



PIRKANMAAN
AMMATTIKORKEAKOULU

**”MITÄÄN HOKKUSPOKKUSTA EI OO KENELLÄKÄÄN
TAKATASKUSSA”**

**Vanhempien kokemuksia yhteistyöstä työntekijöiden kanssa
Tampereen kaupungin lastensuojelun erityispalvelujen Nuori-
sopoolin perhetukikeskuksissa**

**Maiju Björkholm
Suvi-Elina Hallikainen**

Opinnäytetyö
Marraskuu 2009
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalipedagogiikan vaihtoehtoiset
opinnot
Pirkanmaan ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Pirkanmaan ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalipedagogiikan suuntautumisvaihtoehto

BJÖRKHOLM, MAIJU & HALLIKAINEN, SUVI-ELINA:

“Mitään hokkuspokkusta ei oo kenelläkään takataskussa” – Vanhempien kokemuksia yhteistyöstä työntekijöiden kanssa Tampereen kaupungin lastensuojelun erityispalvelujen Nuorisopoolin perhetukikeskuksissa

Opinnäytetyö 38 s., liitteet 5 s.
Marraskuu 2009

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää vanhempien kokemuksia ja mielipiteitä yhteistyöstä työntekijöiden kanssa Tampereen kaupungin lastensuojelun erityispalvelujen Nuorisopoolin perhetukikeskuksissa. Lisäksi tutkimuksessa selvitetään vanhempien mielestä keskeisimpiä yhteistyömuotoja, joihin yhteydenpito työntekijöiden kanssa perustuu.

Tutkimuskohteena olivat Nuorisopoolin perhetukikeskuksissa olevien lasten ja nuorten vanhempien kokemukset yhteistyöstä työntekijöiden kanssa. Tutkimus suoritettiin sekä kvalitatiivisenä että kvantitatiivisenä tutkimuksena. Tutkimusmenetelminä käytimme puolistrikturoitua haastattelua sekä valmiita asiakaspalautelomakkeita, jotka asiakkaat täyttävät asiakkuuden päättyessä. Haastattelut suoritettiin elokuussa 2009 ja asiakaspalautelomakkeet oli kerätty vuoden 2009 alusta lähtien. Aineiston analyysitapana käytettiin teemoittelua.

Tutkimustuloksista ilmenee, että suurin osa vanhemmista on tyytyväisiä yhteistyön laatuun. Myönteisiksi tekijöiksi koettiin työntekijöiden asenteet, ammattitaitoisuus, omaohjaajat keskusteluapuna sekä avoimuus ja paikkojen palvelualltisuus. Kielteisiä kokemuksia ja puutteita yhteistyöstä tuli esille vain vähän. Osa vanhemmista koki alemmuuden tunnetta suhteessa työntekijöihin ja vaihtuvat työntekijät ja sijaiset toivat epävarmuutta yhteistyöhön ja sen laatuun.

Osa vanhemmista koki saaneensa yhteistyön kautta uusia keinoja kasvatukseen sekä oppineensa itsestään jotain uutta. He kokivat myös saaneensa riittävästi apua ja tukea vaikeaan tilanteeseensa. Tavallisimpina yhteistyömuotoina vanhemmat pitivät puhelinkeskusteluja, vierailuja osastolla, perhetapaamisia, asiakassuunnitelmapalavereja ja perhetyötä. Tärkeinä asioina yhteistyön kannalta pidettiin luottamusta ja hyvää yhteydenpitoa.

ABSTRACT

Pirkanmaa University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services
Social Pedagogue

BJÖRKHOLM, MAIJU & HALLIKAINEN, SUVI-ELINA:

“No one has any hocuspocus in his hip pocket” – Parents’ experiences of collaboration with the employees in Tampere city’s child welfare’s special services’ Nuorisopooli’s family support centers.

Bachelor’s thesis 38 p., Attachments 5 p.
November 2009

The meaning of the Bachelor’s thesis is to analyse parents’ experiences and assessments about collaboration with the employees in Tampere city’s child welfare’s special services’ Nuorisopooli’s family support centers. The study examines the most center collaboration forms of the center according to the parents who the contact with the employees base on.

The study discusses the experiences of collaboration with the employees generated by the parents of the children at Nuorisopooli family support centers. The research was accomplished both as an qualitative and quantitative. The semi-structured interview and the customer service forms that the customers filled in at the end of the customership were selected as research methods. The interviews were made in August 2009 and the customer service forms had been collected from the beginning of 2009. The material was analyzed thematically.

The results reveal that most of the parents are satisfied with the quality of collaboration. The employees’ attitudes, expertise, personal nurses as well as a conversation help, openness and the hospitality of the places were experienced as positive factors. Only few negative experiences and flaws appeared in collaboration. Some parents experienced the feeling of inferiority related to the workers. Varying employees and substitutes brought insecurity to the collaboration and its quality.

The other parents admitted a reception of new ways of raising the children through the collaboration and learning something new about themselves. They also emphasized enough help and support they received in difficult situations. The parents suggested that the most regular collaboration forms were phone conversations, visits to the department, family meetings, customer plan sessions and family work. Trust and good communication were seen as important factors in collaboration.

Keywords: Collaboration, child welfare, family support center.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ.....	2
ABSTRACT.....	3
1 JOHDANTO	5
2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT	8
2.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskohde	8
2.2 Tiedonhankinta ja tutkimusaineisto	8
2.3 Aineiston analyysi	10
2.4 Yhteistyön määritelmä.....	11
3 UUDISTUNUT LASTENSUOJELULAKI	12
3.1 Yhteistyön lisääminen perheiden tukemiseksi.....	12
3.2 Lastensuojelun palvelujen järjestäminen perheiden tukemiseksi	13
3.3 Lastensuojelulain noudattaminen.....	14
4 TAMPEREEN KAUPUNGIN LASTENSUOJELUN ERITYISPALVELUJEN NUORISOPOOLIN PERHETUKIKESKUKSET	15
4.1 Vanhempien ja työntekijöiden välinen yhteistyö Nuorisopoolin perhetukikeskuksissa	16
4.2 Nuorisopoolin perhetukikeskusten yhteistyömuodot	17
5 VANHEMPIEN KOKEMUKSIA YHTEISTYÖSTÄ	19
5.1 Vanhemman rooli sijoituksen jälkeen	19
5.2 Yhteistyön mittarina vanhemman kokemus.....	19
5.3 Puolistrukturoitujen haastattelujen sekä asiakaspalautelomakkeiden käyttö	19
5.4 Tekijöitä yhteistyön onnistumiseen.....	20
5.5 Myönteiset kokemukset yhteistyöstä asiakkuuden alkaessa.....	21
5.5.1 Myönteiset kokemukset yhteistyöstä asiakkuuden varsinaisessa vaiheessa.....	22
5.6 Kielteiset kokemukset yhteistyöstä.....	26
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	29
7 OMA ARVIO	34
LÄHTEET	36
LIITTEET	39

1 JOHDANTO

Opinnäytetyössä pyrimme tuomaan esille Tampereen kaupungin lastensuojelun erityispalvelujen Nuorisopoolin perhetukikeskuksissa (ks. liite 5) käytettäviä vanhempien ja työntekijöiden välisiä yhteistyömuotoja sekä vanhempien kokemuksia yhteistyöstä. Opinnäytetyössä ilmenee sekä vanhempien myönteisiä että kielteisiä kokemuksia yhteistyöstä työntekijöiden kanssa.

Ajatus opinnäytetyöhön syntyi viimeisen työharjoittelun yhteydessä, jonka suoritimme molemmat perhetukikeskuksissa. Huomasimme kuinka suuressa osassa ja merkityksellistä vanhempien kanssa tehtävä yhteistyö lastensuojelutyössä on. Lastensuojelun yhtenä perusorientaationa tulisi olla vanhempien kasvatustehtävän tukeminen, mikä edellyttää työskentelyä sekä lapsen että vanhemman kanssa (Juhila ja Pösö 2000, 62). Tässä tutkimuksessa tarkastelemme perhetukikeskuksen asiakkaana olevan vanhemman ja osastolla työskentelevän työntekijän välistä yhteistyötä.

Kun puhumme opinnäytetyössä asiakkaista, tarkoitamme sillä vanhempia. Borgmanin ja Packalenin (2002, 115) mukaan asiakkaan määritelmänä voidaan pitää henkilöä, joka on ostanut tai ollut suorassa tai välillisessä kontaktissa yrityksen palveluiden kanssa (Rope & Pöllänen 1994). Lastensuojelussa on keskeisesti kysymys lapsen tai nuoren tarpeista, mutta myös hänen huolenpidostaan vastuussa olevan aikuisen tai olevien aikuisten, yleensä biologisten vanhempien, mahdollisuuksista vastata lapsen tarpeisiin ja huomioida ne omassa toiminnassaan ja käyttäytymisessään (Laitinen, Ojaniemi & Tallavaara 2007, 69). Toisinaan lastensuojelun asiakkuuden alkaessa työntekijöiden huomio ja huoli keskittyy lähinnä lapsen hyvinvointiin. Varsinkin, jos lastensuojelun asiakkuuden alkamisen taustalla on vanhemman käytös ja toiminta, saatetaan vanhemman tukemista pitää toissijaisena asiana. Kuitenkin myös vanhempi tarvitsee intensiivistä tukea, kun lapsi esimerkiksi otetaan huostaan (Puonti, Saarnio ja Hujala 2004, 138).

