa voidaan perustella monista näkökulmista, joita ovat mm. laatu- ja palvelun näkökulma ja palvelujen käyttäjän eli asiakkaan näkökulma. Toikko ja Rantanen (2009) näkevätkin keskeisenä kehittämistoiminnan osatekijänä kysymyksen intressistä: kenen näkökulmasta kehittäminen perustellaan. Kehittämishankkeen taustalla on asiakasperheiden (aikuiset, lapset ja perheen läheiset), työntekijäverkostojen sekä verkostokonsulttien kokemukset ja palautteet, joiden pohjalta nousi esiin tarve kehittämishankkeelle. (Toikko & Rantanen 2009, 18-19.)

Kuntoutuksessa kehitetään asiakaslähtöisyyttä. Pyrkimyksenä on ollut siirtyä kuntoutus-puheesta puhumaan kuntoutumisesta ja kuntoutujasta. Nämä käsitteet nostavat paremmin esiin sen, kenen asiaa kuntoutuksessa ajetaan, mistä kuntoutuksessa on kyse ja kuka siitä on vastuussa. Aikaisempaan verrattuna kuntoutusjärjestelmässä korostuu yhä enemmän yksilökeskeisen ja asiakaslähtöisen työtteen rinnalla verkostojen rakentaminen sekä hallinnan ulottavuudet. Nämä korostuvat kuitenkin tutkimuksissa erityisesti työelämäsuuntautuvassa kuntoutuksessa, ei lasten kuntoutuksessa. (Suikkanen & Lindh 2012, 53-54.)

MLL:n Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiössä on toteutettu useita Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalavereja vuodesta 2007 alkaen⁵. Kaikista on kerätty systemaattisesti palautetietoja Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen (THL ent. Stakes) lomakepohjan avulla (Liite 1). Perheiltä ja verkostoilta saadut palautteet ja arvioinnit verkostokonsultoinnista ovat olleet hyviä. Erityisesti on korostunut asiakkaiden kokemukset kuulluksi tulemisesta, muiden osallistujien ajatusten kuulemisesta ja sitoutumisesta yhteiseen suunnitelmaan. Muutokset perheen arjessa ovat olleet näkyviä. Seurantapalavereja on saatu sovittua osalle asiakaspalavereista. Palautteita on arvioitu säätiön verkostokonsultoinnin kehittämissäryhmässä, jossa myös konsultit ovat tuoneet esiin omia kokemuksiaan ja ajatuksia toteutuneista palavereista.

⁵ Vuosien 2007.2010 aikana säätiössä on järjestetty 28 Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaveria asiakasperheille. Palaverihin on osallistunut yhteensä 275 henkilöä, joista lapsia ja nuoria 43, vanhempia 51, 32 perheenläheistä ja 149 perheen kanssa toimivia ammattilaisia. Saaduista palautteista on koottu raportti Ennakointidialogit perhekuntoutuksessa I osa. Asiakkaiden kokemuksia Tulevaisuuden muistelu- ja seurantapalavereista. (Remsu, N. 2012.)

Kehittämishankkeen tarkoituksena oli vuoden 2009 aikana saada uusia toimintatapoja ja yhteistyökäytäntöjä lapsen osallisuuden huomioimiseksi Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverin prosessissa osana perhekuntoutusta sekä saatujen tulosten pohjalta muuttaa toimintaa yhä enemmän lapsen tarpeita vastaaviksi. Muutokset eivät tämän hankkeen myötä näy välttämättä määrällisesti, vaan laadussa ja toiminnan rakenteessa.

4.2 Kehittämishankkeen tavoitteet ja kehittämistehtävät

Lasten kuntoutuksen nykytilannetta kuvataan siten, että ajatusmallit ovat muuttuneet, mutta käytännön työtavat ja toimintamallit eivät ole kehittyneet tarvetta vastaaviksi. Esimerkkinä näistä mainitaan yhteistyö ja verkostotyöskentely. Perheet ovat tyytymättömiä ja heidän luottamuksensa palvelujärjestelmään on heikko. Kritiikki kohdistuu lähinnä palvelujen huonoon saatavuuteen, järjestelyjen heikkoon sujumiseen sekä vanhempien kohtuuttomaan taakkaan. Koivikko ja Sipari toteavatkin, että lasten kuntoutuksen lähestymistapoja ja toimintamalleja tulisi kehittää perheiden tarpeista ja näkökulmasta. (Koivikko & Sipari 2006, 89.)

Lapsen ja perheen arki on hyvin kokonaisvaltaista ja toisaalta palvelu- ja asiantuntijajärjestelmä toimii edelleen pitkälti sektoreihin jakautuneena. Lapsen arjen ja palveluiden kohtaaminen aiheuttaa tilanteita, jolloin yhteistyön sujumisen tueksi tarvitaan erityisalojen rajat ylittävää vuoropuhelua, dialogisia kohtauksia. (Arnkil & Eriksson 2006, s.) Näiden verkostojen kohtauksissa voi muodostua jaettua asiantuntemusta. Tämä ylittää yksittäisten toimijoiden mahdollisuudet. Lapsen tilanne ja perheen arki saadaan työskentelyn keskiöön sen sijaan, että kutakin perheenjäsentä tarkasteltaisiin vain eri toimijoiden toimenpiteiden kohteina. (Seikkula & Arnkil 2005, 10, 12.)

Valtakunnallisesti verkostokonsulttien mielestä lasten osallistumiseen ja osallisuuteen osana verkostokonsulttitoimintaa on aikaisemmin kiinnitetty vain vähän huomiota (ks. Koskimies; Jääskeläinen; Pyhäjoki⁶). Menetelmää on pidetty lapsiystävällisenä ja lapsia on otettu mukaan systemaattisesti palavereihin, joissa heidän tai heidän perheensä asioita on käsitelty. Käytännössä säätiön verkostokonsultit kuitenkin ovat huomanneet, että palaverit ovat olleet aikuiskeskeisiä, joissa lapset ovat vain olleet läsnä. Tarve lasten tarpeiden huomioimiselle ja lasten ajatusten ja mielipiteiden esiin saamiselle heitä koskevissa asioissa nousi kehittämisen kohteeksi.

Hankkeen **kehittämistehtävät** ovat

- Verkostokonsultoinnin yhteistyökäytännön kehittäminen osana perhekuntoutusta ja
- Lapsen osallisuuden vahvistaminen Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverin prosessin eri vaiheissa

Kehittämishankkeessani kehittämistyön painopiste oli Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverien ja niiden prosessien yhteistyökäytännön kehittäminen perhekuntoutuspalveluissa. Lasten ja perheiden kanssa työskentelevien ammattilaisten ja perheiden välinen yhteistyö on laadukkaan asiakastyön perusta. Kehittämällä verkostotyötä parannetaan eri toimijoiden (perheet, palveluntuottajat ja hoito- ja kuntoutusyksiköt) välillä tapahtuvaa yhteistyötä. Oleellista on, miten eri osapuolet kuulevat toisiaan. Työntekijän näkökulmasta on tärkeää saada tietoa lapsen ja perheen tilanteesta sekä siitä, mitä perheen läheiset ja/tai muu auttajaverkosto tilanteesta ajattelee ja miten tulevaisuudessa perhettä voidaan auttaa myönteisen ja huolia vähentävän muutoksen aikaansaamiseksi. Yhtenä kiinnostuksen kohteena oli se, miten

⁶ Pro Gradu tutkielmat ennakoitdialogeihin liittyen mm. Koskimies, M. 2008; Jääskeläinen, A. 2006; Louhela, A. 2006; Pyhäjoki, J. 2002.

ennakointidialogit palvelevat perheiden kuntoutusta osana kuntoutusprosessia ja mitä lisäarvoa tämä kehittämishanke toteutettuine Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaveriineen toi siihen.

Toiseksi keskeiseksi teemaksi tämän hankkeen kehittämistyöryhmässä nousi lapsen kanssa työskentelyn kehittäminen ja lapsen osallisuuden vahvistaminen. Tärkeänä nähtiin lapsen osallisuuden vahvistaminen, näkyväksi tekeminen ja mielipiteen selvittäminen Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaveriprosessin eri vaiheissa. Keskeisiä näkökulmia olivat:

- lapsen kanssa työskentely ennen palaveria, palaverin aikana ja palaverin jälkeen: kuulluksi tulemisen varmentaminen ja näkyväksi tekeminen suunnitelmantekovaiheessa ja suunnitelmassa
- lapsen mielipiteiden selvittäminen
- osallisuus Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverissa, miten varmistetaan lapsen kuulluksi tuleminen ja ymmärryksen lisääntyminen palaverissa. Lisäksi kehitetään työskentelyä lapsen kanssa ennen ja jälkeen palaverin.
- lasten palautteiden saaminen
- jälkityöskentely lasten kanssa

Lapsen osallisuuden toteutumisen kannalta on tärkeää, että lapsi saa kokemuksen siitä, että on osallinen työskentelyn kaikissa vaiheissa ja että hänen omilla näkemyksillään, ajatuksillaan, mielipiteillään ja kysymyksillään on merkitystä ja vaikutusta ratkaisuihin. Lapsen näkökulman ja lapsen osallisuuden varmistaminen tuo haasteita kaikille ennakointidialogiin osallistuville aikuisille. Lapsen osallistumisoikeus edellyttää lapsen ja aikuisen/aikuisten välistä avointa dialogia, jossa käytetään lapselle tuttua kieltä ja vuorovaikutustapoja ja joka pohjautuu lapsen kokemukseen turvassa olemisesta ja luottamuksesta.

3.3 Kehittämismenetelmät

Kehittämisestä on tullut strategisesti merkittävä yhteiskunnallisen vaikuttamisen väline, jonka tuloksista ja vaikuttavuudesta odotetaan näyttöä. Esiin on noussut myös kasvava tarve määritellä kehittämistyön toimenpiteitä ja menetelmiä. Perinteisesti kehittämisen menetelmät ja interventiot ovat peittyneet tekemisen alle, mikä on saanut aikaan vaatimuksen niiden eksplikoinnille ja näkyväksi tekemiselle. (Seppänen-Järvelä 2006, 16-18.)

Menetelmä on keino tai väline päästä tavoitteeseen tai toteuttaa jokin tarkoitus eli järjestelmällinen menettelytapa määrätarkoituksen saavuttamiseksi. Seppänen-Järvelä (2006, 18) kuvaa käsitettä kehittämismenetelmä selkiintymättömänä. Kehittämismenetelmien sisältö on kontekstisidonnainen eikä niistä ole saatavilla koottua tietoa. Kehittämismenetelmät voidaan jakaa kahteen ryhmään. Ensimmäkin on eksplisiittisesti esitettyjä menetelmiä, jotka perustuvat koeteltuun tietoon. Näitä on hyvin vähän. Toinen ryhmä koostuu moninaisista menetelmällisistä keinoista ja käytännöistä, jotka ovat ankkuroituneet tiettyihin tilanteisiin ja käytäntöyhteyksiin. (Seppänen-Järvelä 2006, 18, 21-23.)

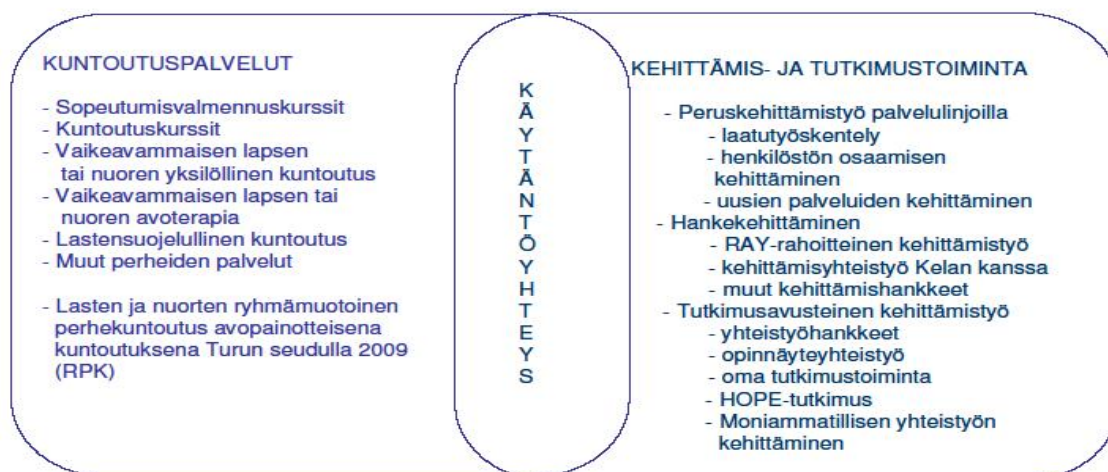
Kehittämistoiminnan arvioinnin yksi tehtävä on suunnata kehittämistoimintaa ja sen prosessia. Arvioinnin avulla voidaan puntaroida kehittämisen perusteluja, organisointia ja toteutusta. Toisaalta arvioinnin avulla voidaan saada tietoa kehitettävästä asiasta ja sen hyvydestä sekä esimerkiksi siitä, onko tavoitteisiin päästy vai ei. Arviointia voidaan lähestyä myös toimijoiden osallistumisen näkökulmasta, jolloin esiin voidaan saada kehittämiseen kohdistuvia odotuksia ja hyödyntää niitä dialogisesti kehittämisprosessin eri vaiheissa. Kun kehittäminen on monen eri tahon intressi, voidaan osallistavan arvioinnin avulla saada mukana olevien äännet kuuluviin ja luoda yhteisiä

merkityksiä. Muutos edellyttää yhteisen ymmärryksen luomista. (Toikko & Rantanen 2009, 61.)

Kehittämistoiminnassa menetelmien valintaa ei usein perustella eksplisiittisesti tai suhteessa kehittämistavoitteisiin. Kehittämistoiminnassa kehittämismenetelmien valinta tavallisesti perustuu oletukseen siitä, että kyseisellä menetelmällä saadaan aikaan tavoiteltuja ja toivottuja tuloksia. Usein vielä nykypäivänäkin kehittämiseen liittyy yritystä ja erehdystä eli systemaattista iteraatiota. Erilaisten menetelmien monimuotoisuus kuuluu kehittämisen luonteeseen ja se voidaan nähdä sekä sen vahvuutena että heikkoutena (Seppänen-Järvelä 2006, 21-23.)

Toikon ja Rantasen (2009, 59-61) mukaan kehittämistoiminta muodostuu ideoinnista ja priorisoinnista, kokeiluista ja mallintamisesta. Se voidaan nähdä ennen kaikkea konkreettisenä tekemisenä, josta kerätään palautetta. Saadun palautteen mukaan toteutusta muutetaan ja kehitetään. Kehittämisen seuranta tapahtuu työryhmissä, joissa kehitettävistä asioista keskustellaan. Tällaisen kokeilevalla toiminnalla tähdätään kehitystulosten kuvaamiseen, esimerkkinä eri alojen hyvien käytäntöjen kuvaukset. Niiden tarkoituksena on edistää tulosten käytettävyyttä ja siirrettävyyttä.

Kehittämismenetelmille on määritelty erityispiirteitä, kuten esimerkiksi käytäntöyhteys ja niihin sisältyy oletuksia kommunikoinnin rakenteista ja toimijoiden rooleista, kun kehittämistoiminta on monien eri toimijoiden sosiaalista vuorovaikutusta. Menetelmiin liittyvä osaaminen voidaan nähdä asiantuntijuuden ytimenä. (Seppänen-Järvelä 2006. 16-18.)



Kuvio 5. Kuntoutuspalveluiden ja kehittämistyön käytäntöyhteys. Muokattu MLL:n Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö 2011.)

MLL:n Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiön kehittämistyön yksi vahvuus on kuntoutuspalveluiden ja kehittämistoiminnan käytäntöyhteys (Kuvio 5). Asiakastyöstä ja siihen liittyvistä yhteistyösuhteista saadaan ajankohtaista tietoa kehittämistarpeista. Kehittämistyön tuloksia voidaan siirtää suoraan tuloksellisesti asiakastyöhön. Käytäntöyhteys tuottaa lisäarvoa molempiin toimintoihin. (MLL:n Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö 2011.)