Vanhemman kanssa työskentely on myös lapsen kannalta tärkeää, sillä työntekijöiden tapa työskennellä vanhempien kanssa määrittää muun muassa lapsen

paikkaa lastensuojelussa (Hurtig 2003, 168). Jos yhteistyö vanhemman ja työntekijän välillä ei jostain syystä toimi, heijastuu se lapsen tai nuoren arkeen ja elämiseen lastensuojelun asiakkaana. Kun yhteistyö on toimivaa, on lapsen tai nuoren helpompi löytää paikkansa lastensuojelussa. Lapsen ja vanhemman välisen sidoksen huomioiminen asettaa lastensuojelun sekä lapsi- että vanhempi-lähtöiseksi työksi, jossa lapsi on kuitenkin erityisesti keskiössä. (Bardy 2004, 197.) Samalla, kun korostetaan lapsen yksilöllisyyttä ja erillisyyttä esimerkiksi perheestä kollektiivina, tulisi myös vanhempien yksilöllisyys huomioida vanhempien kanssa tehtävässä lastensuojelutyössä (Laitinen ym. 2007, 71).

Opinnäytetyön aiheelle oli tarvetta myös työelämän taholta. Keskustelimme vuoden 2009 helmikuussa Tampereen kaupungin lastensuojelun erityispalvelujen Nuorisopoolin nuorisohuoltopäällikön Timo Ahosen kanssa perhetukikeskuksille relevantista opinnäytetyön aiheesta. Ilman toiminnan mittaamista ei toimintaa voida kehittää eli ilman yhteistyön tutkimista perhetukikeskusten työntekijät eivät voi kehittää toimintaansa yhteistyössä vanhempien kanssa. Yhteistyö toiminnan kehittämisen seurauksena asiakastyytyväisyys kasvaa, sillä yhteistyön merkitys ja laatu ovat ehdottoman suuria tekijöitä asiakkaiden tyytyväisyydelle. (Viitala 2009, 135.) Onnistuneen arvioinnin tuloksena voidaan saavuttaa muun muassa tyytyväisemmät asiakkaat, parempi imago ja ilmapiiri sekä tyytyväisemmät työntekijät (Borgman & Packalen 2002, 124). Opinnäytetyöllä pyritään siis hahmottamaan perhetukikeskuksissa tehtävän yhteistyön nykytila, arvioimaan toiminnan laatua sekä tukemaan henkilöstön oppimista.

Kiinnostusta aiheeseen lisäsi myös uudistunut lastensuojelulaki, jota työharjoittelussa sovelsimme päivittäin erilaisissa asiakastilanteissa. (Lastensuojelulaki 417/2007) Uudistunut lastensuojelulaki, joka astui voimaan 1.1.2008, edellyttää laaja-alaista ja suunnitelmallista lasten ja perheiden ongelmia ehkäisevää toimintaa sekä tiivistä yhteistyötä vanhempiin. Uudistuneen lastensuojelulain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun (LsL 1§).

Yhteistyötä vanhemman ja työntekijän välillä lastensuojelussa tai perhetukikeskuksissa ei ole aikaisemmin tutkittu näin yksityiskohtaisesti. Yhteistyöstä on tehty lähinnä yleisiä tutkimuksia, jotka eivät kohdennu juuri vanhemman ja työnteki-

jän välille. Tämän hetken trendi yhteistyön tutkimisessa sosiaalialalla on moniammatillinen yhteistyö. Yhteistyöstä vanhemman ja työntekijän välillä lastensuojelussa löytyy melko vähän lähdeaineistoa, mikä lisää osaltaan opinnäytetyömme tärkeyttä niin yhteiskunnalliselta kuin ammatilliselta kytkennältään.

Aihetta rajataksemme tässä tutkimuksessa keskitymme pelkästään vanhempien kokemuksiin yhteistyöstä työntekijöiden kanssa, jotta voimme syvennyä paremmin heidän kokemuksiinsa. Poissuljemme kokonaan perhetukikeskusten työntekijöiden ja asiakkaana olevien lasten ja nuorten kokemukset yhteistyöstä. Rajasimme aiheen näin, koska Tampereen kaupungin erityispalveluiden Nuorisopoolin alaisissa perhetukikeskuksissa koettiin tärkeäksi saada selville vanhempien kokemuksia yhteistyöstä toiminnan kehittämiseksi.

Koska opinnäytetyön tarkoituksena ei ole tutkia yleisesti lastensuojelussa vanhempien ja työntekijöiden välillä tehtävää yhteistyötä, vaan tarkoituksena on tutkia yhteistyötä Nuorisopoolin perhetukikeskuksissa, on opinnäytetyö tarkoitettu ensisijaisesti perhetukikeskuksissa työskenteleville työntekijöille. Opinnäytetyö on hyödyllinen myös lastensuojelussa tehtävästä yhteistyöstä kiinnostuneille sosiaalialan opiskelijoille ja lastensuojelun parissa työskenteleville työntekijöille, jotka haluavat kehittää toimintaansa yhteistyössä vanhempien kanssa.

2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskohde

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää vanhempien kokemuksia yhteistyöstä työntekijöiden kanssa lapsen tai nuoren asiakkuuden aikana Tampereen kaupungin lastensuojelun erityispalvelujen Nuorisopoolin perhetukikeskuksissa. Opinnäytetyössä tutkitaan vanhempien ja työntekijöiden välistä yhteistyötä sekä lastensuojeluasiakkuuden alkaessa että asiakkuuden varsinaisessa vaiheessa. Opinnäytetyön avulla pyritään tuomaan esille Nuorisopoolin perhetukikeskuksissa yleisimmin käytettyjä yhteistyömuotoja sekä vanhempien kokemuksia tilanteista, joissa työntekijät ovat olleet mukana. Opinnäytetyössä on tutkittu sekä vanhempien myönteisiä että kielteisiä kokemuksia yhteistyöstä Nuorisopoolin perhetukikeskusten työntekijöiden kanssa.

Tutkimustehtävänä on selvittää vanhempien kokemuksia yhteistyöstä työntekijöiden kanssa nuoren sijoituksen aikana. Tutkimustehtävä jaettiin tutkimuskysymyksiksi.

Tutkimuskysymykset:

- Millaisia yhteistyömuotoja vanhempien mielestä Nuorisopoolin perhetukikeskuksissa pääsääntöisesti käytetään?
- Millaisia kokemuksia vanhemmilla on yhteistyöstä Nuorisopoolin perhetukikeskusten työntekijöiden kanssa?

2.2 Tiedonhankinta ja tutkimusaineisto

Tutkimusmetodeiksi opinnäytetyöhön valitsimme käytettäväksi puolistrukturoidun haastattelun sekä Nuorisopoolin perhetukikeskusten asiakkaiden kuluvan vuoden tammi - kesäkuussa täyttämien asiakaspalautelomakkeiden tarkastelun. Tutkimuksen empiirinen eli kokemuseräisen tiedon aineisto koostuu vanhemmille tehdyistä puolistrukturoiduista haastatteluista (ks. liite 2), joissa selvitimme heidän kokemuksiaan yhteistyöstä. Lisäksi käytimme tutkimusaineistona

Nuorisopoolin perhetukikeskusten asiakkaille asiakkuuden päättyessä annettuja palautelomakkeita.

Haastattelimme neljää Nuorisopoolin perhetukikeskuksessa asiakkaana olevaa vanhempaa. Puolistrukturoitu haastattelu on edeltäkäs in muotoiltu ja kysymykset esitetään kaikille haastateltaville samanlaisina ja samassa järjestyksessä. Puolistrukturoidussa haastattelussa ei ole valmiita vastausvaihtoehtoja, vaan haastateltava vastaa omin sanoin. (Helakorpi 1999, 55.) Haastatteluissa saavutettiin saturaatiopiste eli haastatteluista saatu aineisto kylläntyi. Saturaatiopisteen aikaisen saavuttamisen vuoksi haastateltavien vanhempien määrä jäi vähäiseksi. Haastattelut nauhoitettiin sanelukoneelle ja litteroitiin.

Vanhempien valikoituminen haastatteluun perustui vapaaehtoisista muodostuviin sekä harkinnanvaraisiin näytteisiin. (Helakorpi 1999, 45.) Haastattelut syventävät ja tarkentavat tutkimusaineistona käyttämiämme asiakaspalautelomakkeita. Asiakaspalautelomakkeisiin on vuoden 2009 tammi – kesäkuun aikana vastannut yhteensä 40 vanhempaa. Vastaajien joukossa on sekä äitejä että isiä.

Puolistrukturoitujen haastattelujen teossa ja litteroinnissa sekä asiakaspalautelomakkeiden purkamisen perustana oli koko tutkimuksen ajan tutkimusetiikka. Tutkimusaineistojen käsittelyssä käytimme erityistä varovaisuutta, opinnäytetyössä ei ilmene haastateltujen tai asiakaspalautteisiin vastanneiden vanhempien tunnistetietoja. Litteroinnin jälkeen haastattelut poistettiin sanelukoneesta ja tutkimustulosten kirjoittamisen jälkeen myös litteroinnit tuhottiin. Asiakaspalautelomakkeissa ei ollut minkäänlaisia vanhempien tunnistetietoja edes silloin, kun saimme ne käyttöömme. Myös asiakaspalautelomakkeet on tuhottu tutkimustulosten kirjoittamisen jälkeen.

Tutkimusote opinnäytetyössä on sekä kvalitatiivinen että kvantitatiivinen. Helakorpi (1999, 71) kirjoittaa, että kvalitatiivisia ja kvantitatiivisia tutkimusotteita ja niihin liittyviä eri menetelmiä voidaan käyttää myös samassa tutkimuksessa. Tutkimusaineistomme moninaisuus, eri näkökulmien runsaus sekä ihmiskeskeisyys ovat tyypillisiä kvalitatiivisen tutkimuksen piirteitä. Eri tapahtumat muovaavat samanaikaisesti toisiaan, jolloin asioiden väliltä on mahdollisuus löytyä

monensuuntaisia suhteita. Todellisuutta ei voi kuitenkaan pirstoa mielivaltaisesti, vaan tutkimuskohdetta on tutkittava mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa suositaan juuri tästä syystä ihmistä tiedon keuruun instrumenttinä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 161–165.) Tutkimuksessamme kvantitatiivisen tutkimusotteen piirteenä on toinen opinnäytetyössä käytettävä tutkimusmetodi eli kyselylomake (asiakaspalautelomake), minkä käyttö on ominaista kvantitatiiviselle tutkimusotteelle (Helakorpi 1999, 53).

Helakorven (1999, 71) mukaan erityisesti kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta ei voi yksiselitteisesti arvioida. Tutkimuksemme reliabiliteettia lisää triangulaation käyttö. Opinnäytetyössämme tämä tarkoittaa sitä, että siinä on käytetty sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia menetelmiä ja aineistoja eli tässä tutkimuksessa puolistrukturoituja haastatteluja sekä asiakaspalautelomakkeita.

Opinnäytetyössä lähdeaineistona käytimme pääasiassa sosiaalialan ja lähinnä lastensuojeluun liittyvää kirjallisuutta. Ehdottoman relevantti tutkimuksessamme käytettävä lähde on uudistunut lastensuojelulaki. Näiden lisäksi lähteinä on käytetty sosiaalialan tieteellisiä lehtiä sekä internetsivustoja. Internetlähteiden käytössämmme olemme olleet kriittisiä ja varmistaneet lähteiden reliabiliteetin.

2.3 Aineiston analyysi

Menetelmällinen periaate analysoinnissa on teemoittelu. Teemoittelun avulla pyritään saamaan selville tiettyjen teemojen esiintymistä ja ilmenemistä aineistossa (Helakorpi 1999, 71). Tutkimusaineistosta on koottu tietyjä aihekokonaisuuksiin sijoittuvia sisältöjä. Aihekokonaisuudet on johdettu tutkimuskysymysten perusteella. Aihekokonaisuuksiksi on valikoitunut muun muassa perhetukikeskusten yhteistyömuodot sekä vanhempien kokemukset yhteistyöstä.

Laadullisessa tutkimuksessamme analysointia on tehty koko tutkimuksen teon ja toteutusprosessin ajan. Tynjälän (1996) mukaan kvalitatiivisen tutkimuksen analysoinnissa kieli ja merkitykset ovat keskeisessä asemassa. Inhimillistä kokemusta ei voida tulkita ilman kieltä. Kvalitatiivisen aineiston analyysi on perusteiltaan merkitysten tulkintaa.

2.4 Yhteistyön määritelmä

Opinnäytetyössä yhteistyöllä tarkoitetaan kontakteja, jotka muodostuvat kohtaamisiksi kahden tai useamman ihmisen vuorovaikutustilanteissa, joissa läsnä ovat henkilökohtaiset ominaisuudet (ikä, persoonallisuus, sukupuoli) ja professionaalinen osaaminen (Laitinen ym. 2007, 96). Yhteistyö määritellään myös tapahtumaksi, jossa useampi henkilö yhdistää tietonsa, taitonsa, voimansa ja muut toiminnan vaatimat resurssit tietyn yhteisen toiminnan hyväksi (Eskola 1974, Borgmanin & Packalenin 2002, 99 mukaan). Toiminnassa yhteistyö edellyttää osapuolilta yhteisvastuuta, -suunnittelua, -suoritusta sekä -arviointia. (Borgman & Packalen 2002, 99, 100.) Tutkimuksessa tarkastellaan perhetukikeskuksissa asiakkaina olevien vanhempien ja siellä työskentelevien työntekijöiden välisiä kontakteja eli yhteistyötä.

Usein perhetukikeskuksessa vanhemman ja työntekijän välillä toteutuvassa yhteistyössä läsnä on kaksi ihmistä, vanhempi ja työntekijä. Toisinaan vuorovaikutuksellisessa kohtaamisessa voi olla mukana jopa kymmenen henkilöä, vanhemman ja työntekijän lisäksi esimerkiksi perhetukikeskuksen osaston muita työntekijöitä, sosiaalityöntekijä tai lapsi tai nuori.

Tutkimuksessa yhteistyötä tekevien vanhempien sekä työntekijöiden henkilökohtaiset ominaisuudet ovat toisistaan poikkeavia, toki yhtäläisyyksiäkin löytyy esimerkiksi iän suhteen. Sekä vanhemmat että työntekijät ovat pääosin kuitenkin keskenään eri-ikäisiä, persooniltaan erilaisia ja vanhempien sekä työntekijöiden joukossa on sekä miehiä että naisia. Työntekijöiden ammatillista osaamista ei myös voi yleistää, tosin perhetukikeskuksissa työskentelevät ohjaajat ovat useimmiten koulutukseltaan sosionomeja (amk), sosiaalikasvattajia tai sairaanhoitajia. Professionaaliseen osaamiseen vaikuttaa tutkintokoulutuksen lisäksi myös esimerkiksi työkokemus ja muu kouluttautuminen.

3 UUDISTUNUT LASTENSUOJELULAKI

Opinnäytetyön aiheen valintaan osaltaan vaikutti uudistunut lastensuojelulaki, joka astui voimaan 1.1.2008. Lain taustalla ovat muun muassa Suomen ratifioimat ihmisoikeussopimukset, keskeisimmin YK:n lapsen oikeuksien yleissopimus. Laissa korostetaan, ja sen avulla pyritään lisäämään lapsen ja perheen osallisuutta ja oikeusturvaa, viranomaisen yhteistyötä perheiden tukemiseksi sekä kunnan velvollisuuksia lastensuojelussa. Lain tavoitteena on myös siirtää painopistettä ennaltaehkäisyyn, varhaiseen tukemiseen ja avohuoltoon. (Taskinen 2007, 7.) Lastensuojelulain merkitystä ei voi liikaa korostaa, sillä se on normatiivinen perusta kaikelle lastensuojelussa tehtävälle työlle. Sekä päätösten että käytännön toiminnan säännökset on määritelty laissa.

3.1 Yhteistyön lisääminen perheiden tukemiseksi

Uudistuneessa lastensuojelulaissa korostetaan edellistä lastensuojelulakia enemmän vanhempien tukemista ja auttamista. Laissa tavoitteena on tehostaa erityisesti lapsen ja perheen osallisuutta ja oikeusturvaa sekä viranomaisten yhteistyötä perheiden tukemiseksi (Taskinen 2007, 7). Ensisijainen vastuu lapsen kasvatuksesta ja huolenpidosta on lapsen huoltajilla. Lastensuojelulaissa korostetaan lapsen oikeutta saada hyvää hoitoa ja huolenpitoa vanhemmiltaan. Lapsen huoltajilla on oikeus määrätä siitä, miten lapsen kasvatusta, välitön hoito ja huolenpito kulloinkin järjestetään. (Räty 2007, 18.)

Rädyn (2007, 18) mukaan aina, kun viranomainen puuttuu perheen yksityisyyteen tai järjestää lastensuojelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia, on huomioitava päätöksenteossa huoltajille kuuluva ensisijainen oikeus päättää lapsensa hyvinvointiin ja kasvatukseen liittyvistä asioista. Toisinaan lapsen huoltaja ei ole kykenevä ottamaan vastuuta lapsen kasvatuksesta ja huolenpidosta. Lastensuojelullisiin toimiin voi lapsen oman käyttäytymisen lisäksi tai ainoastaan johdattaa huoltajan kykenemättömyys pitää huolta lapsen hyvinvoinnista ja kasvatuksesta tai huoltajan sellainen käytös, joka uhkaa lapsen kehitystä. Taskisen (2007, 23) mukaan lastensuojelulaissa perheen tehostetulla tukemisella tarkoi-

tetaan muun muassa yhteistyötä vanhempien kanssa lapseen liittyvissä asioissa ja vanhempien mukaan ottamista, kun tehdään lapseen vaikuttavia suunnitelmia ja päätöksiä. Yhteistyöllä vanhempien kanssa pyritään muun muassa vanhemmuuden stressin helpottamiseen, asiallisiin odotuksiin suhteessa lapseen, sosiaaliseen tukeen sekä vanhemmuuden ja lapsen kasvatukseen liittyvien tunteiden, arvojen ja uskomusten tutkimiseen.

3.2 Lastensuojelun palvelujen järjestäminen perheiden tukemiseksi

Lain mukaan lastensuojelun on kasvatuksen ja huolenpidon saralla tuettava vanhempia ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä järjestämällä tarvittavia palveluja ja tukitoimia (LsL 2 §). Jos on tarve toteuttaa sijaishuoltoa, tulee se toteuttaa lapsen edun mukaisella tavalla, ottaen huomioon tavoite perheen jälleenyhdistämisestä (LsL 4 §). Lapsen sijoittamisesta sijaishuoltoon päätetään huostaanoton yhteydessä. Huostassapidon aikana tuomioistuin voi päättää siitä kenelle lapsen huolto uskotaan. Sijaishuollossa lapsille ja nuorille annetaan turvaa ja välittämistä sekä autetaan lasten vanhempia heidän kasvatustehtävässään. Lapsella on sijaishuollossakin oikeus ylläpitää yhteyksiä sekä tavata vanhempiaan ja läheisiään. Tätä tulee tukea ja edistää. (LsL 50 §.) Kun selvitetään eri sijaishuoltovaihtoehtoja, on arvioitava, mikä on lapselle parhaaksi.