4.4 Hankkeen kehittämistyöryhmä

Kehittäminen voi olla johtajakeskeistä tai organisaation yhteistä toimintaa. Perinteisesti kehittäminen tapahtuu erilaisissa organisaatioissa, yrityksissä tai työyhteisöissä. Yhteistoiminnallinen kehittäminen mahdollistaa osallistujien vaikuttamisen omaan työhön liittyviin ratkaisuihin. Asiantuntija-ammateissa ja erityistä osaamista vaativissa tehtävissä työntekijöiden rooli työn kehittäjinä korostuu. Kehittämistoiminta voi olla organisaation sisäistä toimintaa. (Toikko & Rantanen 2009. 17.)

Tässä hankkeessa kehittämistoimintaan osallistuvilla verkostokonsulteilla oli keskeinen rooli kehittämishankkeessa tavoitteiden asettelusta toteutukseen ja arviointiin. Verkostokonsultit ovat koulutettuja asiantuntijoita, joilla on toiminnan toteuttamiseen eli ennakoitdialogien vetämiseen tarvittava koulutus. Koulutus sisältää teoretiedon lisäksi käytännön harjoittelua. Kuka tahansa ei voi toimia verkostokonsulttina Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverissa.

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö on kehittänyt lastensuojelullista verkostoyhteistyötä ns. verkostokonsultoinnin kehittämistyöryhmässä, johon kuuluu kaksi verkostokonsulttikouluttajaa ja kaksi verkostokonsulttia. Työryhmän tehtävänä on kehittää ennakoitdialogeja eli verkostokonsultointipalveluja osana MLL:n Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiön perhekuntoutuspalveluja.

Kehittämishankkeen aikana kehittämistyöryhmään kuuluivat:

- 1 Janna Kujanpää, kuntoutustyöntekijä, verkostokonsulttikouluttaja, kehittämishankkeen vastuhenkilö
- 2 Anu Louhelainen, kuntoutussuunnittelija, verkostokonsulttikouluttaja
- 3 Satu Hakamäki, kuntoutustyöntekijä, verkostokonsultti
- 4 Niina Remsu, suunnittelija, verkostokonsultti
- 5 Marianne Kartano, kuntoutustyöntekijä, verkostokonsultti
- 6 Katariina Pärnä, kehittämispäällikkö
- 7 Liisa Heino, kehittämispäällikkö, hankkeen mentor

Työryhmä kokoontui vuonna 2009 kuusi kertaa. Kokoontumisten keskiössä oli lapsen osallisuuteen ja sen vahvistamiseen liittyvät asiat sekä toimivan

yhteistyökäytännön kehittäminen osaksi lasten ja perheiden kuntoutusta ja yhteistyötä.

4 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS JA KONTEKSTI

4.1 Kehittämishanke osana suurempaa kokonaisuutta

MLL:n Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö on kehittänyt perhekuntoutuspalveluja ja monimuotoisia palvelukokonaisuuksia sekä dialogisia työkäytäntöjä yhteistyössä palveluja käyttävien kuntien kanssa osana asiakastyötä vuodesta 1994 alkaen (Liite 2). Säätiön kehittämistyö on ollut mm. Raha-automaattiyhdistyksen tukemaa hanketoimintaa.

MLL:n Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö toteutti Kelan rahoittaman *Lasten ja nuorten psykiatrinen perhekuntoutus -kehittämishankkeen* vuosina 2006. 2009. Hankkeen taustalla oli Kuntoutus- ja kehittämiskeskus Huvituksen laitos- ja avokuntoutukseen perustuvan ryhmämuotoisen perhekuntoutuksen aloittaminen Turun seudulla (Liite 3).

Tämän kuntoutusmuodon yleistavoitteena oli ehkäistä varhaisessa vaiheessa kuntoutukseen tulevien perheiden lasten ja nuorten psyykkisten ja sosiaalisten ongelmien muodostumista, kärjistymistä ja vakiintumista vakaviksi psykiatrisiksi ongelmiksi. Kuntoutuksen alkaessa kuntoutujan ja hänen perheensä kanssa laadittiin yhdessä henkilö- ja perhekohtaiset tavoitteet. Kuntoutusprosessin aikana oli tärkeää kartoittaa perheen kokonaistilanne sekä suunnitella tavoitteellinen kuntoutuskokonaisuus perheen ja lähiverkoston kanssa.

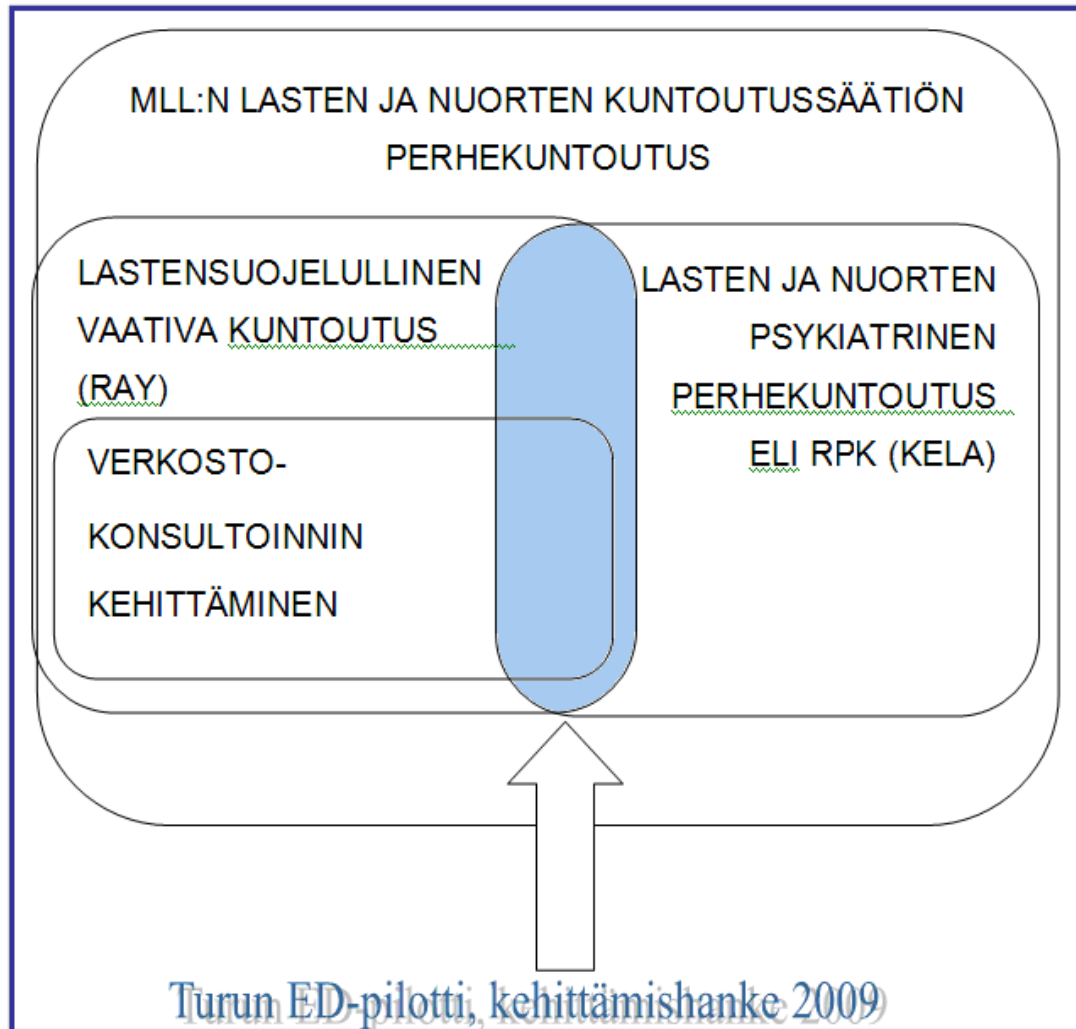
Tavoitteiden saavuttamiseksi lapsen ja perheen läheisverkoston kartoitus ja verkoston voimavarojen hyödyntäminen oli erityisen tärkeää.

Lisäksi tavoitteena oli kehittää voimavarasuuntautuneita työmalleja ja -muotoja sekä kuntoutuspalvelujen verkottumista, tiivistää yhteistyötä paikallisten tahojen, mm. kuntien perheneuvoloiden ja sairaanhoitopiirin yksiköiden, kanssa sekä luoda perheiden tarpeiden mukaan toimivia hoito- ja palveluverkkoja eri tahojen kesken. Yhteistyökumppaneina olivat perheiden lähettävät ja hoitavat tahot sekä muut perheiden kanssa työskentelevät viranomaiset. Työskentelyssä oli keskeistä lastensuojelun näkökulma, kokonaisvaltaisuus, lapsen arkisten kehitysympäristöjen huomioiminen ja lapsen ja perheen osallisuuden vahvistaminen. Perheen tukiverkoston voimavarojen hyödyntäminen lapsen ja perheen kuntoutumisen tueksi oli tärkeä tavoite. Kuntoutusprosessi rakentui ryhmä- ja perhekohtaisista kuntoutuspalveluista laitos- ja avokuntoutuksena sekä verkostoyhteistyöstä.

Tämä kehittämishanke, +Turun ED+ -pilotti, on osa RAY:n tukemaa vaativan lastensuojelullisen perhekuntoutuksen kehittämiskokonaisuutta (Kuvio 6). Kehittämishankkeen Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverit toteutettiin Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiön Turun toimipisteessä osana avomuotoista, lasten ja nuorten ryhmämuotoista perhekuntoutusprosessia (RPK) vuoden 2009 aikana.

Kehittämishankkeen sopi hyvin juuri edellä mainitun Lasten ja nuorten psykiatrisen perhekuntoutuksen kehittämishankkeen tavoitteisiin, prosessiin, työskentelyperiaatteisiin. Myös dialogisen verkostotyön periaatteet näyttivät vastaavan perhekuntoutushankkeen tavoitteita ja sitä kautta asiakkaiden tarpeita. Kehittämistyö tuntui luontevalta sisällyttää kuntoutusprosessiin, koska siinä oli valmiiksi sisäänrakennettuna verkostotyöskentely, ja Tulevaisuuden

muistelu -asiakaspalaverit pystyttiin toteuttamaan näissä kohdissa. Rahoitus perheiden kuntoutuksen järjestämiseen tuli Kelan kautta. Lapsen osallisuuden vahvistamiseen ja toimivien yhteistyökäytäntöjen kehittämiseen



Kuvio 6. Kehittämishanke osana suurempaa kokonaisuutta.

liittyvä osuus kehittämishankkeen rahoituksesta saatiin Raha-automaattiyhdistyksen avustuksena.

Kehittämistyöryhmän lisäksi tämän kehittämishankkeen toteuttamiseen osallistui RPK:n kuntoutustyöryhmän jäseniä kehittämishankkeen eri vaiheissa. Tiivis yhteistyö perheiden kuntoutuksessa toimivien työntekijöiden kanssa

nähtiin välttämättömänä kehittämistyön onnistumisen kannalta. Kuntoutustyöryhmällä oli oltava tietoa kehittämistyön sisällöstä ja tavoitteista, jotta yhteistyö perheiden kanssa onnistuisi mahdollisimman hyvin. Kuntoutustyöryhmä toimi käytännön linkkinä perheisiin ja yhteistyössä kehittämistyön vastuuhenkilön kanssa. Kehittämistyöryhmän verkostokonsultit eivät osallistuneet yhteistyöhön kuntoutustyöryhmän tai perheiden kanssa Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaveria lukuun ottamatta. Näin pyrittiin takaamaan verkostokonsulttien eli palaverin vetäjien riittävä ulkopuolisuus. Asiakaspalautteiden mukaan verkostokonsulttien ulkopuolisuus on koettu turvallisuutta lisäävänä tekijänä (Seikkula & Arnkil 2005, 60).

Tavoitteena oli järjestää 8-15 perheelle dialoginen verkostopalaveri RPK-kuntoutuksen alkuvaiheessa. Aikataulullisista syistä tämän raportin tulokset on kerätty viiden perheen prosesseista, jotka toteutettiin vuoden 2009 aikana. Toisen ryhmän palaverit toteutettiin vuoden 2010 aikana. Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverin teemana oli kaikilla perheillä *lasten hyvinvoinnin tukeminen*. Kuntoutustyöryhmän kanssa sovittiin, että palaverit järjestetään kuntoutusprosessin alkuvaiheessa, jolloin tavoitteena oli palaverissa tehdä suunnitelmaa kuntoutusprosessin ajaksi yhteistyössä perheen ja verkoston kanssa. Tehtyjen suunnitelmien toteutumista seurattiin joulukuussa 2009 pidetyissä seurantalaverissa.

Palaverin tilaajana toimi kuntoutustyöryhmästä perheen vastuutyöntekijä, joka osallistui perheen Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaveri. Jokaiseen pidettyyn palaveriin osallistui 1-2 työntekijää kuntoutustyöryhmästä. Lähtökohtana oli, että lapselle lastenryhmästä tuttu työntekijä oli läsnä palaverissa.

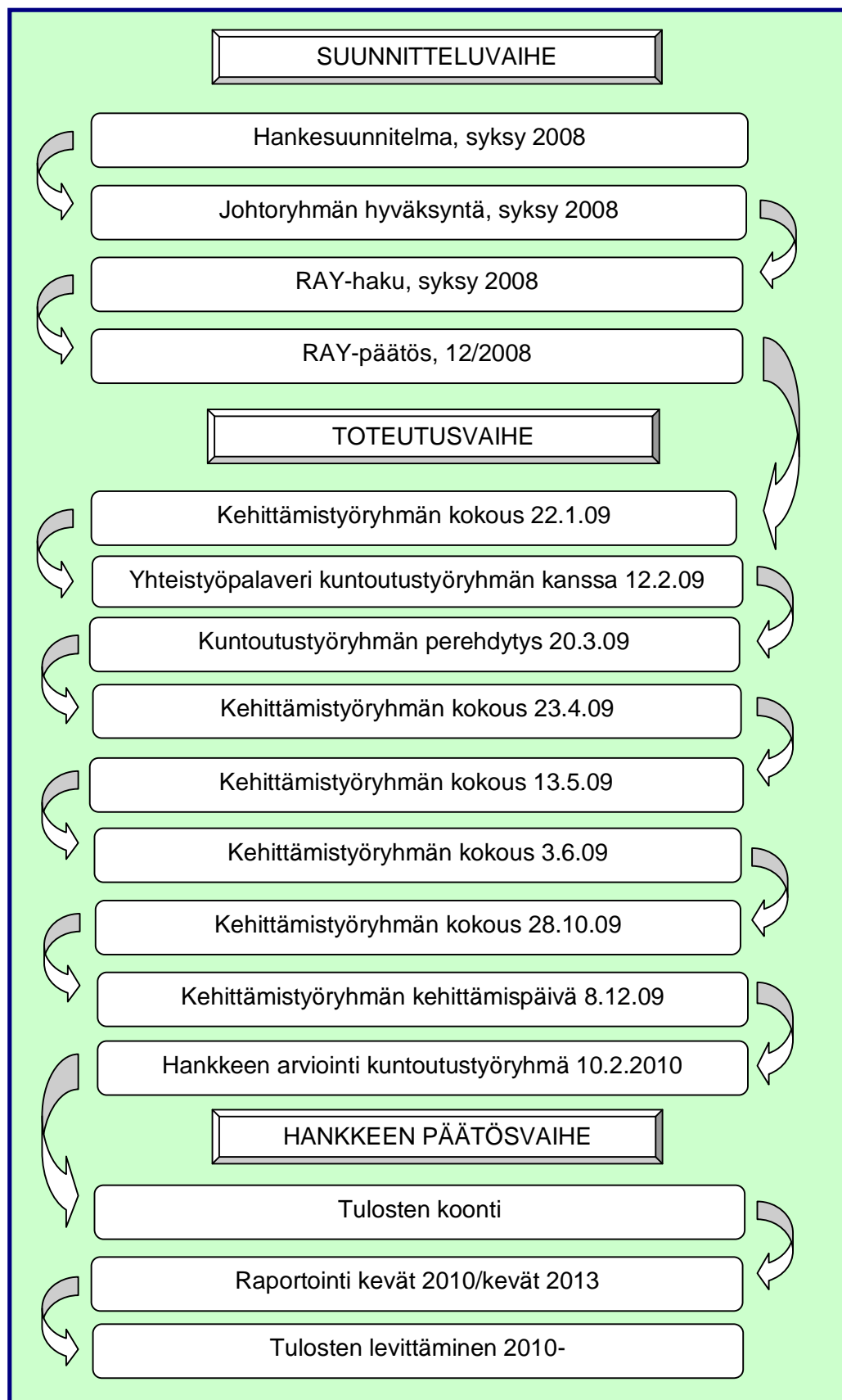
Kehittämistyöryhmä kokoontui yhteensä kuusi kertaa vuoden 2009 aikana eri teemojen tiimoilta. Lapsen osallisuus -teema otettiin heti mukaan myös

käytännössä asiakasdialogien vetämisessä. Kehittämistyö kohdentui +Turun ED+ -pilottiin, Turun ryhmämuotoisen lasten ja nuorten psykiatrisen perhekuntoutuksen (RPK) asiakasryhmän perheisiin.