Kunnan tehtävä on huolehtia siitä, että eri palvelujen avulla tuetaan vanhempia, huoltajia sekä muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä (LsL 8 §). Viranomaisen on pyrittävä tarjoamaan perheelle tarpeellista apua riittävän varhain sekä tarvittaessa ohjattava lapsi ja perhe lastensuojelun piiriin (Taskinen 2007, 23). Valitettava tosiasia tällä hetkellä lastensuojelussa usein on se, että perheet eivät saa apua riittävän ajoissa. Tilanteet ehtivät muodostua niin pahoiksi, että ainoa vaihtoehto on ottaa lapsi huostaan.

3.3 Lastensuojelulain noudattaminen

Uuden lastensuojelulain tavoitteena on huomioida vanhempien oikeus päättää lapsensa asioista. Lastensuojelulain noudattaminen koskee kaikkia kunnan vi-ranaomaisia sekä valtiota. (Räty 2007, 6.) Lapsen sijoittaneen kunnan tehtävänä on valvoa, että lapsen sijoitus perhehoitoon tai laitoshuoltoon toteutuu lastensuojelulain mukaisesti (LsL 79§). Lääninhallituksen on seurattava tarkastuskäyntien avulla kuntien lastensuojelulaitosten toimintaa (LsL80§). Lääninhallituksella on erityinen velvollisuus seurata rajoitustoimenpiteiden käyttöä lastensuojelulaitoksissa (Räty 2007, 416).

Viime aikoina useissa sanoma- sekä tieteellisissä lehdissä on kirjoitettu lastensuojelun huonosta tilasta. Lehdissä on muun muassa viitattu uudistuneeseen lastensuojelulakiin, jota monessa kunnassa ei resurssien puutteen vuoksi pystytä täysin noudattamaan. Ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ei pystytä panostamaan riittävästi, vaikka siten säästettäisiin suuria summia rahaa verrattuna siihen, että lapsi otetaan huostaan. Myös vanhempien kanssa tehtävä yhteistyö ja vanhemman kohtelu lapsen kasvattajana ovat saaneet kritiikkiä. Rädyn (2007, 6) mukaan ilman kuntien vahvaa panostusta sosiaalityöntekijäresursseihin ja avohuollon tukitoimiin sekä ennalta ehkäisevään lastensuojeluun varattaviin määrärahoihin jää uudistunut lastensuojelulaki puolitiehen.

4 TAMPEREEN KAUPUNGIN LASTENSUOJELUN ERITYISPALVELUJEN NUORISOPOOLIN PERHETUKIKESKUKSET

Tutkimuksemme on toteutettu yhteistyössä neljän Tampereen kaupungin perhetukikeskuksen kanssa, jotka ovat Raholan, Kuusikon, Metsolan sekä Leinolan perhetukikeskukset. Perhetukikeskukset kuuluvat Tampereen kaupungin lastensuojelun erityispalveluihin muodostaen yhdessä toiminnallisen yhteenliittymän Nuorisopoolin. Nuorisopoolin perhetukikeskukset vastaavat nuorisoikäisten, 12–17-vuotiaiden, osastohoidosta. Nuorisopoolin perhetukikeskusten osastotyön peruslähtökohtia ovat suunnitelmallisuus, omaohjaajatyö, perhetyö, tiimityö, toiminnallisuus sekä selkeä arki.

(<http://www.tampere.fi/tiedostot/5jSj76l2Z/Nuorisopooli.pdf>)

Vuonna 2008 Tampereella tehtiin 236 kiireellistä sijoitusta, joista 67 oli varsinaisia huostaanottopäätöksiä. Tampereen kaupungin perhetukikeskukset ovat erikoistuneet kuntouttavaan toimintaan, tutkimusjaksoihin sekä kiireellisiin sijoituksiin. Kiireellisen sijoituksen enimmäiskestoaika on 30 päivää. Tarvittaessa huostaanottoa voidaan jatkaa korkeintaan 60 vuorokaudeksi. Sinä aikana valmistellaan joko varsinainen huostaanotto tai pyritään tukemaan kotiuttamista. Varsinainen huostaanotto on voimassa aina toistaiseksi. Se päättyy viimeistään nuoren täytettyä 18 vuotta tai se voidaan lakkauttaa huostaanottoon johtaneiden syiden poistuttua.

(<http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/lastensuojelu/huostaanotto.html>)

Nuoret ohjautuvat sekä Kuusikon että Raholan perhetukikeskuksiin asiakasohjaus Luotsin kautta. Kuusikon perhetukikeskus toimii tutkimusta tehtäessä kuntouttavana yksikkönä avohuollon tukitoimena sijoitetuille sekä huostaanotetuille nuorille. Kuusikon perhetukikeskuksessa on 14 asiakaspaikkaa. Raholan perhetukikeskus hoitaa ensisijaisesti lyhytaikaiset avohuollolliset selvittely- ja tutkimusjaksot. Raholan perhetukikeskuksessa on 12 asiakaspaikkaa.

(<http://www.tampere.fi/tiedostot/5jSj76l2Z/Nuorisopooli.pdf>)

Leinolan ja Metsolan perhetukikeskuksissa toimivat päivystysosastot. Ne tarjoavat lyhytkestoista osastohoitoa nuorille. Lyhytkestoista osastohoitoa toteutetaan sosiaalityöntekijän kiireellinen sijoitus tai huostaanotto päätöksellä. Päivystysjaksoon sisältyy esimerkiksi nuoren ja perheen tukemista kriisitilanteessa, selkeää ja tiukkarajaista arkea, perhetapaamisia sekä nuoren elämänrytmin normalisointia. Päivystysosastoilla on yhteensä 19 asiakaspaikkaa. Leinolan ja Metsolan perhetukikeskuksiin asiakkaat ohjautuvat Päivystyspalveluiden kautta. (<http://www.tampere.fi/tiedostot/5jSj76l2Z/Nuorisopooli.pdf>)

4.1 Vanhempien ja työntekijöiden välinen yhteistyö Nuorisopoolin perhetukikeskuksissa

Opinnäytetyössä yhteistyöllä tarkoitetaan siis kontakteja, jotka muodostuvat kohtaamisiksi kahden tai useamman ihmisen vuorovaikutustilanteissa, joissa läsnä ovat henkilökohtaiset ominaisuudet (ikä, persoonallisuus, sukupuoli) ja professionaalinen osaaminen (Laitinen ym. 2007, 96). Tässä tutkimuksessa keskitytään vanhempien ja Nuorisopoolin perhetukikeskusten työntekijöiden väliseen yhteistyöhön. Perhetukikeskuksissa osastoilla työskentelee vakituisena henkilökuntana lähinnä sosionomi (amk), sosiaalikasvattaja tai sairaanhoitaja tutkinnon suorittaneita henkilöitä.

Vanhemmat, joiden kanssa yhteistyötä tehdään, ovat hyvin erilaisia taustoiltaan ja henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan. Heinon (2007, 31–39) mukaan Tampereella lastensuojelun asiakkaina olevien äitien keski-ikä on 36 vuotta ja isien keski-ikä 39 vuotta. Asiakkaina olevista lapsista tai nuorista valtaosa elää ero-perheessä. Suurin osa vanhemmista on toimeentulevia, eivät siis köyhiä tai vauraita.

Tampereen kaupungin lastensuojelun laatukäsikirjassa toiminta-ajatuksena on se, että lastensuojelun sijaihuollon ensisijaisen asiakasryhmän muodostavat lastensuojeluperheet ja niiden lapset ja nuoret. Lastensuojelun sijaishuolto tukee lasten ja nuorten hyvinvointia, kasvua ja kehitystä auttamalla lapsiperheitä elämään yhdessä, antamalla lapsille ja nuorille sijaishuollossa turvallisuutta ja välittämistä sekä vaikuttamalla asiantuntijana perheiden elinolojen kehittämi-

seen. Normaaliutta ja perhekeskeisyyttä edistävien arvojen mukainen toiminta tukee samaa päämäärää. (<http://www.tampere.fi/tiedostot/4SL7BXvPb/sihu.pdf>) Laatikäsikirja edellyttää perhetukikeskusten työntekijöitä toimimaan ammatillisesti yhteistyössä vanhempien kanssa sen ohjeiden mukaisesti.

4.2 Nuorisopoolin perhetukikeskusten yhteistyömuodot

Yhteistyömuodot lastensuojelussa ovat moninaisia ja paikasta rippuvaisia. Selvää on, että yhteistyömuodot ovat toisistaan poikkeavia ja painotuksiltaan erilaisia esimerkiksi Metsolan ja Kuusikon perhetukikeskusten välillä johtuen niiden toiminnan erilaisuudesta. Metsolan perhetukikeskus on päivystävä lastensuojeluyksikkö, jossa yhteistyö vanhempien ja työntekijöiden välillä on usein lyhytkes- toisempaa ja intensiivisempää. Tutkimusta tehtäessä Kuusikon perhetukikeskus toimi kuntouttavana yksikkönä, jossa nuoret ovat pääasiassa huostaan otettuja ja yhteistyö pidempi aikaista. Pidempiaikaista yhteistyötä tehtäessä yhteistyö on parhaimmillaan dialogia, jossa sekä vanhempi että työntekijä ovat vuorovaiku- tuksessa antavia ja saavia osapuolia.

Sekä haastattelujen että asiakaspalautelomakkeiden pohjalta keskeisiksi yh- teistyömuodoiksi perhetukikeskuksissa nousevat samat asiat. Keskeisinä ja tärkeimpinä yhteistyömuotoina vanhemmat pitävät puhelinkeskusteluja, yhteisiä keskusteluja kasvokkain, asiakassuunnitelmaneuvoitteluja, perhetapaamisia, vierailuja osastolla sekä tapaamisia omaohjaajien kanssa.

Selvästi useimmin käytettynä yhteistyömuotona vanhemmat pitävät puhelin- keskusteluja työntekijöiden kanssa. Suuri osa vanhemmista oli perhetukikes- kuksen työntekijään puhelimitse yhteydessä monta kertaa viikossa. Puhelimen välityksellä vanhemmat kokivat saavansa nopeasti ja helposti ajankohtaista tie- toa lapsensa asioista. Vanhemmat pitivät erityisen tärkeänä esimerkiksi kotilo- mien suhteen, että työntekijä on ympäri vuorokauden tavoitettavissa puhelimit- se.

Vaikka esimerkiksi asiakassuunnitelmaneuvoitteluja ja perhetapaamisia pidettiin myös keskeisinä yhteistyömuotoina, olivat ne selvästi harvinaisempia kuin pu-

helimitse tehtävä yhteistyö tai kasvokkain käytävät keskustelut. Vanhempien esille nostamista yhteistyömuodoista suurin osa oli toteutunut kahden ihmisen, vanhemman ja työntekijän, välisessä yhteistyössä.

Palaverit ja perhetapaamiset koettiin virallisimpina tapaamisina ja niihin osallistui useita ihmisiä samanaikaisesti päättämään asioista. Osaan keskeisinä pidettävistä yhteistyömuodoista vaikuttavat myös muut tekijät kuin vanhempi ja perhetukikeskuksen työntekijä, kuten esimerkiksi asiakassuunnitelmaneuvoiteluihin osallistuva sosiaalityöntekijä.

Vanhempien ja työntekijöiden välisessä yhteistyössä käytetään vanhempien mielestä monipuolisesti erilaisia yhteistyömuotoja. Vanhemmat kokivat tulevaisuudessa paremmin kuulluiksi kahden ihmisen välisissä kohtaamisissa. Virallisemmissa ja tapaamisissa, joissa paikalla oli useampia ihmisiä vanhemmat kokivat tulevaisuudessa huonommin kuulluiksi. Rennommat, epäviralliset ja spontaanit yhteistyötilanteet koettiin yhteistyötä edistävinä ja luottamusta kasvattavina.

5 VANHEMPIEN KOKEMUKSIA YHTEISTYÖSTÄ

5.1 Vanhemman rooli sijoituksen jälkeen

Sijoituksen aikana työntekijän tulisi tukea vanhempien roolia ja parantaa yhteyttä lapsen ja vanhempien välillä, jotta mahdollisen kotiin paluun jälkeen perhe voisi toimia taas yhtenäisenä kokonaisuutena. Siihen, millainen rooli vanhemmalla lapsen tai nuoren elämässä lastensuojelun asiakkuuden aikana on, vaikuttaa suuresti yhteistyö vanhemman ja työntekijän välillä. Lapselle on tärkeää säilyttää yhteys vanhempiinsa, jotta hänen paikkansa perheessä säilyy ja hän tuntee kuuluvansa pysyvästi jonnekin. Laitos ei korvaa kotia, se vain täydentää sitä tietyn aikaa lapsen elämässä (Kyrönseppä & Rautiainen 1993, 109). Kendrickin (2005, 11) mukaan vanhemmalla tulisi olla tärkeä rooli lapsen tai nuoren elämässä myös sijoituksen jälkeen, jota työntekijän kanssa tehtävä yhteistyö joko tukee tai rajoittaa sijoituksen aikana.

5.2 Yhteistyön mittarina vanhemman kokemus

Tutkimuksessa pidämme vanhempien kokemusta yhteistyöstä riittävänä mittarina antamaan relevantteja tutkimustuloksia, koska ihmisen oma kokemus on aito ja inhimillinen tieto asiasta, joka ei liity teoreettiseen opiskeluun. Kokemus on välittömästi jonkun tapahtuman toteutuessa sisäistyvä asia. Vanhemman kokemus yhteistyöstä on usein psykologinen, hengellinen tai emotionaalinen, mutta se voi olla myös fyysinen esimerkiksi kättelyn tai halauksen yhteydessä.

5.3 Puolistrukturoitujen haastattelujen sekä asiakaspalautelomakkeiden käyttö

Vanhempien kokemuksia yhteistyöstä selvitimme haastattelemalla neljää Nuorisopoolin perhetukikeskuksessa asiakkaana olevaa vanhempaa puolistrukturoidulla haastattelulla. Haastattelujen lisäksi kokemuksia selvitettiin asiakaspalautelomakkeista, jotka on annettu sekä nuorille että heidän vanhemmilleen asiakkuuden päättyessä. Palautelomakkeista käytimme hyödyksi vain vanhempien

antamaa palautetta. Asiakaspalautelomakkeista on koottu jokaisen Nuorisopoolin perhetukikeskuksen kohdalla yhteenveto. Asiakkuuden päättyessä asiakaspalautelomakkeisiin on vuoden 2009 tammi - kesäkuussa vastannut yhteensä 40 vanhempaa, 26 äitiä ja 14 isää.

Haastattelussa kysyimme vanhemmilta heidän tyytyväisyyttään yhteistyöhön muun muassa seuraavanlaisesti: kuinka he kokivat yhteistyön alkaneen, saivatko he tarvitsemaansa tukea, kuinka luottamuksellisena he kokivat suhteensa työntekijöihin sekä kouluarvosanalla arvioiden, kuinka yhteistyö oli tähän mennessä sujunut vanhemman mielestä. Asiakaspalautelomakkeessa vanhemmalta on kysytty muun muassa kuinka luotettavaa työskentely heidän mielestään oli ja kuinka hyvin he kokivat tullessa kuulluksi ja ymmärretyksi. Asiakaspalautelomakkeissa vanhemmat saivat myös mahdollisuuden kertoa mitkä asiat auttoivat heitä lastensuojelun asiakkuuden aikana ja mitä he haluaisivat kertoa omin sanoin. Asiakaspalautelomakkeissa vanhempia pyydettiin arvioimaan yhteistyöhön liittyviä asioita asteikolla 1-5. Asiakaspalautelomakkeista pystyimme laskemaan keskiarvot tyytyväisyydestä, yhteistyönlaadusta ja luotettavuudesta. Asiakaspalautelomakkeista lasketut keskiarvot tukivat hyvin haastattelujen tuloksia.

5.4 Tekijöitä yhteistyön onnistumiseen

Haastatteluista ja asiakaspalautelomakkeista esiin tulleiden tutkimustulosten perusteella voidaan sanoa, että suurin osa vanhemmista oli tyytyväisiä yhteistyöhön työntekijöiden kanssa vaikeasta tilanteesta huolimatta. Asiakkaan hyväksi kokemaa työskentelysuhde on tärkeä tekijä tulosten saavuttamiseksi (Särkelä 2001, 31). Vanhempien esille nostamat kokemukset yhteistyöstä olivat pääosin positiivisia. Osa vanhemmista koki oppineensa itsestään jotain uutta yhteistyön aikana sekä saaneensa apua ja tukea vanhemmuuteen. Hyväksyntä luo ihmiselle kokemuksen siitä, ettei hän ole ulkopuolinen tilanteessa (Helminen 2006, 160).

Vanhempien tyytyväisyyteen yhteistyöstä työntekijöiden kanssa vaikuttaa moni tekijä (ks. liite 3). Taskinen (2007, 3) kirjoittaa, että vanhemmat toivovat yhteistyössä työntekijältä avoimuutta, tärkeilemättömyyttä ja arkikielistä puhetta. Tu-

loksellinen lastensuojelu edellyttää luottamuksen rakentumista vanhemman ja työntekijän välille. Tieto ja todellisuus vaihtelevat toimijoittain, mutta niissä asiakastapauksissa, joissa eri osapuolet kertovat onnistumisen ja autetuksi tulemisen kokemuksista, läsnä on ollut yhteinen, jaettu käsitys ja näkemys asiakkuudesta ja siihen liittyvistä interventioista. (Laitinen ym. 2007, 85.) Voidakseen ohjata vanhempia uusiin ratkaisuihin työntekijän tulee antautua dialogiin niin itsensä kuin vanhempien kanssa (Kekkonen 2005, 94).

Asiakkaan yksilöllisyys, erityisyys ja hänen oikeuksiensa turvaaminen korostuvat auttamisammateissa. Peruslähtökohtana on ihmistä kunnioittava kohtaaminen. (Pohjola 2002, 45.) Morrisonin (1996, 127–140) mukaan kunnioitus on avain onnistuneille kohtaamisille. Se edellyttää lastensuojelun työntekijöiden ja asiakkaiden jaettua ymmärrystä yhteistyön tarpeesta, sen sisällön ja muodon määrittelystä. Kyse ei ole vallan tasaisesta jakautumisesta, vaan avoimuudesta ja samansuuntaisesta työskentelystä tiettyyn päämäärään. Yhteiset päämäärät, tavoitteet, luottamus ja avoimuus ovat ratkaisevassa osassa yhteistyön onnistumisen kannalta.