4.2 Kehittämistyöryhmän työskentely

Kehittämishanke jakautui kolmeen eri vaiheeseen: suunnittelu-, toteutus- ja päätösvaiheeseen (Kuvio 7.) Kehittämistyöryhmän työskentely aloitettiin jo syksyllä 2008, jolloin tehtiin hakemus ja hankesuunnitelma Raha-automaattiyhdistykselle. Sitä ennen johtoryhmä käsitteli hankesuunnitelman ja hyväksyi sen. Raha-automaattiyhdistyksen rahoituspäätös tuli joulukuussa 2008 Vaativan lastensuojelullisen perhekuntoutuksen kehittämishankkeelle, jonka osa tämä +Turun ED-pilotti+ -hanke oli. Aktiivista työskentelyä oli vuosi 2009. Osa hankkeen arvioinnista jäi vuoden 2010 alkupuolelle.

Kehittämispäällikkö Liisa Heinon kanssa laadittu vuoden 2009 kehittämishankkeen työsuunnitelma käytiin läpi yhdessä kehittämistyöryhmässä **22.1.2009**. Kokouksessa sovittiin myös kehittämishankkeen työ- ja vastuunjako. Kehittämishankkeen vastuuhenkilön tehtäväksi sovittiin hankkeen koordinointi ja yhteistyö verkostokonsulttien, kuntoutustyöryhmän sekä asiakasperheiden kanssa. Verkostokonsulttien tehtävä oli vetää asiakaspalaverit ja osallistua kehittämistyöryhmän tapaamisiin. Kehittämispäällikön tehtävänä oli toimia vastuuhenkilön mentorina, hankkeen työnohjaajana tarvittaessa sekä osallistua kehittämistyöryhmän työskentelyyn.



Kuvio 7. Kehittämishankkeen vaiheet ja eteneminen.

Yhteiseksi tavoitteeksi sovittiin lapsen osallisuuden vahvistaminen työskentelyn kaikissa vaiheissa. Lapsen osallisuuteen liittyvän kirjallisuuden sekä säätiön sisäisen toiminnan kautta saatujen kokemusten pohjalta sovittiin asioista, joita lähdettiin +Turun ED+-pilotin kautta testaamaan osana Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverin prosessia. Seuraavaksi olen kuvannut kehittämistyöryhmässä sovitut asiat ja toimintaperiaatteet sekä kehittämistyön prosessin etenemisen. Olen jaotellut kehittämistyöryhmän työskentelyn kolmeen vaiheeseen:

1. työskentely ennen varsinaista Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaveria
2. työskentely Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverin aikana
3. työskentely Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverin jälkeen

Kehittämistyöryhmän työskentely ennen varsinaista Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaveria

Kehittämishanke toteutettiin osana ryhmämuotoisen perhekuntoutuksen (RPK) prosessia. Työskentely kuntoutustyöryhmän kanssa aloitettiin **12.2.2009** yhteistyöpalaverilla. Paikalla olivat kuntoutustyöryhmästä lastenryhmän vastaava kuntoutustyöntekijä Eeva Åberg, vanhempainryhmän vastaava työntekijä psykologi Pekka Lyytinen, lastenryhmän kuntoutustyöntekijä toimintaterapeutti Patrick Mellenius sekä kehittämisspäällikkö Liisa Heino ja kehittämissankkeen vastuuhenkilö Janna Kujanpää.

Työryhmälle kerrottiin alkavasta hankkeesta lapsen osallisuuden vahvistamiseksi. Tavoitteena oli pilotoida Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverien soveltuvuutta osana Turun RPK:n prosessia. Työryhmän kanssa pohdittiin, mitä se käytännössä voisi olla. Jos palaverit pidettäisiin kuntoutusprosessin lopussa, teemana voisi olla esimerkiksi perheen tuen

varmistaminen kuntoutuksen jälkeen. Pulmana tässä koettiin seurantalaverin sopiminen, koska maksajaa palaverille ei välttämättä saataisi yhteistyötahoilta ja sitä kautta pitemmän aikavälin tulokset ja seuranta jäisi saamatta.

Toisena vaihtoehtona lastenryhmän vastaava kuntoutustyöntekijä toi esiin sen, että Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverit pidettäisiin kuntoutusprosessin alkuvaiheessa perheen ensimmäisenä verkostotapaamisena. Hyviä perusteluja tälle vaihtoehdolle tuli esiin useita. Kehittämishanke sekä Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverit tukevat RPK:n isompia tavoitteita hyvin. Tavoitteet, suunnitelma ja yhteistyö pystytään toteuttamaan kuntoutusprosessin aikana. Seurantalaveri on mahdollista järjestää osana kuntoutusprosessia kuntoutuksen loppuvaiheessa. Vanhempainryhmän vastaava kuntoutustyöntekijä kertoi, että vanhempainryhmässä on mahdollista keskustella ja saada kokemuksia. Myös vertaisarviointi on mahdollista.

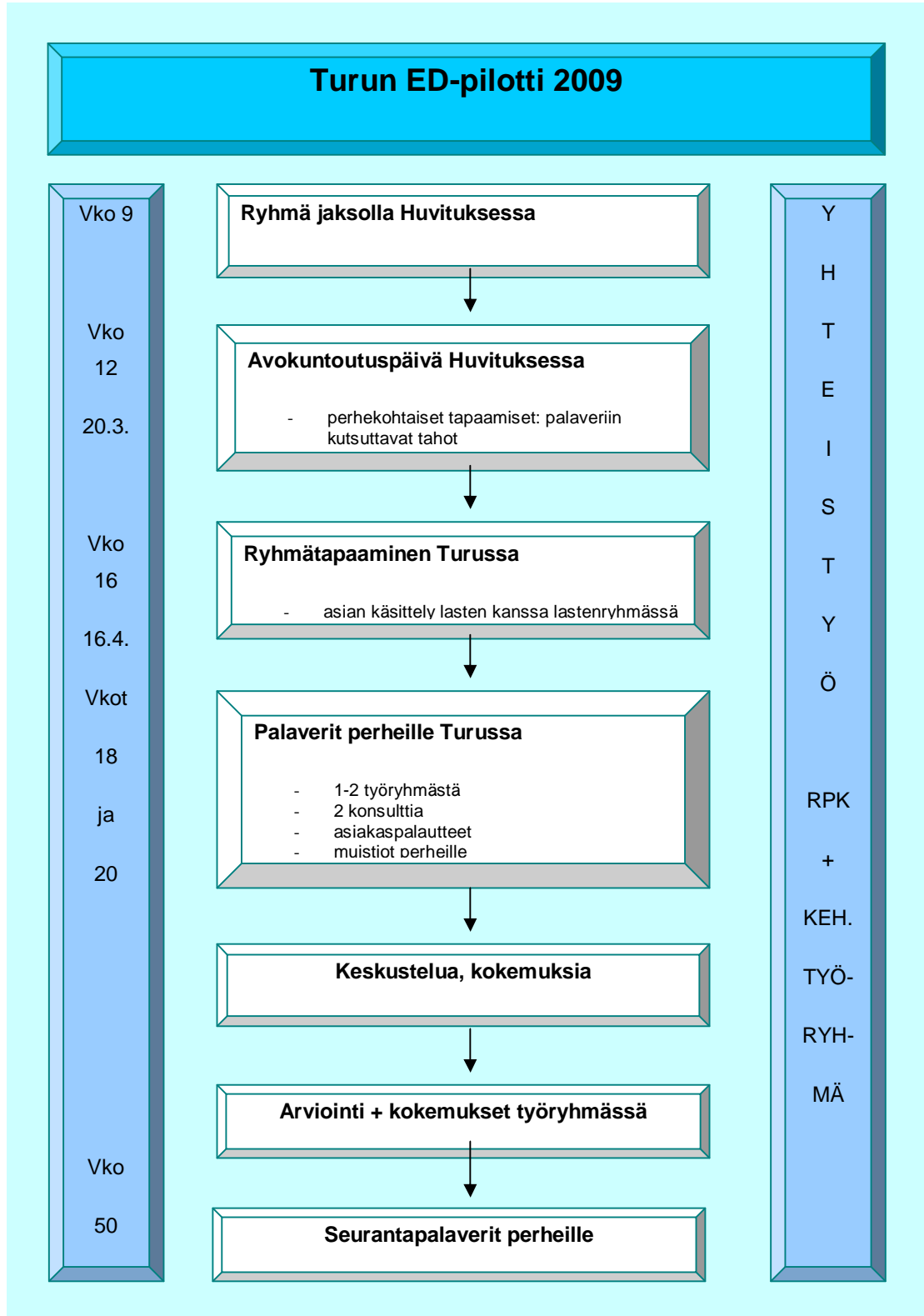
Päädettiin lastenryhmän vastaavan kuntoutustyöntekijän ehdotuksen mukaisesti suunnittelemaan yhteistyötä. Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverien avulla oli tarkoituksena saada tavoitteet kuntoutusprosessille, joiden toteutumista seurattaisiin seurantalaverissa kuntoutuksen päättyessä. Erityisesti lasten ajatukset haluttiin saada kuuluviin jo kuntoutusprosessin alkuvaiheessa, jotta myös he pystyisivät sitoutumaan tavoitteelliseen kuntoutukseen ja saamaan omat toiveensa esiin. Seurantalaverin tavoitteena oli sitouttaa osallistujat yhteisesti laaditun suunnitelman toteuttamiseen sekä turvata riittävät ja tarpeenmukaiset palvelut perheille jatkoon kuntoutuksen päätyttyä.

Kuntoutustyöryhmän kanssa keskusteltiin siitä, mitä kehittämishankkeeseen osallistuminen käytännössä tarkoittaa. Keskustelussa nousi esiin se, että edellyttää sitoutumista työryhmältä, koska työskentely määrittää paljon kuntoutuksen alun sisältöä. Kuntoutustyöryhmä koki tarpeelliseksi, että

hankkeen vastuuhenkilönä osallistuisin osittain kuntoutustyöryhmän työskentelyyn ja tiiviissä yhteistyössä työryhmän kanssa koko kehittämishankkeen toteutusvaiheen.

Palaverissa sovittiin käytännön aikatauluista perheiden kanssa työskentelystä ja sen etenemisestä sekä kuntoutustyöryhmän yhteistyön suunnittelu- ja perehdytysajankohdat. Yhdessä sovittujen toimintatapojen ja ajankohtien perusteella laadin prosessikuvauksen +Turun ED+-pilotista eli perheiden kanssa työskentelystä kehittämishankkeen aikana (Kuvio 8).

Vanhemmille annettiin tietoa kehittämishankkeesta ja suunnitelluista Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalavereista vanhempainryhmässä perheiden ensimmäisellä kuntoutusjaksolla Kuntoutus- ja kehittämiskeskus Huvituksessa **26.2.09**. Vanhempainryhmässä mukana tässä tapaamisessa oli hankkeen vastuuhenkilön kanssa Pekka Lyytinen. Perheitä pyydettiin osallistumaan kehittämistyöhön ennakoitdialogeihin osallistumisen kautta. Vanhemmilla saivat esitteen ennakoitdialogeista (Liite 4) sekä prosessikuvauksen +Turun ED+-pilotista (Liite 5).



Kuvio 7. +Turun ED+-pilotin prosessikuvaus.

Vanhemmilla oli mahdollisuus kysyä mahdollisista epäselvistä tai käytännön toteutukseen liittyvistä asioista. Heille annettiin myös mahdollisuus palata näihin asioihin myöhemmin joko työryhmän työntekijöiden tai minun kanssa. Kaikki perheet suostuivat lähtemään mukaan pilottiin. Tapaamisella annettiin perhetehtävä, jossa vanhemmat saivat tehtäväksi miettiä kuntoutustapaamisten välisenä aikana yhdessä lasten kanssa, keitä olisi hyvä saada mukaan tulevaan palaveriin.

Kuntoutustyöryhmän tapaamisessa **20.3.2009** yhteistyö aloitettiin kuntoutustyöryhmän työntekijöiden perehdytyksellä. Perehdytys kehittämistyöhön, menetelmään ja hankkeeseen sekä sen tavoitteisiin on tärkeää. Lisäksi tulee kiinnittää huomiota siihen, että hankkeeseen liittyvät henkilöt pystyvät sitoutumaan tavoitteisiin (ks. esim. Ruuska, K. 2008, 94-95). Kuntoutustyöntekijöille annettiin tietoa Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalavereista sekä käynnistyvästä hankkeesta, sen taustasta, tarpeesta ja tavoitteista. Työryhmän kanssa sovittiin työnjaosta ja käytännön toteutuksesta. Koska asia oli suurelle osalle työryhmästä uusi, päätettiin, että hankkeen vastuuhenkilö on hankkeen eri toteutusvaiheissa työparina ja konsulttina tarvittaessa. Tehtäväni kehittämishankkeen vastuuhenkilönä oli huolehtia perehdytyksestä, koordinoida hankkeen etenemistä ja toteutumista tehdyn suunnitelman mukaisesti.

Seuraavaksi aiheeseen palattiin perheiden kanssa **20.3.2009**, jolloin perheet olivat Huvituksessa avokuntoutuspäivässä. Vanhempainryhmässä vanhempien kanssa ja lastenryhmässä lasten kanssa tehtiin verkostokartat. Ryhmätapaamisen jälkeen perhekohtaisesti työryhmän työntekijä mietti perheiden kanssa, keitä tulevaan verkostopalaveriin olisi hyvä kutsua. Tämän tapaamisen pohjalta laadittiin kutsut (Liite 6), jotka lähetettiin perheiden määrittämille tahoille.

Kolmas aiheeseen liittyvä tapaaminen oli Huvituksen Turun toimipisteessä **16.4.2009**, jolloin perheillä oli ryhmätapaaminen. Tämän kerran aiheena oli käsitellä tulevaa palaveria lasten kanssa lastenryhmässä. Hankkeen vastuuhenkilön lisäksi paikalla oli lastenryhmän työntekijöitä. Lapsia muistutettiin kaikkien perheiden tulevasta verkostopalaverista. Lasten kanssa muisteltiin, keitä palaveriin oli kutsuttu, missä se pidetään, miten kauan se kestää ja mitä asioita siellä jutellaan.

Lapsille kerrottiin, että tarkoituksena on puhua perheen asioista, mietitään iloisia ja hyviä asioita. Jokaisella on mahdollisuus kertoa omista ajatuksistaan. Aikuisille on tärkeää kuulla lasten ajatuksia ja työntekijöille tärkeä kuulla lapsia, jotka tietävät oman perheen asioista ja omista ajatuksistaan parhaiten. Ulkopuoliset palaverin vetäjät mahdollisesti tulevat pyytämään lapsilta apua tulevaisuusmatkan tekemiseen. Aikamatka tehdään joulukuulle 2009. Jokaiselta lapselta tullaan kyselemään kuulumisia:

- Miten menee kotona, koulussa
- Mitä puuhailee kotona ja vapaa-ajalla, onko harrastuksia, onko kavereita jne.
- Mitä mukavaa on tapahtunut, kun on mennyt mukavasti ja tilanne joulukuussa on hyvä?
- Kuka on ollut apuna eli mistä on saanut tukea (vanhemmat, sukulaiset/läheiset, ystävät, koulu, Huvitus, psykiatria, muut osallistujat)?
- Mitä itse ovat tehneet, kun asiat ovat menneet parempaan suuntaan?
- Oliko huolia/murheita/asioita, jotka mietityttivät huhti-/toukokuun palaverissa? Mikä sai huolet vähenemään, mitä tapahtui, mikä auttoi, mistä huomasi?

Lopuksi lapsille vielä kerrottiin, että vanhemmilta tai työntekijöiltä saa vielä kysyä, jos mieleen tulee jotain kysymyksiä tai ajatuksia tulevaan palaveriin liittyen.

Kehittämistyöryhmän tapaamisessa **23.4.2009** verkostokonsulteille annettiin kopiot kaikkien palaverien kutsuista eli tieto osallistujista sekä palaverien teemoista. Tulevaisuusajankohdaksi kaikkien perheiden kanssa oli sovittu joulukuu, koska silloin kuntoutusprosessi päättyi. Näin Tulevaisuuden muistelu asiakaspalaverin avulla pystyttiin luomaan kuntoutusprosessille tavoitteet. Seurantapalaverit oli tarkoitus pitää kaikille perheille joulukuussa. Näiden avulla oli tarkoitus turvata tarpeenmukainen tuki perheelle kuntoutuksen päättymisen jälkeen.

Verkostokonsulteille kerrottiin tässä tapaamisessa myös siitä, mitä lapsille oli tulevasta palaverista kerrottu. Lapset innostuivat ajatuksesta, että heidän apuaan tarvitaan tulevaisuusmatkalle lähdettäessä. Tämä oli tärkeä tieto konsulttien muistaa huomioida palaverin alkuvaiheessa. Tässä palaverissa sovittiin myös käytännön asioista, kuten siitä, kuka hoitaa palaveritilaan lapsille tekemistä, tilaa välipalatarjoilun ja kuka auttaa lapsia tarvittaessa täyttämään palautelomakkeet palaverin jälkeen.

Kehittämistyöryhmän tapaamisessa sovittiin myös aikaisempien kokemusten, tutkimustulosten sekä kirjallisuuden perusteella, mihin asioihin tullaan erityisesti kiinnittämän kehittämishankkeen Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverin prosessissa huomiota.

Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverissa huomioitavat asiat

Verkostokonsulttien kehittämistyöryhmän tapaamisessa **13.5.09** sovittiin, että Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverin alussa verkostokonsultit kertovat yleisten, aina kerrottavien asioiden, kuten palaverin rakenteeseen ja menetelmään liittyvien asioiden lisäksi erityisesti lapsiin liittyvät käytännön asiat. Kokon tutkimuksessa oli tullut esiin, että jotkut osallistujat olivat pitäneet Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaveria lapsille ja nuorille liian monimutkaisena ja pitkäkestoisena (Kokko 2006, 158). Asioiden kertaamisella ja selkeyden tuottamisella verkostokonsultit pyrkivät takaamaan myös sen, että lapsi ymmärtää mahdollisimman hyvin, mistä on kyse, miten palaveri etenee, mitä häneltä odotetaan ja mitä vaihtoehtoja hänellä tilanteessa on.

Palaverin alussa neuvotellaan lapsen, vanhempien ja kuntoutustyöntekijän kanssa siitä, missä vaiheessa lapsi haastatellaan. Yhdessä ajateltiin, että jos mahdollista, lapsi voisi olla ensimmäisenä vuorossa. Jos tämä kuitenkin tuntuu lapsesta ahdistavalta, voidaan vanhempi tai vanhemmat haastatella ensin. Lapsille varataan palaveritilaan hiljaista tekemistä, mm. piirustustarvikkeet ja lukemista. Näin lapsella on mahdollista kuunnella muiden osallistujien puhetta tekemisen lomassa.

Lapsille nimetään oma työntekijä kuntoutustyöryhmästä, jos palaverin aikana tulee tarve poistua tilasta tai lapsi tarvitsisi muuten aikuisen tukea tai apua. Lapsille annetaan myös erillinen lupa keskeyttää tai kertoa lisää omista ajatuksistaan oman puheenvuoron ulkopuolella. Konsultit myös pyrkivät kysymään lapsilta, haluavatko he kertoa jotain lisää, ettei asia jää tämän luvan antamisen jälkeen lapsen vastuulle. Lasten haastatteluosuudessa konsultit pyrkivät saamaan esiin lapselle konkreettisia asioita arjesta ja sen sujumisesta sekä toiveista mm. kuntoutukseen tai arkeen liittyen.

Palaverin lopussa, suunnitelmantekovaiheessa konsultit huolehtivat erityisesti siitä, että lasten toiveet ja ajatukset tulevat huomioituiksi tulevaisuutta suunniteltaessa. Jos lapset eivät ole olleet osallisina suunnitelmaa tehtäessä, se ei ole heille merkityksellinen eikä sen noudattaminen tunnu tärkeältä (Reinikainen 2007, 90). Jos lapset eivät ole mukana palaverissa, sovitaan siitä, kuka aikuisista kertoo lapselle palaverissa käsitellyistä asioista ja tehdystä suunnitelmasta.

Suunnitelmantekovaiheessa perheille ja verkostolle ehdotetaan seurantalaveria, joiden alustavat ajankohdat oli neuvoteltu viikolle 50. Jos halukkuutta seurantalaverin järjestämiselle on, sovitaan siitä, ketkä osallistuvat ja milloin se pidetään. Kokon (2006, 159) tutkimuksen mukaan seurantalaverien on koettu tukevan eri osapuolten sitoutumista suunnitelman toteuttamiseen. Usein Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaveriin osallistuneet ovat toivoneet seurantalaveria, jotta suunnitelmien toteutumista voitaisiin seurata.

Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverin jälkeen

Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverien jälkeen asiakasperheiden aikuisten kanssa käydään yleistä keskustelua pidetyistä palavereista ja perheiden kokemuksista vanhempainryhmässä. Näin saadaan vanhemmilta ns. vapaamuotoista palautetta ja vanhemmilla oli mahdollisuus jakaa kokemuksia toisten vanhempien kanssa. Vanhemmilta pyydettiin lupa myös asiakaspalautteiden käyttöön kehittämishankkeen arvioinnissa ja raportoinnissa (Liite 7).

Myös lastenryhmässä varataan aikaa keskustelulle pidetyistä Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalavereista. Lapsilla on mahdollisuus kertoa ajatuksia, kokemuksia tai kysyä, jos palaveri on herättänyt jotain kysymyksiä. Tässä kohdassa on tärkeää, että kuntoutustyöryhmästä on paikalla ne työntekijät, jotka ovat osallistuneet perheiden palavereihin.

Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverien jälkeen perheiltä ja muilta osallistujilta kerätään välittömät osallistujapalautteet (Liite 1). Ne käydään läpi verkostokonsultoinnin kehittämistyöryhmän tapaamisissa, niistä tehdään kooste ja ne otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä jatkossa. Lasten on mahdollista saada apua kuntoutustyöryhmän työntekijöiltä tarvittaessa lomakkeen täyttämässä.

Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverin seurantapalaveri

Seurantapalaverit pyritään järjestämään kaikille viidelle perheelle. Lapset pyritään huomioimaan samalla tavalla, kuin varsinaisessa Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverissa. Seurantapalaverien ajankohta on viikolla 50.

Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverit perheille

Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverit toteutettiin säätiön Turun toimipisteessä kaikille perheille viikoilla 18 ja 20. Kaksi verkostokonsulttia toimi palaverin vetäjinä. Verkostokonsultteja oli työryhmässä neljä ja työparit perheiden palavereissa vaihtelivat. Hankkeen vastuuhenkilö oli varalla, jos oli tarve nopeasti jostain syystä, esimerkiksi sairastumisen vuoksi, saada toinen vetäjä palaveriin. Tavoitteena oli, että kuntoutustyöryhmästä olisi jokaisessa

palaverissa paikalla kaksi työntekijää. Työnjako kuntoutustyöntekijöille oli sellainen, että perheen vastuutyöntekijä oli paikalla koko palaverin ajan, toinen varautui tarvittaessa puuhasteluun lasten kanssa.

Palavereihin varattiin aikaa kolme tuntia. Palaverin aikana pidettiin tauko, jolloin oli tarjolla myös välipalaa osallistujille. Jokaisen palaverin jälkeen kerättiin välitön asiakaspalaute (Liite 1). Hankkeen vastuuhenkilö kirjoitti palavereista muistiot ja lähetti ne osallistujille.

Työkokouksessa **13.5.2009** keskusteltiin toteutuneista Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalavereista. Verkostokonsulttien mielestä oli erityisen tärkeää, että myös lastenryhmistä olisi mukana kuntoutustyöntekijä. Näin lapsen näkökulma ei jää ainoastaan vanhempien vastuulle. Pohdittiin myös sitä, mikä merkitys palavereilla on ollut kuntoutuspalvelun kannalta eli miten tulevaisuuden muistelu palvelee perheitä kuntoutuksen näkökulmasta. Sovittiin joulukuun seurantapalaverien aikataulut.

Verkostokonsultit toivat keskusteluun havainnon siitä, että lapset eivät halua poistua tilasta, jossa palaveri pidetään. He haluavat kuulla. Tämän vuoksi on erityisen tärkeää, että tilaan varataan lapsille tekemistä ja vanhemmilta ja lapselta voisi jatkossa kysyä, mikä olisi mieluisaa hiljaista puuhaa, jotta siihen voitaisiin entistä paremmin varautua etukäteen. Sovittiin, että kutsuun lisätään, että lapsille voi ottaa mukaan jotain hiljaista tekemistä.

Työkokouksessa **3.6.2009** käytiin läpi kokemuksia pidetyistä Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalavereista. Verkostokonsulttien mukaan palavereja ei voida saatujen kokemusten mukaan pitää systemaattisesti jonkin ryhmän kaikille perheille. Erityiskysymykset ja tapaukset on mietittävä erikseen.

Asiakaslähtöisyys ei toteudu, jos kaikille ryhmän perheille tarjotaan ennakoitdialogi vakiona. Perheillä pitää jatkossakin olla mahdollisuus kieltäytyä. Kiemuraisiin huoltajuustilanteisiin Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverit eivät sovellu.

Eräässä palaverissa lapsi oli ahdistunut ja äidillä oli ollut voimakkaita tunnereaktioita. Tällaisen tilanteen jälkeen konsultti oli jäänyt miettimään lapsen läsnäolon merkitystä palaveriin osallistumisessa. Keskusteltiin siitä, miten jatkossa toimitaan, jos lapsi ahdistuu. Pohdittiin myös sitä, ovatko nämä tilanteet sellaisia, joissa lasta olisi pitänyt kuulla ensin ennen aikuisia. Eräässä palaverissa oli ehkä ollut jokin asia, josta ei puhuttu ja lapsi koki sen ahdistavana. Luottamusta konsultteihin ei ollut syntynyt riittävästi tässä tilanteessa, jos asioita ei pystytty ottamaan puheeksi.

Kehittämistyöryhmän kanssa keskusteltiin myös lastenryhmän työntekijöiden palautteista ja terveisistä pidetyistä palavereista. Lastenryhmän työntekijöiden mielestä konsultit kyselevät lapsilta vaikeita kysymyksiä. Lapselle voi myös tulla sellainen olo, että hänen on pakko osata vastata vaikeisiin kysymyksiin. Jossain palaverissa konsultti oli fyysisesti mennyt liian lähelle lasta haastattelutilanteessa. Joillakin lapsilla on erityisen vaikeaa hyväksyä sitä, että vieras aikuinen tulee kovin lähelle. Menetelmällisesti tämä on perusteltua, jotta pystytään luomaan kahdenkeskinen dialogi ja ojentautumalla toista kohti yritetään osoittaa kiinnostusta hänen ajatuksistaan, mutta tässä siis tarvitaan herkkyyttä konsulteilta erityisesti nuorten kanssa työskenneltäessä. Kuntoutustyöntekijät olivat pohtineet myös sitä, miten konsultit voisivat huomioida sen, jos lapsi puhuu hiljaa ohuella äänellä, mistä muut osallistujat eivät kuule mitään.

Kokouksessa nousi esiin taas kysymys siitä, miten Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverit ovat palvelleet kuntoutusta eli tässä tapauksessa kuntoutuskokonaisuutta. Sovittiin, että hankkeen vastuhenkilö haastattelee kuntoutustyöryhmän jäseniä aiheeseen liittyen, jotta saadaan myös heidän näkemyksensä ja kokemukset liitettyä arviointi- ja kehittämistyöhön.

Edellisen kokouksen jälkeen oli pitämättä vielä yksi palaveri ja siihen järjestettiin käydyn keskustelun pohjalta työntekijät sekä vanhempain- että lastenryhmistä. Keskusteltiin vielä siitä, että pyritään pitämään palaverissa focus kuntoutuksessa, se tuo selkeyttä palaveriin.

Työryhmä myös arvioi omaa työskentelyään ja jakoi omia kokemuksiaan työryhmässä. Kehittämishankkeen aikana on noussut seuraava kehittämis ehdotus:

- Oman kutsupohjan tekeminen lapsille, johon tulee tietoa palaverista ja sen etenemisestä, miten siihen pitää valmistautua ja käytännön vinkkejä lapselle, mm. oman lelun ottaminen mukaan.

Kehittämistyöryhmän tapaamisen **28.10.2009** aiheena oli seurantapalaverien käytännön asioista keskustelu ja sopiminen. Kuntoutustyöryhmä neuvotteli vanhempien kanssa lasten osallistumisesta seurantapalaveriin. Seurantapalaverit pidettiin kahdelle perheelle. Tarkoituksena oli pitää kaikille perheille seurantapalaverit, mutta perheiden muuttuneiden tilanteiden vuoksi vain kaksi näistä toteutui. Seurantapalavereihin ei osallistunut lapsia. Tämän valinnan tekivät lasten huoltajat.

Lasten osallisuuden varmistamiseksi seurantapalavereissa toimittiin samojen periaatteiden mukaisesti kuin varsinaisissa Tulevaisuuden muistelu -

asiakaspalavereissa. Näiden lisäksi pyrittiin sopimaan, kuka kertoo lapsille palaverissa käsitellyistä ja sovitusta asioista.

Kehittämistyöryhmän kehittämispäivä **8.12.2009** käytettiin vuoden 2009 kehittämishankkeen arviointiin. Verkostokonsultit arvioivat kehittämishanketta lapsen osallisuuden vahvistamisen näkökulmasta. Paikalla olivat verkostokonsultoinnin kehittämistyöryhmästä Satu Hakamäki, Marianne Kartano, Janna Kujanpää, Anu Louhelainen ja Niina Remsu sekä kehittämispäällikkö Liisa Heino.

Kehittämishankkeen aikana konsultit huomasivat, että olisi jatkossa erityisen tärkeää ottaa lapset mukaan prosessiin heti alussa määrittelemään sitä, mitä Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaveriin kutsutaan. Tärkeäksi koettiin myös palaverikäytäntöjen läpikäyminen lasten kanssa ennen palaveria. Jatkossa tärkeää on erityisesti huomioida lapset kutsukirjeissä. Saatujen kokemusten perusteella kutsukirjeisiin tulee kirjata lasten kielellä käytännön vinkkejä, kertaustietoa palaverista eli miten valmistautua, miten palaveri etenee jne. Kutsuun voi lisätä myös maininnan siitä, että lapsi voi ottaa mukaan jonkun oman hiljaisen lelun. Keskusteltiin oman kutsun laatimisesta lapsille.

Kuntoutusryhmää voi käyttää hyödyksi siinä, että saadaan lapsen ajatuksia ja toiveita sanoitettua ja pohdittua niitä jo ennen palaveria. Ryhmässä isommalla porukalla voi käydä läpi onnistumisia, vinkkejä toisille, toisilta. Ryhmä mahdollistaa yhdessä jakamisen sekä ennen että jälkeen palaverin, jos kaikki lapset samassa tilanteessa.

Työryhmä keskusteli lapsen kuulluksi tulemisesta palaverin aikana sekä osallistumisesta keskusteluun. Tärkeäksi koettiin lapsinäkökulman

huomioiminen myös silloin, kun lapsi ei ole paikalla (esimerkiksi tyhjän tuolin käyttö). Erityistä huomiota jatkossa tulee kiinnittää siihen, että lapsen toiveet näkyvät suunnitelmantekovaiheessa seuraavissa askeleissa. Tärkeää on, että jokainen lapsi saa hyvää palautetta palaverin lopussa aikuisilta.