5.5 Myönteiset kokemukset yhteistyöstä asiakkuuden alkaessa

Sillä, kuinka yhteistyö asiakkuuden alkaessa rakentuu, on merkitystä koko myöhemmälle yhteistyösuhteen toimivuudelle. Yhteistyön alkuvaiheella tarkoitamme vanhemman ja työntekijän aivan ensimmäisiä vuorovaikutuksellisia kohtaamisia, joissa luottamus ja yhteinen ymmärrys alkavat rakentua. Vanhemman myönteiset kokemukset yhteistyön alkamisesta rakentuvat pääosin myönteiselle ilmapiirille, vaikeassa tilanteessa saadulle tuelle ja avulle, keskusteluille, kuuluksi tulemiselle sekä luottamuksen rakentumiselle. Yhteistyön alun kokemukseen vaikuttivat yhteistyön jatkuminen ja sen jälkeiset tapahtumat. Yhteistyön hyvä kehittyminen ja luottamuksen vahvistuminen saattoivat muuttaa negatiivisia tuntemuksia yhteistyön alusta positiivisemmiksi.

Suurin osa haastatelluista ja asiakaspalautteisiin vastanneista vanhemmista koki yhteistyön alkaneen hyvin. He kokivat saaneensa riittävästi tukea ja keskustelua työntekijöiltä vaikeassa tilanteessaan. Vanhempien mielestä he saivat

äänensä ja mielipiteensä kuulluiksi ja heitä myös aidosti kuunneltiin. Eräs äiti kuvasi yhteistyön alkua seuraavasti:

Aivan ihanaa tukea, siis mun on ihan pakko sanoa, että siinä tuskassa ja siinä hädässä mikä oli silloin päällä, niin jos en mä olis saanut sellasta tukea, niin mä en olis tässä nyt. Näin vahvassa selviytymistilassa, että tota... Kyllä täytyy sanoa, kun lapsi kotoa haettiin, niin se henkilökunnan tuki siin uudes tilantees oli äärimmäisen ratkaiseva, että miten mä tuun tähän tilanteeseen suhtautumaan tänä päivänä.

Uusikylän (1997, 287–289) mukaan lastensuojelun asiakkaaksi valikoitumisella ja kokemuksilla asiakkuuden synnystä ja muotoutumisesta on merkitystä asiakkaan osallisuuden rakentumiselle. Yhteistyöhön liittyvät tasapuoliset ja molemmanpuuntaiset kontaktit synnyttävät luottamusta. Vanhemmat voivat myös mitätöidä sijoituksen asenteillaan (Koisti-Auer 2002, 10). Myönteisiin kokemuksiin yhteistyöstä asiakkuuden alkuvaiheessa vaikutti myös vahva luottamuksen tunne työntekijään. Kun vanhemmat kokivat saaneensa riittävästi tukea yhteistyön alkuvaiheessa, luottamuksen rakentaminen tulevan yhteistyön pohjaksi oli helppoa. Vanhemmat, jotka kokivat voivansa puhua työntekijöille koko yhteistyön aikana luottamuksellisesti, oli heidän tyytyväisyytensä yhteistyöhön suurempaa kuin vanhemmilla, jotka kokivat suhteensa työntekijöihin alussa hankalaksi eivätkä voineet luottaa työntekijöihin. Työntekijän osuus korostuu luottamuksen ja turvallisuuden tunteiden ylläpitäjänä, kun asiakas kokee omat voimavaransa riittämättöminä (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä & Virolainen 2007, 105).

5.5.1 Myönteiset kokemukset yhteistyöstä asiakkuuden varsinaisessa vaiheessa

Asiakkuuden varsinaisella vaiheella tarkoitamme vaihetta, jolloin yhteistyön aloitus on jo tapahtunut, yhteistyö on saanut rutiininomaisia piirteitä ja suuntansa sekä tavoitteet yhteistyön tekemiselle on asetettu. Haastatteluihin esille nousseet vanhempien myönteiset kokemukset yhteistyön varsinaiseen vaiheeseen painottuivat työntekijöiden asenteisiin ja persoonallisuuteen kuten työntekijän nuoreen suhtautumiseen, positiivisuuteen, ystävällisyyteen, avoimuuteen sekä ennen kaikkea rehellisyyteen. Työntekijöiden asenteiden ja persoonien lisäksi

vanhempien myönteisiin kokemuksiin vaikuttivat myös yhteydenpidon laatu ja säännöllisyys, työntekijöiden kuuntelemisen taito, luottamus, palautteen antaminen sekä vanhemman oma kokemus kuulluksi tulemisesta. Vanhemmat kuvasivat myönteisiä kokemuksiaan ja tunnetta yhteistyön sujuvuudesta muun muassa seuraavasti.

Se, että te ootte sanonu sen. Lähinnä se, että se tulee sieltäpäin rehellisesti se palaute tai se asenne siihen hommaan ja perheeseen. Et se tulee niiku suoraan sieltä toiseltakin puolelta ja sen kylä kuulee, koska se on niiku rehellistä, koska se on niiku ammatin puitteissa lausuttu.

Se on vähä vaikee selittää, kai se on sitten vähä ihmisen persoonaki, mikä tulee esiin ja avoimuus. Ja tota tääl on hirveesti ihmiset sellasia, että on kovia puhumaan ja saanu itteeki avautumaan, ku ois kaks tuppisuuta ni se ois vähä hankalampaa, mutta tota ehkä se on sitte aina semmonen toisen ihmisen avoimuus.

Osa vanhemmista koki oppineensa itsestään jotain uutta yhteistyön aikana ja perhetukikeskuksessa käytetyt säännöt ja rajoitukset koettiin helpommin siirrettäviksi myös kotioloihin.

Lähinnä mä oon löytäny itsestäni sen rajottajan. Sen, että mä uskallan nyt, ku on toimiva tuki taustalla, ni uskallan kokeilla sitä rajojen asettamista. Kamala jotenki sanoo tälläi, mutta must on tullu vahvempi.

Myönteiseksi yhteistyössä koettiin perhetukikeskusten ystävällinen ja palvelualtis ilmapiiri. Henkilökuntaa luonnehdittiin ihanaksi, lämpimäksi ja asiantuntevaksi. Henkilökunnan ammattitaito nousi positiiviseksi kokemukseksi monesta palautteesta ja haastattelusta. Pohjolan (2002, 42–62) mukaan yhteistyötilanteissa korostuu osaaminen. Vanhemmat aistivat työntekijän asenteen heitä kohtaan, ajatellaanko vanhemmasta jo valmiiksi pahinta mahdollista ja tarjotaanko apua siten, että pykäliä ja ohjeita luetaan rajaavasta näkökulmasta vai mahdollistavasta näkökulmasta. Vanhemmat saivat aidon välittämisen tunteen, kun henkilökunta oli aina valmis keskustelemaan ja pohtimaan lapsen asioita. Vanhempia kuultiin ja asioita vietiin eteenpäin. Työntekijöiden vuorovaikutustaitoja pidettiin myös hyvinä.

Vanhempien mielestä he saivat myös ajankohtaista tietoa tarpeen mukaan lapsensa asioista ja perhetukikeskuksissa tapahtuvista yleisistä asioista ja tapahtumista, kuten retkistä ja muusta toiminnasta. Vanhempien mielestä myönteistä oli se, että asiantuntevat ja ammattitaitoiset työntekijät kuuntelivat ja vastasivat moniin kysymyksiin, ohjaus ja apu olivat aina saatavilla. Asiakaspalautelomakkeissa vanhemmat arvioivat tulleen riittävän kuulluksi ja ymmärretyksi keskiarvolla 4,3.

Niin siis semmonen totta kai on tärkeätä, et puolin ja toisin informoidaa jos jotakin on. Et se on kyllä toiminu hienosti ja sit semmonen luottamus tavallaan, että on voinu puhua ja se on kyllä mun mielestä kaikki toiminu.

Työntekijän tavalla toimia ikään kuin ”tavallisena” ihmisenä ei-virkamiesmäisesti, mutta silti professionaalisesti on merkitystä asiakkaiden tyytyväisyydelle. Kyse on asenteesta, jolla työntekijät asettuvat auttamissuhteeseen. Se määrittää, paikantuvatko asiakas ja työntekijä lähelle toisiaan vai etäälle toisistaan, ja muodostuuko suhde enemmän tasa-arvoisuuteen pyrkiväksi vai subjekti-subjekti suhteeksi vai kuin hierarkkiseksi asetelmaksi. (Pohjola 2002, 42–62.)

Se, että työntekijä oli läsnä. Sen kans sai puhua tai kysyä mitä halus. Mut kuitenkin se ei niiku sitten tehny itseään mitenkää ammattilaisena liikaa tykö, että se tietää kaikki tai sil on valmiit vastaukset, että tota hän oli hyvin semmonen, anto aikaa mulle ja tyttärelle. Osas olla siinä läsnä, mut ei ”minä tiedän” auktoriteettina, eikä ruvennu vertailemaan mun surua ja tuskaa tai epävarmuutta mihinkään toiseen tilanteeseen.

Ajan ja tuen saaminen kiireettömästi työntekijöiltä koettiin tärkeäksi. Vanhemmat kokivat sekä haastattelujen että asiakaspalautelomakkeiden perusteella saaneensa riittävästi tukea ja apua vaikeassa tilanteessa. Vanhemmat kokivat avun ja tuen muodostuvan ammattilaisten toiminnan näkemisestä, mielipiteistä ja palavereista. Asiakaspalautelomakkeissa keskiarvoksi kysymykselle ”Saitko työntekijöiltä riittävästi aikaa ja tukea?” muodostui 4,3. Isät kokivat saaneensa hieman äitejä enemmän aikaa ja tukea työntekijöiltä. Haastatteluissa eräs äiti tiivistä kokemuksensa yhteistyöstä näin:

Mä oon kyllä saanu kaiken sen mitä mä oon. Mitää hokkus pokkusta ei oo kenelläkää takataskussa, et ei voi jotenkii olettaakaa että olis.

Ihmissuhdetyön yhtenä kantavimpana eettisenä ohjeena on pidetty luottamuksen periaatetta (Pohjola 2006, 48). Lastensuojelussa luottamus perustuu muun muassa työntekijöiden salassapitovelvollisuuteen eli asioiden käsittelyyn niin, ettei ulkopuoliset saa tietoonsa arkaluonteista ja yksityistä asiaa. Sekä haastattelut että asiakaspalautelomakkeisiin vastanneet vanhemmat kokivat luottamuksen yhteistyössä hyväksi. Vanhemmat kokivat pystyvänsä puhumaan työntekijöille kaikista asioistaan eivätkä kokeneet tulevansa leimatuiksi vaikean tilanteensa vuoksi. Asiakaspalautelomakkeissa keskiarvoksi työskentelyn luotettavuudelle vanhemmat antoivat 4,4. Erityisesti jotkut isät olivat kokeneet työskentelyn täysin luotettavaksi antaessaan kysymykselle arvosanan 5.

Omaohjaajien rooli ja merkitys yhteistyössä tuli tärkeänä asiana esille sekä haastatteluissa että asiakaspalautelomakkeissa. Omaohjaajan tehtävänä on arvioida tilanne ja tehdä johtopäätöksiä sekä ryhtyä toimenpiteisiin ja pystyä asettamaan lyhyen aikavälin tavoitteita (Laaksonen & Kemppainen 2005, 95). Omaohjaaja on rinnalla kulkija (Ketola 2008, 151). Monet vanhemmat kokivat yhteistyön toimivuuden ja luottamuksen omaohjaajiin olevan vahva. Omaohjaajat koettiin ammattitaitoisina. Vanhemmat myös kokivat, että omaohjaajat jakoivat lapsen ongelmat eikä vanhemman ei tarvinnut selvittää yksin. Omaohjaajalta saatiin myös paljon ammatillista tukea inhimillisellä suhtautumisella.

Kokonaisuudessaan yhteistyö vanhemman, lapsen tai nuoren ja henkilökunnan välillä koettiin asiaksi, mikä auttoi vanhempia. Eräs isä oli kokemuksestaan yhteistyöstä kirjoittanut palautteeseen: "Tuntui heti alusta, että ajamme samaa asiaa samoin ajatuksin." Haastateltavien vanhempien kokonaisvaltainen kokemus yhteistyöstä sai kouluarvosanalla (4-10) arvioiden keskiarvon 8,6. Asiakaspalautelomakkeisiin vastanneet vanhemmat kokivat työskentelyn olleen kokonaisuudessaan asteikolla 1-10 arvioiden 8,7 arvoista. Kaiken kaikkiaan vanhemmat kokivat hyötyvänsä saamastaan palvelusta. Isät olivat saamaansa palveluun jonkin verran äitejä tyytyväisempiä. Keskiarvo 4,6 on asteikolla 1-5 erittäin hyvä kysyttäessä palvelusta saatua hyötyä.

5.6 Kielteiset kokemukset yhteistyöstä

Yhteistyön kielteiset kokemukset ovat erittäin relevanttia tietoa tutkimuksemme kannalta. Ilman negatiivissävytteisiä kokemuksia ei toimintaa, tässä tapauksessa yhteistyötä voida kehittää. Pohjolan (2006, 48–56) mukaan lastensuojelussa yhteistyön negatiivisiksi kokemuksiksi nousee usein epäluottamus, välinpitämättömyys sekä mitätöiminen (ks. liite 4). Vanhempien kielteiset kokemukset yhteistyöstä ovat haastatteluissa ja asiakaspalautteissa selvästi vähäisempiä kuin myönteiset kokemukset. Se kertoo siitä, että vanhemmat ovat pääosin tyytyväisiä yhteistyöhön perhetukikeskusten työntekijöiden kanssa tai vaihtoehtoisesti esimerkiksi haastattelutilanteessa kielteisten asioiden kertominen saattoi tuntua vaikealta. Borgmanin ja Packalenin (2002, 118) mukaan asiakas on usein oikeasti tyytyväinen, jos hän niin kysyttäessä sanoo. Toisaalta voi olla myös niin, että hän on kohtelias tai hienotunteinen.

Vanhempien oli vaikea eritellä kielteisiä kokemuksia yhteistyöstä. Vain muutammat vanhemmista kokivat kaiken yhteistyössä kielteisenä erikseen yksittäisiä asioita luettelematta. Vanhemman osallisuudessa on kysymys siitä, että työskentely lapsi-vanhempi-suhteessa ja vanhempien tukeminen toteuttaa lapsen oikeutta turvalliseen vanhempisuhteeseen. Vanhempien ja lapsi-vanhempi-suhteen tukeminen voidaan nähdä osana lapsen tarpeiden ja oikeuksien turvaamisen prosessia ja siten myös lastensuojelullisesti merkittävänä asiana. (Laitinen ym. 2007, 71.) Eriarvoisuuden ja uhkana olemisen tuntemus vaikuttivat kielteisesti vanhempien kokemukseen yhteistyöstä. Yksittäisenä kielteisenä kokemuksena yhteistyöstä nousi esiin, että vanhempi olisi halunnut tulla kohdelluksi tasa-arvoisena kasvattajana varrattuna työntekijään. Osa vanhemmista koki itsensä työntekijöiden silmissä nähtävän jopa uhkana lapsensa kannalta. Vanhemmat kokevat usein lasten huostaanoton jälkeen jäävänsä yksin ulkopuolisiksi kaikesta (Laakso & Saikku 1998, 25).

Toimivan vuorovaikutussuhteen luominen toiseen voi joskus olla ylitsepäase-mätöntä. Toimimattomat vuorovaikutussuhteet rasittavat ja hankaloittavat kontakteja, jolloin ne voivat muotoutua suhteettomaksi asiaksi. (Laitisen ym. 2007, 97.) Joissain asiakaskohtaamisissa näin on perhetukikeskuksissa ehkä käynyt.

Toimimaton yhteistyö hankaloittaa sekä vanhemman ja nuoren tilannetta, mutta samalla aiheuttaa turhautumista työntekijöissä. Kun yhteistyötä ei ole saatu toimimaan alusta lähtien, sen myöhempi toimivuus voi olla mahdotonta.

Laitisen ym. mukaan (2007, 81) valta on aina läsnä kohtaamisissa, ne eivät ole neutraaleja. Aitoa kohtaamista ja kuulluksi tulemistä ei voi syntyä, jos valta synnyttää asiakkaalle pelon tunteen, eikä hän uskalla avata elämäänsä ammatillisille pelätessään mahdollisia seurauksia. Toiset kokivat yhteistyön alun olleen huono. He eivät kokeneet saaneensa riittävää tukea ja tietoa lapsensa asioista missään vaiheessa yhteistyön aikana. Huonoksi koetun alun jälkeen yhteistyö kokemuksia on vaikeampi muuttaa myönteisiksi myöhemminkään. Kierre huonoksi koetun alun jälkeen usein vain pahenee eikä yhteistyöstä ole hyötyä vanhemmalle tai nuorelle.

Osa vanhemmista koki negatiiviseksi myös sen, etteivät saaneet riittävästi tietoja koskien lastaan. He kokivat työntekijöiden salailevan nuorta koskevia asioita tai tekemisiä. He myös kokivat, että itse täytyi olla aktiivisempi osapuoli ja kysellä asioista, kun niitä ei avoimesti kerrottu. Vuorovaikutukseen pohjautuva työskentely on erityisen altis väärinymmärryksille, vastakkaisille tulkinnoille, mutta myös pahan, vääryyden ja epäoikeudenmukaisuuden, kokemuksille (Laitinen ym. 2007, 79).

Kielteiseksi kokemukseksi yhteistyössä nousi esille myös henkilökunnan vaihtuvuus. Eräs vanhempi ilmaisi asian niin, että eri ihmisten kanssa joutuu keskustelemaan samoista asioista moneen kertaan. Myös työntekijäiden välinen tietojen vaihto tuntuivat vanhemmista joissakin tapauksissa puutteellisilta. Laitinen ym. (2007, 101) kirjoittaakin, että keskusteltaessa ihmisten henkilökohtaisista asioista, kuten vanhemmuuteen sekä elämisen tapaan liittyvistä asioista, liikutaan herkillä maaperällä. Kielellinen mitätöinti, mitä työntekijä ei ole edes tarkoittanut, voi tuhota avuksi aiotun. Haastatteluissa esille nousi myös, että luottamus ja yhteistyö oma-ohjaajien kanssa toimivat pääsääntöisesti hyvin. Useat vanhemmat välttelivät omaan nuoreen liittyvistä asioista puhumista muiden työntekijöiden kanssa, ettei samoja asioita tarvitsisi kertoa moneen kertaan.