Verkostokonsulttien toiminnassa on erityisesti huomioitava lapsen ja nuoren käyttämä kieli, haastattelutekniikka, kontaktinotto sekä fyysisen läheisyys ja etäisyys haastateltavaan lapseen tai nuoreen. Jokainen lapsi tulee huomioida palaverissa ja myös kirjata hänen ajatuksensa ja toiveensa. Huomiota tulee kiinnittää siihen, miltä lapsesta tuntuu ja pyrkiä välittämään tieto siitä, että lapsen toiveet on kuultu. Jos lapsi ei ole paikalla palaverissa, tulee sopia, kuka kertoo hänelle, keitä oli paikalla, mitä asioita käsiteltiin ja mitä sovittiin.

Verkostokonsulttien tulee jatkossakin olla erityisen herkkiä asiakkaiden antamille palautteille ja tarkastella niiden pohjalta omaa toimintaansa ja kehittää sitä tarpeen mukaan. Verkostokonsulttina toimiminen koettiin elinikäisenä oppimisena, kun kyse on ihmisten kohtaamisesta. Jatkossa toiminnan tavoitteeksi asetettiin se, että

+Jokainen lapsi lähtee palaverista hyvillä mielin!+

Verkostokonsulttien mielestä ennakoitdialogit ovat hyvä ja toimiva käytäntö osana perheiden kuntoutusta. Toiminnan lähtökohdat ja viitekehys sopivat hyvin Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiön toimintaperiaatteisiin ja arvoihin.

5 HANKKEEN TULOKSET

5.1 Asiakkailta saatu palaute

Hanketyössä pitäisi aina olla kyse asiakaslähtöisestä toiminnasta, jossa tulisi huomioida asiakasnäkökulma. Sosiaali- ja terveystalvveluissa asiakkuus on yleensä ns. erityistä asiakkuutta, koska kohtaamistalvanteissa palveluja käyttävä asiakas on tavallisesti hyvinvointivajeista kärsivä. Asiakkailta on erilaisia tarpeita, kun taas nyky-yhteiskunnan palveluvalikoima on standardoitu. Tästä saattaa syntyä jännitteitä ja asiakas saattaa kokea, ettei hänen henkilökohtaisia tarpeita ja toiveita huomioida. Hanketyöskentely saattaa pystyä korottamaan näissä tilanteissa asiakkaan ääntä ja näin olla merkityksellinen erilaisten kokeilujen mahdollistajana. (Paasivaara 2011, 48-50.)

Pidetyistä palavereista kerättiin systemaattisesti välitön osallistujapalaute kaikilta osallistujilta. Lisäksi vanhemmilta saatiin kirjallista palaverien jälkeen, joita käsiteltiin vanhempainryhmässä.

Palavereihin osallistuneet lapset ja nuoret olivat iältään 10-15 -vuotiaita. Yhteensä viiteen pidettyyn Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaveriin osallistui kuusi lasta tai nuorta (n=6). Palautelomakkeista (Liite 1) asteikolla 1-10 tarkastelen erityisesti kysymyksiä lasten osalta osallisuuteen liittyvistä teemoista (Taulukko 2). Taulukossa on vertailun mahdollistamiseksi tulokset Remsun (2012, 23) suuremmasta otoksesta (n=43) samojen kysymysten osalta. Nuoret ovat antaneet alimmat arvot palaverin hyödyllisyydelle (kts. myös Remsu 2012, 22). Suurimmat arvot tämän hankkeen aikana tulivat kokemuksesta, että heitä on kuunneltu. Remsun koosteessa parhaan arvon sai mahdollisuus kuulla muiden ajatuksia ja toisena oli kuulluksi tulemisen kokemus.

Lapset ja nuoret arvioivat tilaisuuden hyödyllisyydeksi 5,7. Lasten ja nuorten arvio riittävästä mahdollisuudesta kertoa omista ajatuksistaan oli 6,8. Arvio siitä, pystyikö palaverissa kertomaan omat huolenaiheensa, oli 6,5. Lasten ja nuorten näkemys siitä, otettiin heidän ajatuksensa ja ehdotuksensa sekä kokemus tuen saamisesta omaan tilanteeseen ja toimintaan saivat arvion 6,3. Kysymys «Koitko, että sinua kuunneltiin?» sai parhaan arvion 7. Myös valtakunnallisesti samanlaisia tuloksia on saatu Riitta-Liisa Kokon (2006, 155) tutkimuksessa, jossa korostui kuulluksi tulemisen kokemus tasavertaisina osallistujina. Myös lapset ja nuoret olivat kokeneet näin.

Taulukko 2. Lasten kokemuksia Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverista.

Kysymys aikuisten välitön palaute	Lasten arviointi ka hankkeen aikana (n=6)	Lasten arviointi Remsu 2012 (n=43)
1. Miten hyödylliseksi koit tämän tilaisuuden?	5,7	6,0
2. Oliko sinulla mielestäsi riittävä mahdollisuus kertoa omat ajatuksesi?	6,8	7,2
3. Pystyitkö mielestäsi kertomaan omat huolenaiheesi?	6,5	6,6
4. Koitko, että sinua kuunneltiin?	7	7,7
10. Koitko, että ajatuksesi / ehdotuksesi otettiin riittävästi huomioon?	6,3	7,2
13. Koitko saaneesi tukea omaan tilanteeseesi / toimintaasi?	6,3	6,9

Mikko Orasen (2008, 16) mukaan kokemusta kuulluksi tulemisesta ja vaikuttamisen mahdollisuudesta voi pitää tärkeimpänä hyötynä, jonka osallisuus voi tuottaa lapselle. Tämän kokemuksen lapsi saa, kun hän voi osallistua omien asioiden hoitamiseen ja saa kokemuksia siitä, että tulee kuulluksi, mielipiteet ja ajatukset ovat muille arvokkaita ja pystyy vaikuttamaan asioihin. Vaikeissa tilanteissa aikaisemmat hyvät kokemukset siitä, että on voinut puhua ja on tullut kuulluksi, voivat rohkaista häntä hankalassa tilanteessakin puhumaan ja hakemaan apua.

Nuoret ovat arvioineet Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalavereja kriittisemmin kuin muut osallistujat. Palaute on kuitenkin ollut pääsääntöisesti hyvää. (Koskimies 2012.) Kehittämishankkeen lapsivastaajat ovat arvioineet kautta linjan kokemuksensa Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalavereista hieman huonommiksi kuin suuremmassa otannassa. Tämä voi osittain johtua siitä, että kehittämishankkeen jälkeen lapset on pystytty huomioimaan aikaisempaa paremmin ja tämä on vaikuttanut lasten arvioihin.

Palautelomakkeessa pyydettiin avoimessa kysymyksessä muistelemaan aiempia palavereja, joissa on ollut mukana ja kertomaan, miten tämä palaveri on eronnut niistä. Yksi lapsista kertoi, että pituus oli eri, kesti kovin kauan. Toinen lapsi vastasi, että oli erilaista ja uutta. Kolmannen mielestä tämä oli tuntunut samalta, kuin aiemmat tapaamiset.

Lapsista ja nuorista neljä kuudesta suosittelisi tämän kaltaista palaveri ystävilleen. Yksi lapsista oli vastannut avoimeen kysymykseen **+Miksi?+** seuraavasti: **+Se lisää tiedon määrää siitä, mitä muut ajattelevat!+** Toinen, joka ei suosittelisi palaveria ystävilleen, perusteli vastauksensa sillä, että ne ovat **+tylsiiä+**. Toisen mielestä: **+En koe, että kaverini ovat samankaltaisessa tilanteessa joitain lukuun ottamatta+**

5.2 Kuntoutustyöryhmältä saatu arviointi

Kehittämistoiminnalla voidaan pyrkiä esimerkiksi tuottamaan tietoa tai etsitään näyttöä jonkin työmenetelmän käyttökelpoisuudesta. Näyttöön perustuvaa tietoa voidaan luokitella hierarkkisesti tai toisaalta voidaan puhua ns. hyväksi havaitusta toimintanäytöstä. Hyväksi havaittuja ja tutkittuja toimintakäytäntöjä voidaan suositella näytön perusteella, joka perustuu systemaattisesti kerättyyn ja arvioituun aineistoon. Näiden lisäksi voidaan puhua myös kokemukseen perustuvasta ammatillisesta näytöstä, jonka todettu vaikuttavuus on saatu kokemuksista. (Toikko & Rantanen 2009, 39-41.)

Kuntoutustyöryhmän vastuuhenkilöiden kanssa käytiin palaute- ja arviointikeskustelu **10.2.2010**, joita olivat vanhempainryhmän vastaava kuntoutustyöntekijä Pekka Lyytinen ja lastenryhmän vastaava kuntoutustyöntekijä Eeva Åberg.

Arvion mukaan lapset oli palaverissa huomioitu tilanteessa hyvin eli puhumisaikaa oli varattu yhtä paljon kuin muillekin osallistujille, tekemistä oli varattu, työntekijä oli lapsille lähellä tarvittaessa (mahdollisuus poistua, asia puhuttu ääneen ja vaihtoehdot kerrottu) ja eväät sekä motivoivana että verensokeritasapainon turvaavana tekijänä. Palaverissa oli huomioitu myös jaksamiseen ja tahtomiseen liittyvät asiat.

Työntekijöille oli tullut kehittämishankkeen aikana kokemus, että lapset valmisteltiin hyvin ja vanhempia tuettiin valmistelevaan lapsia tulevaan palaveriin. Lapsilla oli mahdollisuus osallistua, mutta ei pakko. Työskentely lasten osallistumisen varmistamiseksi sujui prosessin alusta asti hyvin. Lapset otettiin mukaan myös osallistujien määrittelyyn, mikä tuntui työntekijöistä hyvältä. Vanhempien asiantuntijuutta käytettiin hyödyksi palaveriin

valmistautumisessa. Vanhempien kanssa esimerkiksi sovittiin siitä, miten lapsi osallistuu ja miten lapsen kunnioitus säilyi. Lapsikohtainen valmistelu tehtiin kehittämishankkeen pilotissa aiempaa perusteellisemmin.

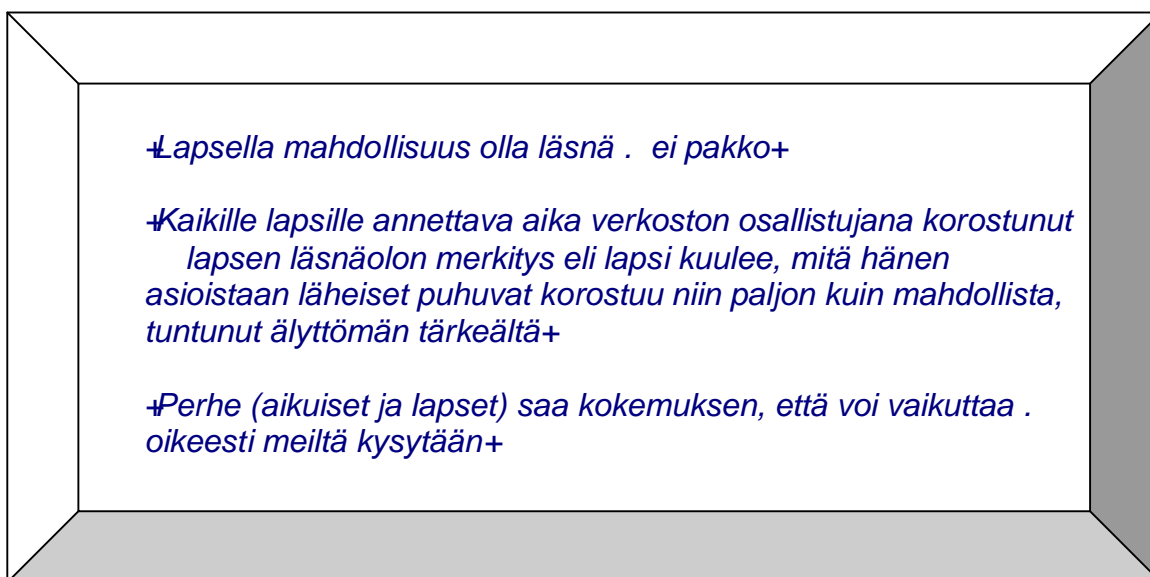
Lapset olivat palaverissa läsnä, lapsilta kysyttiin ja lapsen ajatukset tulivat näkyväksi toiveissa ja konkreettisesti myös verkostolle. Työntekijät kokivat hyvänä, että lapselle oli määritelty oma työntekijä, joka palaverin aikana seurasi myös lapsen tunnetiloja. Jos lapsi tuntui ahdistuvan, oli työntekijän mahdollista auttaa häntä myös puhumisessa. Toisaalta jos työntekijä joutui keskittymään lapseen, palaveriin osallistuminen hankaloitui.

Tärkeäksi palautteessa nousi myös se, että verkostokonsultit kohtelivat osallistujia samalla tavalla (esimerkiksi lapsi, äiti, opettaja, lääkäri), eikä ketään kunnioitettu hartaammin tai suuremmalla painoarvolla kuin muita. Palaverin rakenne on strukturoitu, mutta lapselle annettiin mahdollisuus täydentää tai kertoa myöhemmin lisää. Fyysisen etäisyyden . läheisyyden säätely on lapsilla ja nuorilla erityisen tarkkaa, samoin kertominen ja toiveiden huomioiminen. Jatkossa työryhmän mukaan olisi hyvä kiinnittää huomiota siihen, miten pitkään yritetään saada lasta puhumaan (herkkyys) ja miten lapsi kokee fyysisen läheisyyden (etäisyyden ottaminen tarpeen mukaan). Asteikolla 1-10 työntekijät kokivat lapsen osallisuuden toteutuneen yhteistyössä numeroin 8 ja 8½.

Kuntoutustyöryhmän palautteessa konsulteille toivottiin huomiota kiinnitettävän tempoon, fyysiseen läheisyyteen ja neutraaliin kielenkäyttöön. Aikamatkan tekeminen on hyvä miettiä tarkkaan ja toteuttaa jäsentyneesti ja toistaen. Se on tärkeää etenkin lasten kohdalla ja vaatii konsultilta paljon herkkyyttä. Samoin palaverin alussa, kun kerrataan, miksi olemme täällä. On lapselle tärkeää, että asia puhutaan uudelleen ääneen palaverin alussa. Tärkeänä koettiin menetelmän toimivuus, jousto ja se, että konsultit ovat olleet aina ajoissa ja

valmistautuneita. Raamit ovat tuoneet turvaa myös palaveriin osallistuneille työntekijöille. Jatkossa olisi hyvä käydä menetelmän soveltuvuus perhekohtaisesti läpi.

Tärkeitä kokemuksia:



5.3 Tulosten yhteenveto ja pohdinta

Ruuska (2008) toteaa, että hankkeen onnistumisen määrittely ja arviointi voivat olla hankalampia, kuin voisi olettaa. Hankkeilla on erilaisia tavoitteita, kuten sisällölliset ja laadulliset tavoitteet, toteutukselliset tavoitteet, taloudelliset tavoitteet sekä ajalliset tavoitteet. Hankkeisiin kohdistuu myös erilaisia odotuksia eri tahoilta. Usein onnistunut hanke tai projekti määritellään niin, että siinä on saavutettu lopputuotteelle asetetut tavoitteet suunnitellun aikataulun mukaisesti ja sovitulla kustannuksilla. Onnistuneella hankkeella on siis pystytty vastaamaan odotuksiin sekä saavutettu edellä mainitut sisällölliset ja laadulliset tavoitteet. Yleensä asiakkaan lisäksi myös hankkeessa työskennelleet

kehittämisyhmän jäsenet ovat tyytyväisiä ja kokevat onnistuneensa tehtävässään. (Ruuska 2008, 274-275, 284-285.)

Seikkulan ja Arnkilin (2005, 12) mukaan Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverit on kehitetty ennen kaikkea lapsiin, nuoriin ja lapsiperheisiin liittyvään moniammatilliseen yhteistyöhön. Niiden tavoitteena on saada lapsen tai nuoren tilanne ja perheen arki työskentelyn keskiöön sen sijaan, että lasta, nuorta tai perhettä tarkasteltaisiin vain eri ammattilaisten toimenpiteiden kohteena.

Lapsen osallisuuden toteutumiseen Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalavereissa on kiinnitetty vain vähän huomiota, vaikka kehittämistyötä on valtakunnallisesti tehty paljon jo vuosia. Näiden asioiden huomioiminen ja turvaaminen on erityisen tärkeää ammattilaisten miettiessä asiakasperheelle Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaveria sekä verkostokonsulteille verkostopalaveria vetäessään. Lasten äänen kuuluville saaminen on ollut viime vuodet yksi mm. sosiaalityön kehittämisen painopistealue (Hurtig 2006). Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverit lapsen osallisuutta vahvistavana menetelmänä ovat yksi tapa tehdä sitä.

Karlssonin (2001, 37) mukaan lapsinäkökulman korostaminen on tärkeää siksi, koska se niin usein on jätetty huomioimatta. Lapsinäkökulman huomioiminen ja toiminnan suunnittelu tapahtuu siten, että se on lapsen kannalta mielekäästä ja noudattaa lapselle ominaisia tapoja, saadaan lapsen kyvyt ja taidot esiin uudella tavalla.

Kehittämishankkeen tuloksena saatiin arvokasta tietoa lasten osallisuuden toteutumisesta ja sen edistämiseen liittyvistä asioista, jotka huomioidaan

käytännön työssä jatkossa. Tärkeää on, että lapset ovat kokeneet tullessa kuulluiksi pidetyissä palaverissa.

Kehittämistyötä lasten osallisuuden vahvistamiseksi on jatkettava edelleen. Jatkossa haasteena on miettiä, miten pystytään vaikuttamaan siihen, että lapset ja nuoret kokisivat palaverit myös hyödyllisiksi itselleen ja perheelleen. Kuntoutustyöryhmän kokemuksen mukaan on hyvä, että lapset otetaan heti mukaan yhdessä miettimään palaverin teeman lisäksi sitä, keitä olisi hyvä olla paikalla asiaa yhdessä pohtimassa.

Huomiota tulee kiinnittää palaverin aikana siihen, miten lapset ja nuoret pystyisivät paremmin kertomaan toiveistaan ja huolistaan sekä miten aikuiset nämä asiat huomioivat siten, että lapsille tulee kokemus siitä, että ovat voineet olla vaikuttamassa oman elämänsä asioihin. Tässä vaiheessa konsulttien rooli sekä yhteyden saamisessa lapseen että yleisen tunnelman luomisessa ja ylläpitämisessä on merkityksellinen. Konsultti toimii esimerkkinä myös muille aikuisille siinä, että on kiinnostunut lapsesta ja hänen mielipiteistään ja kokemuksistaan. Jos on mahdollista, lapsen voi aktivoida apuriksi esimerkiksi tulevaisuuden ajankohdan pohtimisessa tai tulevaisuuteen matkaamisen suunnittelussa.

Kehittämistä tulee myös jatkaa lapsen mielipiteen selvittämiseen ja kuulluksi tulemisen varmentamiseen liittyvissä asioissa. Lapselle nimetty oma työntekijä voi olla lapsen ja vanhempien tukena siinä, että lapsen toiveet ja ajatukset tulisivat esiin. Konsulttien on hyvä antaa lapsille erityisoikeuksia ajatustensa kertomiselle, jos tilanne näyttää olevan lapselle hankala.

Kolme tuntia kestävä palaveri on pitkä aikuisellekin, joten erityisesti lasten viihtyvyyteen tulee kiinnittää huomiota. Lapsille on hyvä varata hiljaista tekemistä palaveritilaan. Kehittämishankkeen kokemusten perusteella lapset haluavat olla samassa tilassa ja kuulla, kun heidän asioistaan puhutaan. Lapsille on hyvä mainita, että he voivat myös itse ottaa jotain mukaan, esimerkiksi lelun tai kirjan. Välipalalla on suuri merkitys monessa suhteessa. Erityistoiveita olisi hyvä selvittää etukäteen lapselta tai vanhemmilta, jotta tarjolla on jotain mieluista syötävää.

Erityistä huomiota tulee jatkossa kiinnittää suunnitelmantekovaiheeseen, jotta esiin saadaan lapsen mielipiteet ja toiveet. Lapsen arkeen ja siihen liittyviin lapselle merkityksellisten asioiden huomioiminen ja lapsen toiveiden näkyminen suunnitelmassa ovat erityisen tärkeitä. Tämä tukee lapsen kuulluksi tulemisen kokemusta ja luottamusta siitä, että hänelle tärkeät asiat on huomioitu ja niitä arvostetaan.

Seikkulan ja Arnkilin (2005, 19) mukaan työntekijöiden ja asiakkaiden yhteistyöpalaveri on aina suora interventio asiakkaan elämään ja minimiehtona näille kohtaamisille on, että asiakkaat lähtevät niistä kuntoutuneempina kuin niihin tulivat. Kuntoutustyöryhmä sekä verkostokonsultit jäivät myös joissain tilanteissa pohtimaan, onko lapsen hyvä aina olla mukana verkostopalavereissa eli pitäisikö tukea lapsen oikeutta osallistua vai suojella heitä sulkemalla heidät heidän omaan elämään liittyvien asioiden käsittelyn ulkopuolelle (ks. myös Hotari, Oranen & Pösö 2009. 125).

Joissain tilanteissa esimerkiksi aikuisten väliset jännitteet tai lasta koskevan huolen laatu voivat olla sellaisia, etteivät verkostokonsultit pysty takaamaan lapselle riittävän turvallista osallistumista palaveriin. Pohdittavaksi jäi, kenen vastuulla on tämän ratkaisun tekeminen. Toisaalta lapset elävät arkeaan näissä

tilanteissa ja tunnelmissa omassa elinympäristössään eli voiko tällainen tilanne huonommillaankaan olla lapselle traumatisoiva kokemus? Verkostokonsultin eettinen vastuu on puuttua tilanteeseen, jos kokee sen olevan lapsen edun vastainen palaverin aikana.

Kehittämishanke oli mahdollista sijoittaa osaksi RPK:n kuntoutusprosessia, koska se sisälsi valmiiksi verkostopalaverit perheille. Ennakko- ja jälkityöskentely perheiden kanssa oli mahdollista toteuttaa osana ryhmätapaamisia. Kehittämishankkeen toteutusaikana Kelan korvaamiin erilaisiin perhekuntoutuksen muotoihin ei sisältynyt verkostoyhteistyötä. Tässä kohdassa verkostoyhteistyötä oli kuitenkin mahdollista toteuttaa siten, että kuntoutustyöryhmän osallistuminen verkostoyhteistyöhön oli Kelan korvaamaa kuntoutusta. Tämä olisi tapahtunut ilman kehittämishankettakin tavallisena verkostopalaverina eli ilman Tulevaisuuden muistelu - asiakaspalaverimenetelmän käyttöä.

Kehittämishankkeen aikana huomattiin, että Tulevaisuuden muistelu - asiakaspalaveria ei voida systemaattisesti käyttää osana kaikkien perheiden kuntoutusta. Perheiden elämäntilanteet vaihtelevat ja kaikilla ei ole tarvetta tämän tyyppiseen verkostoyhteistyöhön. Toisilla perheillä ei välttämättä ole halua tämän tyyppiseen työskentelyyn esimerkiksi eronneiden vanhempien erimielisyyksistä johtuen. Menetelmänä Tulevaisuuden muistelu - asiakaspalaverit eivät myöskään sovi kaikkiin tilanteisiin, esimerkiksi huoltajuuskiistatilanteisiin.

Johtopäätöksenä tämä asia siis sai kehittämishankkeen aikana vahvistusta siitä, että jokaisen perheen kanssa on erikseen mietittävä menetelmän soveltuvuutta sekä tarkoituksenmukaisuutta. Tietyn menetelmän valitsemisen tulee perustua aina asiakkaan tarpeeseen sekä työskentelylle yhdessä

määriteltyihin tavoitteisiin (Timonen-Kallio 2009, 18). Kehittämishankkeen tuloksena syntyi prosessikuvaus yhteistyöstä perheiden ja kuntoutustyöryhmän kanssa, jota jatkossa voi soveltuvin osin hyödyntää perhekohtaisena prosessina.

Kelan rahoittaman Lasten ja nuorten psykiatrisen perhekuntoutus -hankkeen tavoitteena oli varhaisessa vaiheessa ehkäistä lasten ja nuorten psyykkisten ja sosiaalisten ongelmien muodostumista, kärjistymistä ja vakiintumista vakaviksi psykiatrisiksi ongelmiksi. Tärkeäksi nähtiin perheen kokonaistilanteen kartoitus ja tavoitteellisen kuntoutuskokonaisuuden suunnittelu yhdessä perheen ja lähiverkoston kanssa. Läheisverkoston ja verkoston voimavarojen hyödyntäminen koettiin erityisen merkityksellisenä. Yhtenä tavoitteena oli kehittää voimavarasuuntautuneita työmalleja ja -muotoja sekä kuntoutuksen verkottumista, tiivistää yhteistyötä paikallisten tahojen kanssa sekä luoda perheen tarpeita vastaavia toimivia hoito- ja palveluverkkoja eri tahojen kesken. Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaveriprosessi osana perheiden kuntoutusta vastasi pääsääntöisesti kaikkiin näihin tavoitteisiin yhtenä vaihtoehtoisena tapana järjestää verkostopalaveri kuntoutukseen osallistuville perheille.

Tämä kehittämishanke oli osa Raha-automaattiyhdistyksen tukemaa Vaativaa lastensuojelullista perhekuntoutushanketta. Käytännössä RAY:n tuki kohdistui verkostokonsulttien sekä kehittämistyöryhmän tekemästä työstä aiheutuneisiin kustannuksiin. RAY:n avustustoiminnalla pyritään välillisesti edistämään terveyttä ja hyvinvointia tukemalla sosiaali- ja terveystalouden järjestöjen toimintaa ja hankkeita (Kuvaja, S. 2011, 6). Terveyden ja sosiaalisen hyvinvoinnin vahvistamiseen tähtäävässä avustustoiminnassa on kyse normaalin arkielämän, yhteisöllisyyden ja osallisuuden toteutumisen vahvistamisesta. Muita RAY:n tavoitteita on terveyttä ja sosiaalista hyvinvointia uhkaavien ongelmien ehkäiseminen sekä ongelmia kohdanneiden auttaminen ja tukeminen. (Raha-automaattiyhdistys 2013.)

Jatkossa haasteena säätiön toiminnassa on se, miten rahoittaa tämän tyyppinen verkostotyö. Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverien vetäjiä eli verkostokonsultteja myydään palveluna mm. kuntien sosiaalitoimille. Kuntien taloudellisten tilanteiden kiristyessä ostopalveluja on vähennetty ja tämä vaikuttaa mm. sosiaalitoimien mahdollisuuteen ostaa tämän tällaisia erityispalveluja asiakasperheilleen. Terveystoimen kautta maksusitoumusta on myös vaikea saada. Kelan korvaaman kuntoutukseen saattaa sisältyä kohta verkostoyhteistyön tekemisestä, mutta jos kuntoutustyöryhmän edustajan lisäksi säätiöltä lähtee kaksi verkostokonsulttia, ei kelan korvauksella pystytä kattamaan palaverin pitämisestä aiheutuneita kustannuksia. Raha-automaattiyhdistyksen rahoitus päättyy jossain vaiheessa, joten mahdollisuus pitää Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalavereja osana kehittämistyötä tulee myös päätymään.

Hanke voidaan nähdä ainutkertaisena oppimisprosessina ja siitä saadut kokemukset arvokkaina. Lisäarvoa tuottaa se, jos osallistuneiden henkilöiden asiantuntemus sekä projektityöskentelykokemus lisääntyvät. Merkityksellistä on kuitenkin saada syntynyttä tietoa siirretyksi koko työyhteisön käyttöön, jotta myös organisaatiolla on mahdollisuus oppimiseen toteutetun hankkeen kautta. Hankkeen loppuraportti on hyvä väline tuoda esiin hankkeen aikana ilmenneet hankaluudet ja kehittämissuhteet. Ruuskan (2008) mukaan loppuraportti voidaan nähdä yhteenvetona siitä, mitä hankkeen aikana on opittu, mikä toimi hyvin ja mitä jatkossa kannattaa tehdä toisin. (Ruuska 2008, 271.)

Onnistuessaan kehittämishanke lisää sen toteuttamiseen osallistuneiden osaamista ja kokemusta, muokkaa asenteita ja totuttuja tapoja toimia. Tämä mahdollistaa etenemisen muutoksen suuntaan ja edistää uusien toimintamallien ja hyvien käytäntöjen käyttöönottoa. Myös positiivinen yhteisöllisyys voi parantua. (Paasivaara ym. 2011, 30.)

Kehittämishankkeen toteutukseen osallistuneille hanke yhteistyökuvioineen toi uutta tietoa dialogisista verkostotyön menetelmistä, erityisesti Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalavereista ja sen prosessin etenemisestä. Henkilökohtainen kokemus prosessiin sekä varsinaiseen palaveriin osallistumisesta laajentaa näkemystä siitä, millaisiin tilanteisiin tämä menetelmä sopii. Oman kokemuksen pohjalta asia on helpompi ottaa puheeksi asiakasperheiden kanssa ja perustella ehdotus omista ajatuksista palaverin tärkeyden kannalta.

Hiljainen tieto on keskeinen kehittämistoiminnan tiedonlähde ja se koetaan merkityksellisenä kehittämistoiminnassa. Käytännössä se tarkoittaa sitä, että työntekijällä on käsitys hyvästä ja tuloksellisesta toiminnasta, mutta hän ei pysty erittelemään, mihin tämä tieto perustuu. Hiljaista tietoa ei aina pysty tai tarvitse ilmaista sanoin. Se on myös aina sosiaalisesti ankkuroitunut tiettyyn sosiaaliseen kontekstiin. (Toikko & Rantanen 2009, 40-41.)

Kehittämishankkeen aikana työryhmän tapaamisissa eri kokoonpanoissa oli mahdollista pysähtyä pohtimaan lapsen osallisuuteen ja Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaveriinkin liittyviä käytännön kokemuksia ja esiin nousseita ajatuksia. Yhdessä jaetut kokemukset ja jatkokehittämisen tarpeiden määrittely voidaan nähdä hiljaisen tiedon jakamisena.

Kehittämistyön kokemuksia ja tuloksia jaetaan yhteistyökumppaneiden käyttöön. Verkostokonsulttien vuosittaisilla talvipäivillä on mahdollisuus tuoda valtakunnallisella tasolla yleisempään tietoisuuteen kehittämishankkeen aikana saatuja tuloksia. THL:n VerDi -tiimin ylläpitämä Dialogit huolen vyöhykkeillä -oppimisympäristö Sosiaaliportin alla on yksi kanava jakaa tietoa. Oppimisympäristössä on julkaistu materiaaleja, käytännön kokemuksia ja ohjeita, opinnäytetöitä ja Pro gradu -tutkielmia dialogiseen verkostotyöskentelyyn liittyen.

Aidot kohtaamiset voivat tuottaa työntekijöille vahvan kokemuksen oman työn merkityksestä. Lapsen kanssa työskentely on palkitsevaa, motivoivaa ja se voi muuttaa työlle aikaisemmin annettuja merkityksiä. (Oranen 2008, 16.) Kehittämishankkeen edetessä verkostokonsulttien kehittämistyöryhmä jäi pohtimaan, miten jatkossa pystytään huomioimaan lasten erityispulmat eli miten erityislapset ja heidän tarpeensa pystytään huomioimaan työskentelyn eri vaiheissa. Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiön asiakasperheissä suurella osalla lapsista on erityisvaikeuksia ja niiden huomioiminen ja kohtaaminen ovat haasteellisia mm. verkostotyössä. Kehittämishankkeeni päättyessä tämä teema erityisesti nousi verkostokonsultoinnin vuoden 2010 kehittämisteemaksi säätiössä.

LÄHTEET

Kirjallisuus

Arnkil, Tom Erik, Eriksson, Esa & Pyhäjoki, Jukka 2007. Verkostokonsulttikouluttajakoulutus. Monitoimi A+B Stakes. Helsinki 15.-16.11.2007.

Eriksson, E., Arnkil, T. E. & Rautava, M. 2006. Ennakointidialogeja huolten vyöhykkeellä. Verkostokonsultin käsikirja . ohjeita verkostomaiseen työskentelyyn. Stakes. Työpapereita 29/2006.

Heino, T. (toim.) 2000. Läheisneuvonpito . uusi lastensuojelun menetelmä. Stakes Oppaita 40/2000. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Heino, T. 2007. Varhainen vastuunotto ja lastensuojelu. Teoksessa Remsu, N. & Törrönen, M. (toim.) 2007. Varhainen vastuunotto. Helsinki: Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö, 36-47.

Heino, T. 2008. Läheisneuvonpito . tutkittu juttu. Teoksessa Vuorio, J-P., Saurama, E. & Hänninen, S. (toim.) Verkostojen voimaa vai seittien satimia. Kokemuksia läheisneuvonpidosta. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 18. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hotari, K-E., Oranen, M. & Pösö, T. 2009. Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa Bardy, M. (Toim.) 2009. Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Hurtig, J. 2006. Lasten suojelua ja perheen kuntoutusta . lastensuojelullisen kuntoutuksen tavoitteet ja niiden saavuttaminen. Teoksessa Törrönen, M. & Pärnä, K. (toim.) 2010. Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa. Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö. Porvoo: WS Bookwell Oy. 237-249.

Jääskeläinen, A. 2006. Moniammatilliset verkostokokoukset asiakkaiden kokemina. Kasvatustieteen Pro Gradu. Lapin yliopisto.

Karlsson, L. 2001. Lapsille puheenvuoro. Ammattikäytännön perinteet murroksessa. Kasvatuspsykologian tutkimusyksikkö. Tutkimuksia 1/2000. Helsinki: Helsingin Yliopisto.

Koivikko, M. & Sipari, S. 2006. Lapsen ja nuoren hyvä kuntoutus. Valkeakoski: Vajaaliikkeisten Kunto ry.

Kokko, R-L. 2006. Tulevaisuuden muistelu. Ennakointidialogit asiakkaiden kokemina. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.

Koskimies, M. 2008. Luottamuksen rakentuminen dialogisessa verkostopalaverissa. Sosiaalityön Pro Gradu. Helsingin Yliopisto.

Koskimies, M. 2012. Esipuhe Teoksessa Remsu, N. (toim.) 2012. Ennakointidialogit perhekuntoutuksessa I osa. Asiakkaiden kokemuksia Tulevaisuuden muistelu- ja seurantapalavereista. Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö. Saatavissa www.lastenkuntoutus.net

Koskimies, M., Pyhäjoki, J. & Arnkil, T.E. 2012. Hyvien käytäntöjen dialogit. Opas dialogisen kehittämisen ja kulttuurisen muutoksen tueksi. THL Opas 24/2012. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Kuvaja, S. 2011. †Tehdään yhdessä hyvää† Järjestöjen ja yritysten yhteistyö terveyden ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämiseksi. Raha-automaattiyhdistys. Avustustoiminnan raportteja 25. Helsinki: Yliopistopaino.

Launiainen, H. & Sipari, S. 2011. Lapsen hyvä kuntoutus käytännössä. Lapsen ja nuoren hyvän kuntoutuksen toteutuminen palveluverkostossa . projekti 2007-2011. Helsinki: Vajaaliikkeisten Kunto ry.

Laine, S., Heino, L. & Pärnä, K. Perhekuntoutuksen moniammatilliset käytännöt. Teoksessa Törrönen, M. & Pärnä, K. (toim.) 2010. Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa. Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö. Porvoo: WS Bookwell Oy, 137-165.

Louhela, A. 2006 Aikamatka tulevaisuuteen. Puhua vai vaieta? Sosiaalityön Pro Gradu. Lapin yliopisto.

Mattila, K-P. 2011. Lapsen vahvistava kohtaaminen. Juva: PS-kustannus.

Olli, J. 2012. Lapsen oikeus tulla kuulluksi kuntoutuksessa. Kuntoutus 3/2012.

Oranen, M. 2004. Lapsi ja perheväkivalta. Teoksessa Söderholm, A., Halila, R, Kivitie-Kallio, S., Mertsola, J & Niemi, S. (toim.) 2004. Lapsen kaltoinkohtelu. Keuruu: Otavan Kirjapaino, 128-152.

Oranen, M. 2008. Mitä mieltä? Mitä mieltä! Lasten osallisuus lastensuojelun kehittämisessä. Sosiaali- ja terveysministeriön Lastensuojelun kehittämisohjelman osaraportti. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto ry.

Paasivaara, L., Suhonen, M. & Virtanen P. 2011. Projektijohtaminen hyvinvointipalveluissa. Tallinna: Tietosanoma Oy.

Pyhäjoki, J. 2002. Tulevaisuutta muistelemassa. Asiakkaiden kokemuksia tulevaisuuden muistelupalaverista. Kasvatustieteen Pro Seminaari. Tampereen yliopisto.

Pärnä, K. 2012. Kehittävä moniammatillinen yhteistyö prosessina. Lapsiperheiden varhaisen tukemisen mahdollisuudet. Yliopistollinen väitöskirja. Turun yliopiston julkaisuja C 341. Turku: Turun yliopisto.

Raunio, K. 2004. Olennainen sosiaalityössä. Tampere: Tammer-Paino.

Reinikainen, S. 2007. Läheisneuvonpito lapsinäkökulmasta. Stakesin raportteja 7/2007. Helsinki: Valopaino Oy. Saatavissa <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75367/R7-2007-VERKKO.pdf?sequence=1>

Remu, N. (toim.) 2012. Ennakointidialogit perhekuntoutuksessa I osa. Asiakkaiden kokemuksia Tulevaisuuden muistelu- ja seurantapalavereista. Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö.

Ruuska, K. 2008. Pidä projekti hallinnassa. Suunnittelu, menetelmät, vuorovaikutus. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.

Salmi, M., Bardy, M. & Sauli, H. 2004 Lapsen ja lapsiperheiden asemasta nyky-Suomessa. Teoksessa Söderholm, A., Halila, R., Kivitiie-Kallio, S., Mertsola & J. Niemi S. 2004. Lapsen kaltoinkohtelu. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Seikkula, J. & Arnkil, T.E. 2005. Dialoginen verkostotyö. Helsinki: Tammi.

Seppänen-Järvelä, R. 2007. Suunnittelurationalismista hyviin käytäntöihin . Kehittämisen menetelmien ja ajattelutapojen muutos. Teoksessa Seppänen-Järvelä, R. & Karjalainen, V. (toim.) 2007. Kehittämistyön risteyskiä. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy, 16-33.

Sipari, S. 2008. Kuntouttava arki lapsen tueksi. Kasvatuksen ja kuntoutuksen yhteistoiminnan rakentuminen asiantuntijoiden keskusteluissa. Jyväskylä Studies in <education, Psychology and Social Research 342. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing House.

Sipari, S., Pietiläinen, E. & Arikka, H. Lapsen kuntoutus ja tieteellinen tutkimus. Saatavissa:
http://www.kuntoutusportti.fi/portal/fi/tutkimus/tutkimuskohteita/elamankaari_ja_i_kavaiheet/lapsen_kuntoutus/ [Viitattu 28.2.2013]

Strid, O. 2004. Ennaltaehkäisy ja yhteistyö. Teoksessa Söderholm, A., Halila, R., Kivitiie-Kallio, S., Mertsola & J. Niemi S. 2004. Lapsen kaltoinkohtelu. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy, 239-252.

Suikkanen, A. & Lindh, J. 2012. Kuntoutuksen tulevaisuudennäkymiä. Mitä kehittämistyössä mukanaolo meille opettaa? Puheenvuoro lehdessä Kuntoutus 2/2012, 50-57.

Taskinen, S. 2007. Lastensuojelulaki (417/2007) Soveltamisopas. Stakes Oppaita 65. Helsinki.

Timonen-Kallio, E. 2009. Työmenetelmät ammatillisten käytäntöjen vahvistajina. Teoksessa Tanskanen, I. & Timonen-Kallio, E. (toim.) 2009. Lastensuojelun hyvät työkäytännöt. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 44. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy. 7-21.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Törrönen, M. & Pärnä, K. (toim.) 2010. Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa. Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Törrönen, M. 2012. Onni on joka päivä. Lapsiperheen arki ja hyvinvointi. Tallinna: Gaudeamus Helsinki University Press Oy.

Virtanen, V-M. 2011. Korkeita vuoria ja suuria kokemuksia. Seikkailutoiminta perhe- ja ryhmäkuntoutuksessa. Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö. Helsinki: Painotalo Mictor.

Julkaisemattomat lähteet

Heino, L. & Toikka, E-M. 2008. Lapsilähtöinen läheisneuvonpito. Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö.

Iivonen, Esa 2007. Läheisneuvonpidon koollekutsujakoulutus 4.3.2007 ja 18.3.2007. Turku.

Mannerheimin lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö 2009. Lastensuojelullinen vaativa kuntoutus. Väliraportti vuodesta 2009.

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö 2011. Kuntoutuspalveluiden ja kehittämistyön käytäntöyhteys. Työpaperi.

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö 2012. Toimintakertomus. Työpaperi.

Mellenius, N. (toim.) 2010. Käsikirja lasten kanssa työskentelyyn. Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö. Työpaperi.

Sähköiset lähteet

Kasvun kumppanit 2013. Dialogiset verkostotyön menetelmät.
http://www.thl.fi/fi_FI/web/kasvunkumppanit-fi/tyon/menetelmat/dialogiset_verkostomenetelmat Viitattu 21.3.2013

Lastensuojelulaki 417/2007 www.finlex.fi Viitattu 1.8.2010

Oranen, M. 2013. Osallisuus . asennetta, toimintaa, kokemuksia. Asiakkaan osallisuus kuntatoimijan näkökulmasta. 14.1.2013 Seinäjoki. Saatavissa <http://www.seinajoki.fi/sosiaalijaterveys/lastenjanuortenkehittamishanke2/.koulutukset.html/45610.pdf> Viitattu 11.3.2013

Raha-automaattiyhdistys. Avustuksia terveyden ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämiseen. Strategiset päälinjat 2012-2015. <https://www.ray.fi/fi/jarjestot/hakeminen/linjaukset> Viitattu 14.3.2013

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos . Dialogiset verkostomenetelmät 2013. http://www.thl.fi/fi_FI/web/kasvunkumppanit-fi/tyon/menetelmat/dialogiset_verkostomenetelmat. Viitattu 17.1.2013

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos . Lastensuojelu 2010. Tilastoraportti. Saatavissa <http://www.thl.fi/fi/tilastot/lastensuojelu>. Viitattu 1.10.2012.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos . Verkostotutkimus ja kehittämismenetelmät. Verkostomenetelmät. <http://info.stakes.fi/verkostomenetelmat/FI/index.htm> Luettu 20.9.2012

VARPU-verkosto 2008. Varhaisen puuttumisen eettiset periaatteet. Luonnos 27.8.2008. Innovaatiot ja hyvät käytännöt -yksikkö. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, THL. Saatavilla <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/dialogistit/ennakointialogit/> Viitattu 9.7.2012

Varhaisen puuttumisen vastuuhenkilöverkosto Varpu 2013. Ennakointialogit . Selkeyttävät verkostopalaverit. Saatavissa http://www.varpu.fi/varpu/tyovalineita/ennakointialogit_-_selkeyttavat_verkostopalaverit Viitattu 21.3.2013

VERKOSTOPALAVERIN PALAUTELOMAKE**2009**

MLL:n Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö

Kuntoutus- ja kehittämiskeskus Huvitus

- Verkostopalaverin osallistajat täyttävät

sivu 1

Toivomme Sinun arvioivan nyt pidettyä palaveria ja sen työskentelytapaa.
Pyrimme kehittämään palavereja niihin osallistuville mahdollisimman hyödyllisiksi.

Tämä verkostopalaveri pidettiin (pvm): _____

Vastaaja Rastita oikea vaihtoehto

Asiakas/asiakasperhe ja läheiset

1. Aikuinen
 2. Lapsi / nuori (alle 18 v) Lapsen/nuoren ikä: _____
 3. Asiakkaan, perheen läheinen (esim. mummo, poikaystävä, työtoveri, jne.)

Työntekijät

4. Työntekijä Nimike: _____ Toimipaikka: _____
 Olen palaverin tilaaja

Arvioi seuraavia asioita asteikolla 1-10.

Ympyröi sopivin vaihtoehto

1. Miten hyödylliseksi koit tämän tilaisuuden?

Täysin hyödytön	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Erittäin hyödyllinen
-----------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------------

2. Oliko sinulla mielestäsi riittävä mahdollisuus kertoa omat ajatukset?

Erittäin huonosti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Erittäin hyvin
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------

3. Pystyitkö mielestäsi kertomaan omat huolenaiheesi?

Erittäin huonosti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Erittäin hyvin
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------

4. Koitko, että sinua kuunneltiin?

Erittäin huonosti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Erittäin hyvin
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------

5. Oliko sinulla mielestäsi riittävä mahdollisuus kuulla muiden ajatukset?

Erittäin huonosti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Erittäin hyvin
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------

6. Saitko uutta ymmärrystä siitä, mitä eri osallistajat ajattelevat asioista?

Erittäin huonosti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Erittäin hyvin
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------

7. Selkiinnyttikö palaveri omia ajatuksiasi?

Erittäin huonosti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Erittäin hyvin
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------

8. Selkiinnyttikö palaveri eri osallistujien osuutta?

Erittäin huonosti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Erittäin hyvin
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------

9. Miten pystyit eläytymään hyvään tulevaisuuteen?

Erittäin huonosti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Erittäin hyvin
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------

KÄÄNNÄ

10. Koitko, että ajatuksesi / ehdotuksesi otettiin riittävästi huomioon?

Erittäin huonosti 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Erittäin hyvin

11. Koitko, että palaveri lisäsi luottamustasi asioiden järjestymiseen?

Erittäin vähän 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Erittäin paljon

12. Havaitsetko tilanteessasi uusia vaihtoehtoja tai mahdollisuuksia toimia?

Erittäin huonosti 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Erittäin hyvin

13. Koitko saaneesi tukea omaan tilanteeseesi / toimintaasi?

Erittäin huonosti 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Erittäin hyvin

14. Millainen olo sinulla oli tilaisuuden päättyessä?

Erittäin toivoton 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Erittäin toiveikas

15. Kuinka paljon luotat palaverissa tehdyn suunnitelman toteutumiseen?

Hyvin vähän 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Hyvin paljon

16. Jos muistelet aiempia palavereja, neuvotteluita tai muita tapaamisia, joissa olet ollut, niin miten tämä palaveri mielestäsi erosi niistä? Oliko siinä jotain erilaista tai uutta?**17. Olisitko valmis suosittelemaan ystävillesi osallistumista tällaiseen palaveriin?**

Kyllä

Ei

Miksi?

18. Muut kommentit ja/tai ehdotukset?**KIITOS!**



KUNTOUTUS- JA KEHITTÄMISKESKUS HUVITUS

LASTEN JA NUORTEN RYHMÄMUOTOINEN PERHEKUNTOUTUS AVOPAINOTTEISENA KUNTOUTUKSENA TURUN SEUDULLA 2009

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiön Kuntoutus- ja kehittämiskeskus Huvitus toteuttaa Kelan lasten- ja nuortenpsykiatrisen kuntoutuksen kokeiluhankeryhmään kuuluvaa ryhmämuotoista perhekuntoutusta. Kuntoutus toteutuu pääosin avokuntoutuksena Turussa ja Huvituksessa Yläneellä. Vuonna 2009 alkavaan kuntoutukseen voidaan ottaa 30 kuntoutujaa perheineen.

Tavoitteet

Ryhmämuotoisen perhekuntoutuksen tarkoitus on estää lapsen tai nuoren vakavien psykiatristen ongelmien kärjistyminen tai vakiintuminen silloin, kun lapsella on todettu psykiatrisen häiriö tai sairaus, mutta lapsi ei ole oikeutettu vaikeavammaisuuden perusteella maksettavaan korotettuun hoitotukeen. Kuntoutuksen alkaessa kuntoutujan ja hänen perheensä kanssa laaditaan yhdessä henkilö- ja perhekohtaisia tavoitteita.

Lisäksi yleisinä tavoitteina ovat

- lapsen vuorovaikutustaitojen tukeminen
- lapsen ikätasoisien toimintakyvyn turvaaminen ja parantaminen
- perheen omien myönteisten keinojen, toimintatapojen ja taitojen tukeminen sekä vahvistaminen lasten kasvatuksessa
- perheen myönteisen tunneilmapiirin ja vuorovaikutuksen tukeminen
- perheiden sosiaalisen lähiverkoston tukeminen lasten kehitystä edistäväksi
- yhteistyö perheelle palveluja tuottavan viranomaisverkoston kanssa niin, että palvelut ovat lapsen ja perheen tarpeista lähteviä ja muodostavat jäsentyneen kokonaisuuden.

Kohderyhmä

Peruskouluikäiset lapset ja nuoret, joilla on

- moniongelmaisuutta
- käytösongelmia
- masentuneisuutta tai vastaavia mielialaongelmia
- oppimisvaikeuksia

Perheiltä edellytetään voimavaroja sitoutua vuoden mittaiseen kuntoutusprosessiin ja siihen sisältyviin säännöllisiin tapaamisiin.

Kuntoutukseen hakeminen ja valinta

- Kotipaikkakunnan hoitava taho tekee kuntoutussuunnitelman ja/tai B-lääkärinlausunnon, jossa suositellaan Huvituksen järjestämää lasten ja nuorten ryhmämuotoista perhekuntoutusta
- Kuntoutujan huoltaja täyttää kuntoutushakemuksen (Kelan lomake KU 102). Hakemus lähetetään kuntoutussuunnitelman ja/tai B-lääkärinlausunto kanssa Huvitukseen.
- Huvituksen työryhmä tekee valintaesityksen ja lähettää sen liitteineen Kelan toimistoon kuntoutuspäätöstä varten.
- Lopullinen kuntoutuspäätös tulee Kelasta perheelle ja Huvitukseen, joka jälkeen Huvituksen työryhmä on yhteydessä perheeseen.

Kuntoutuksen toteutus

Perhekuntoutus toteutetaan jaksotetusti vuoden kestävässä prosessissa. Perhekuntoutukseen osallistuvat kuntoutujan lisäksi hänen sisaruksensa ja vanhempansa/omaisensa.

- Kuntoutus sisältää
 - 15 käyntikertaa, joista yhdeksän (9) ryhmätapaamisina Huvituksen Turun toimitiloissa ja kuusi (6) perhekohtaisina tapaamisina Turussa ja kotipaikkakunnalla
 - Viisi (5) laituskuntoutusvuorokautta kuntoutuksen alussa Huvituksessa Yläneellä
 - Neljä (4) avokuntoutuspäivää Huvituksessa Yläneellä
- Kuntoutuksessa hyödynnetään vertaisryhmiä, toiminnallisia menetelmiä ja Videoavusteista vuorovaikutuksenohjausta
- Perhekohtaiset tapaamiset toteutetaan kotikäynteinä sekä verkostopalavereina kotipaikkakunnan hoitavan työryhmän ja kuntoutujan muun lähiverkoston kanssa.
- Kuntoutujan huoltajat voivat hakea Kelalta korvauksina ansion menetyksestä kuntoutusrahaa ja matkakustannuksista omavastuun ylittävältä osalta matkakulukorvauksia.

Lisätiedot

Kuntoutus- ja kehittämiskeskus Huvitus, Valasarannantie 465, 21900 Yläne
puh. (02) 2777 444, faksi (02) 2563 635, huvitus@mll.fi, www.lastenkuntoutus.net

- kuntoutustyöntekijä Eeva Åberg, eeva.berg@mll.fi
- vastaava palveluohjaaja, kuntoutussuunnittelija Sirkka Kosunen, sirkka.kosunen@mll.fi

Ennakointidialogit ja verkostokonsultit perheen ja työntekijän vuorovaikutuksen tukena





Perusajatus

- Työskentelyn lähtökohtana on perheen/asiakkaan myönteinen tulevaisuus ja toimiva arki.
- Etsitään yhdessä voimavaroja perheen/asiakkaan, läheisverkostojen ja eri toimijatahojen kanssa.
- Suunnitellaan konkreettisia tukitoimia sekä selkiinnytetään vastuun- ja työnjakoa.

Kohderyhmät

- Lapset, nuoret sekä heidän perheensä
- Työntekijät ja työtiimit
- Yhteisöt (esim. koululuokat, työyhteisöt)

Tavoitteet

- Tuottaa toiveikkuutta ja selkeyttä perheiden, työntekijöiden ja yhteisöjen yhteistoimintaan
- Tuottaa moniäänistä, voimavarakeskeistä ja tasavertaista vuoropuhelua
- Lisätä rakentavaa ja eteenpäin vievää vuorovaikutusta ja yhteistoimintaa



Mikä ennakointidialogi?

Asiakastyössä

- *Tulevaisuuden muistelu*
Perheen, heidän läheistensä ja tilanteeseen liittyvien työntekijöiden yhteistyöpalaveri, jossa muodostetaan yhteinen toimintasuunnitelma.

Suunnittelutyössä

- *Tulevaisuuden muistelu – suunnittelupalaveri*
Työyhteisöjen, työryhmien ja projektien yms. hallinnollisiin ja strategisiin suunnittelutilaisuuksiin, joissa käynnistetään suunnitteluprosessi tai laaditaan suunnitelma.
- *Teemaneuvonpidot*
Huolta herättävän asian kartoittamiseen ja yhteisen toiminnan suunnitteluun, silloin kun huolen teema (esim. kiusaaminen, näpistely tai päihteiden käyttö) on tiedossa.
- *Alueneuvonpidot*
Alueellisen yhteistyön pohdintaa, silloin kun lapsista tai nuorista on pientä huolta eikä oikein tiedetä tekeekö joku asialle jotain. Neuvonpitoon osallistuvat eri tahot, jotka edustavat lasten tai nuorten "ääniä" mm. lapset ja nuoret itse, vanhemmat, päivähoito, koulu ja harrastetoiminta.

Mikä verkostokonsultti?

Ennakointidialogeja ohjaavat ulkopuoliset verkostokonsultit, jotka eivät työskentele asianomaisen perheen tai asian kanssa. Palaverissa on tietty selkeä rakenne, jonka toteutuksessa keskeistä on kuuntelun ja puhumisen erottaminen. Verkostokonsultit huolehtivat palaverin etenemisestä siten, että jokaisella on mahdollisuus puhua vuorollaan omista näkemyksistään ja toimintamahdollisuuksistaan.

Turvaa ja iloa lapsen elämään

Työskentelytavat

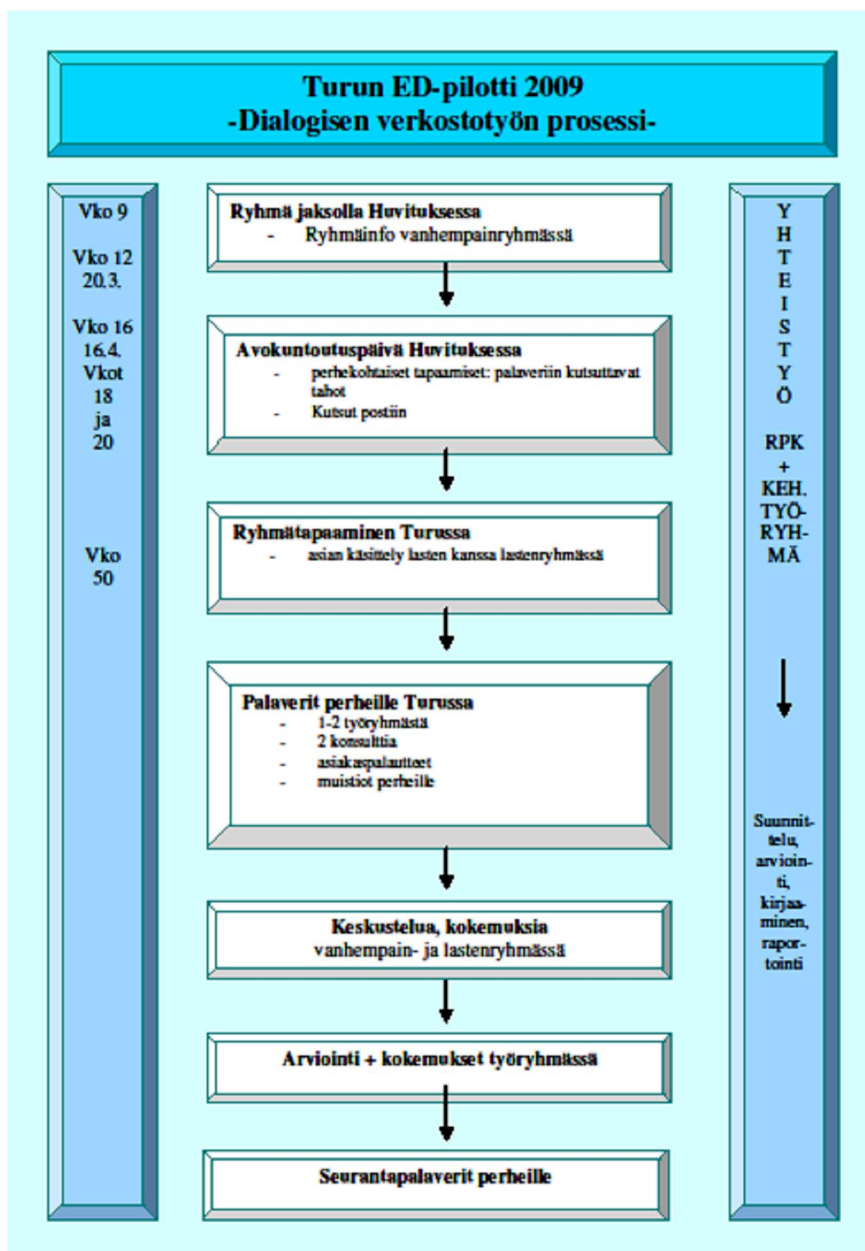
Ennakointialogeilla rakennetaan keskinäistä ymmärrystä ja selkiytetään eri osapuolten vastuun- ja työnjakoa ja vahvistetaan toiveikkuutta. Työmuoto edistää eri osapuolten vuoropuhelua, kaikkien osallistujien näkemysten kuulemista ja yhteisen toiminnan suunnittelua.

Ennakointialogissa sovitaan seurantapalaverista, jossa käydään läpi yhdessä tehdyn suunnitelman toteutumista sekä sovitaan mahdollisista jatkotoimista. Palaverien kesto on noin 3 tuntia.

Lisätietoja palveluista

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten
Kuntoutussäätiö
Kuntoutus- ja kehittämiskeskus Huvitus
Puhelin (02) 2777 444
huvitus@mll.fi

www.lastenkuntoutus.net





Hei!

pp.kk.vvvv

Sinut on kutsuttu lapsen nimi, syntymäaika perheen Tulevaisuuden muistelu-palaveriin.

Tulevaisuuden muistelu-verkostopalaveri on yhteistyöpalaveri, jonka tavoitteena on tuoda perheen tilanteeseen selkeyttä ja muodostaa yhteinen toimintasuunnitelma.

Palaverissa keskustelun kulusta huolehtivat verkostokonsultit, jotka ovat vuoropuhelun vetäjiä. He huolehtivat palaverin etenemisestä siten, että jokaisella on mahdollisuus kuulla muiden ajatuksia ja tulla itse kuulluksi. Vetäjät ovat palaverissa käsiteltävien asioiden suhteen ulkopuolisia henkilöitä ja heitä sitoo vaitiovelvollisuus. He käyttävät tulevaisuuden muistelu-nimistä työmenetelmää, jossa asioita käsitellään tulevaisuusnäkökulmasta. Palaverissa pohditaan hyvästä tulevaisuudesta käsin siihen liittyviä tekoja ja tarvittavaa tukea. Lisäksi palaverissa käsitellään huolia ja niiden vähenemistä. Palaverin lopuksi näistä aineksista kootaan yhteinen toimintasuunnitelma.

Palaveriin ei tarvitse valmistautua millään tavalla.

On tärkeää, että varaatte mahdollisuuden olla palaverissa mukana koko ajan. Kaikkien kutsuttujen läsnäolo on XXX perheen kannalta tärkeää. Ilmoitathan mahdollisesta esteestä pp.kk.vvvv mennessä allekirjoittaneelle.

Palaveri järjestetään:

paikka: Kuntoutus- ja kehittämiskeskus Huvitus, Turun toimipiste, Humalistonkatu 3b, 5 krs.

aika:

Palaverin teemana: Lasten hyvinvoinnin tukeminen

Seuraavat henkilöt on kutsuttu mukaan:

Tervetuloa!

*Allekirjoitus
Yhteystiedot*

Säätiön hallinto
Ruusulankatu 10, 00260 Helsinki
puh. 075 3245 1
faksi 075 3245 450
www.lasten kuntoutus.net

Kuntoutus- ja kehittämiskeskus Huvitus
Valasarannantie 465, 21900 Yläne
puh. (02) 2777 444
faksi (02) 2563 635
huvitus@ml.fi

Perhepalvelut
Uusimaa: Ruusulankatu 10, 00260 Helsinki
puh. 075 3245 434, faksi 075 3245 450
perhepalvelu.uusimaa@ml.fi
 Kymen alue: Kyrmentlaaksontie 7, 48100 Kotka
puh. (05) 3400 755, faksi (05) 214 592
perhepalvelu.kymi@ml.fi



Hyvät vanhemmat,

Opiskelen ylempää korkeakoulututkintoa Turun ammattikorkeakoulussa sosiaalialan koulutusohjelmassa. Olen tekemässä opinnäytetyötä, jonka tarkoituksena on kehittää Huvituksen dialogisessa verkostotyössä käytettyjä menetelmiä lapsen ja perheen osallisuuden vahvistamiseksi.

Opinnäytetyössäni selvitetään lapsen ja perheen osallisuuden toteutumista, dialogisen verkostotyön toimivuutta ja hyödyllisyyttä osana kuntoutusprosessia. Toivon, että antamianne palautteita ennakoitidiialogiverkostopalavereista saa käyttää osana opinnäytetyöni raportointia.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Tutkimuksen onnistumisen ja luotettavuuden vuoksi osallistumisenne olisi kuitenkin tärkeää. Yksittäisen ihmisen tai perheen tiedot eivät tule tutkimuksessa esille, eikä tutkimukseen osallistuneiden henkilöllisyyttä pysty tunnistamaan opinnäytetyöstä. Vastauksia tullaan käyttämään ainoastaan tässä opinnäytetyössä, jonka on tarkoitus valmistua joulukuuhun 2010 mennessä. Lisätietoa saatte tarvittaessa allekirjoittaneelta.

Ystävällisin terveisin,

Janna Kujanpää

Sosionomi AMK, Perheterapeutti ET, Kuntoutustyöntekijä

MLL:n Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö

Kuntoutus- ja kehittämiskeskus Huvitus

040 727 9875 tai janna.kujanpaa@mll.fi

Säätiön hallinto
Ruusulankatu 10, 00260 Helsinki
puh. 075 3245 1
faksi 075 3245 450
www.lastenkuntoutus.net

Kuntoutus- ja kehittämiskeskus Huvitus
Valasarannantie 465, 21900 Yläne
puh. (02) 2777 444
faksi (02) 2563 635
huvitus@mll.fi

Perhepalvelut
Uusimaa: Ruusulankatu 10, 00260 Helsinki
puh. 075 3245 434, faksi 075 3245 450
perhepalvelu.uusimaa@mll.fi
 Kymen alue: Kymenlaaksonkatu 7, 48100 Kotka
puh. (05) 3400 755, faksi (05) 214 592
perhepalvelu.kymi@mll.fi

Perheeni asiakaspalautteita saa käyttää kehittämistyön raportointiin

Perheeni antamia tietoja ei saa käyttää kehittämistön raportointiin

Aika ja paikka _____

Allekirjoitus ja nimenselvennys _____

Halukkaille osallistuneille lähetetään raportti postitse sen valmistuttua. Jos haluatte saada oman kappaleen raportista, laittakaa nimi ja osoite lupalomakkeen kääntöpuolelle.

KIITOS YHTEISTYÖSTÄ!