On jotai semmosii väärinkäsityksii, et joku ei tiedä mis mennään, mut ne on ihan inhimillisiä tämmöses yhteisössä. Et niit tapahtuu perheen sisällä, ni miks ei tämmöses mis tilanteet muuttuu ja muutenki hektistä koko ajan. Se on ihan inhimillistä, mutta toki siinä, jos omalla nuorella on joku hätä päällä, ja on tehty väärin, ni sitä et niiku sillä tavalla pysty heti ymmärtämään, että on ollu joku väärinkäsitys tai joku ei oo tienny. Ja toki ni tottakai sitä ensimmäine reaktio on se, että voi ei, eiks tää toimi täälläkään.

Vanhempien kielteiset kokemukset yhteistyöstä painoutuivat kokemukseen epätasa-arvosta, avoimuuden puutteesta, luottamuksen vähyydestä ja tunteesta etteivät tule kuulluiksi. Lastensuojelun palvelukeskeisyys ja vanhempien paikka lastensuojelussa näkyvät esimerkiksi siinä, että lastensuojelun työntekijät nimeävät tärkeimmiksi yhteistyökumppaneiksi muita palvelujen tuottajia vanhempien ja lasten jäädessä tärkeimpien yhteistyökumppaneiden listalta lähes kokonaan pois (Laitinen ym. 2007, 89). Joskus yhteistyötä tehdessä unohtuu minkä eteen työtä tehdään. Keskitytään moniin yhteistyön mahdollisuuksiin, jolloin yhteistyön todellinen tarkoitus jää taka-alalle. Tämä usein johtaa vanhempien kielteiseen kokemukseen siitä, etteivät he ole tulleet kuulluiksi yhteistyötä tehtäessä.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkimus on aina prosessi, joka koostuu useasta eri vaiheesta. Tie tutkimuksessa vie alun tutkittavan aiheen pohdinnasta metodien valintaan ja monen vaiheen kautta lopun johtopäätöksiin, pohdintaan ja arviointiin. Prosessi opinnäytetyön parissa on ollut haastava, mutta mielenkiintoinen. Mielekäs ja tärkeäksi kokemamme aihe säilytti innostuneisuutemme tutkimusta kohtaan koko prosessin ajan.

Tässä tutkimuksessa etsimme vastausta siihen, kuinka Tampereen kaupungin perhetukikeskuksissa asiakkaina olevat vanhemmat kokevat yhteistyön työntekijöiden kanssa ja mitkä ovat perhetukikeskuksissa yleisimmin käytetyt yhteistyömuodot. Pohdimme tässä luvussa muun muassa tutkimusaineiston avulla saatuja keskeisiä johtopäätöksiä, tutkimuksen reliabiliteettia sekä sitä, kuinka tutkimuksessa saatuja tuloksia voitaisiin hyödyntää Nuorisopoolin perhetukikeskuksissa.

Opinnäytetyön reliabiliteetti määrittyy asiakaspalautteiden ja haastattelujen perusteella. Asiakaspalautelomakkeita tutkiessamme sekä haastatteluja tehdessämme saavutimme saturaatiopisteen eli molemmissa tutkimusmetodeissa aineisto alkoi toistaa itseään. Vaikka haastateltavina ei ollut kuin neljä vanhempaa, koemme sen olevan riittävä määrä tämän opinnäytetyön tavoitteiden saavuttamiseksi.

Asiakaspalauttelomakkeiden vastaukset jo asiakkuuden päättäneiltä vanhemmilta tukevat haastateltujen asiakassuhteessa parhaillaan olevien vanhempien näkemyksiä. Asiakaspalautelomakkeet on täytetty yhteistyön päättyessä, tosin niiden täyttäminen on ollut vapaaehtoista. Tästä johtuen palautteista saatua tietoa ei voida pitää täysin luotettavana. Todennäköisesti vanhemmat, jotka ovat suhtautuneet koko lastensuojelun asiakkuuteen kielteisesti, eivät ole täyttäneet palautetta. Osittain tämän takia tutkimuksessa esille tulleet vanhempien kokemukset yhteistyöstä ovat pääosin myönteisiä.

Tutkimuksessa pidämme vanhempien kokemusta yhteistyöstä riittävänä mittarina antamaan luotettavia tutkimustuloksia, koska ihmisen oma kokemus on aito ja inhimillinen tieto asiasta, joka ei liity teoreettiseen opiskeluun. Tutkimuksessa halusimme nimenomaan tutkia kokemusperäistä tietoa, jonka myötä saimme empiiristä eli kokemusperäiseen tutkimukseen perustuvaa aineistoa.

Uskoaksemme haastattelujen reliabiliteettiin vaikuttaa suurilta osin haastattelutilanne. Kaikki haastateltavat vanhemmat sanoivat kokevansa haastattelutilanteen jännittäväksi ja saattoivat näin ollen kielteisiä kokemuksia kertoessaan kaunistella niitä. Todennäköisesti tästä johtuen negatiivisia kokemuksia nousi vähemmän esille kuin myönteisiä kokemuksia.

Opinnäytetyön luotettavuutta yhteistyötä tutkittaessa vähentää osaltaan se, että aihe on rajattu Nuorisopoolin perhetukikeskuksiin. Täten emme voi yleistää vanhempien kokemuksia yhteistyöstä työntekijöiden kanssa kyseisten perhetukikeskusten ulkopuolelle koskemaan laajemmin lastensuojelun parissa tehtävää yhteistyötä. Toisaalta opinnäytetyön tarkoitus ei olekaan yleistää, vaan antaa hyöty Nuorisopoolin perhetukikeskuksille.

Opinnäytetyön validiteetti toteutuu osittain. Tutkimme mitä alun perin oli tarkoituksena eli vanhempien ja työntekijöiden välistä yhteistyötä Nuorisopoolin perhetukikeskuksissa. Haastattelujen sekä asiakaspalautelomakkeiden kautta saimme vastauksia tutkimuskysymyksiin. Kuitenkin kielteiset kokemukset yhteistyöstä jäivät liian vajaiksi, vaikka myös niitä tutkittaessa saturaatiopiste saavutettiin.

Seuraavissa kappaleissa tarkastellaan lastensuojelulain asettamien velvoitteiden täyttymistä ja Tampereen kaupungin asettamien tavoitteiden toteutumista perhetukikeskuksissa. Vanhempien kokemusten perusteella voidaan todeta niiden osaltaan täytyvän. Kokemusten ollessa yksilöllisiä, ei yleistyksiä voida tehdä. Kyseessä oli kokemuksiin pohjautuva tutkimus ja mielipiteet vaihtelivat suuresti samoista asioista. Toiset vanhemmista kokivat tuen saannin ja yhteistyön heikosti onnistuneiksi, vaikka suurin osa vanhemmista oli tyytyväisiä yhteistyöhön työntekijöiden kanssa.

Vanhempien kokemusten perusteella voidaan todeta uuden lastensuojelulain kannalta yhteistyön vaatimusten osaltaan toteutuvan. Osa vanhemmista koki yhteistyön sujuvan hyvin ja he kokivat pääsevänsä vaikuttamaan lasta koskeviin päätöksiin ja kokivat tulleen kuulluiksi yhteistyön aikana. Heidän osaltaan lastensuojelulain edellyttämä osallisuus ja vanhempien mukaan ottaminen täyttyi. Osa vanhemmista koki taas ensisijaisen määräysvallan siirtyneen perhetukikeskukselle ja sen työntekijöille, samaiset vanhemmat myös kokivat jääneensä hoitosuhteessa pimentoon. Heidän osaltaan kokemus osallisuudesta jäi vaja- vaiseksi ja kokemus tuesta puutteelliseksi.

Tampereen kaupungin Nuorisopoolin alaisissa perhetukikeskuksissa on määritelty toiminnan tavoitteiksi suunnitelmallisuus, toiminnallisuus, toimiva omaohjaajatyö, sujuva perhetyö, selkeä arki ja tuen antaminen perheissä oleville nuorille sekä vanhemmille. Vanhempien kokemusten perusteella yhteistyössä painottuivat toimiva omaohjaajatyö, perhetyö sekä tuen saaminen. Sujuvan arjen kannalta tärkeä rajoittaminen ja siihen saatu apu ja tuki tulivat vanhempien kokemuksissa myös myönteisesti esille. Vanhempien kokemuksista ei tullut selville yhteistyön suunnitelmallisuutta tai toiminnallisuutta, joiden toteuttaminen on työntekijöiden vastuulla. Jos tutkimuksen kohteena olisivat olleet työntekijöiden kokemukset yhteistyöstä, tämä olisi todennäköisesti saatu selville.

Haastattelujen ja asiakaspalautelomakkeiden perusteella voidaan todeta, että vanhemmat pitävät Tampereen kaupungin lastensuojelun erityispalvelujen Nuorisopoolin perhetukikeskuksissa keskeisimpinä yhteistyömuotoina puhelinkeskusteluja, yhteisiä keskusteluja kasvokkain, asiakassuunnitelmanevotteluja, perhetapaamisia, vanhempien vierailuja osastolla sekä tapaamisia omaohjaajien kanssa. Useimmiten yhteistyötä tehtiin puhelimitse. Vanhemmat pitävät erityisen tärkeänä, että työntekijät ovat tavoitettavissa ympäri vuorokauden. Puhelimitse tehtävä yhteistyö koettiin helpoksi yhteistyömuodoksi.

Vanhempien tyytyväisyys yhteistyöhön tuli haastatteluissa ja asiakaspalautelomakkeissa selvästi esille. Yksittäisistä tapahtumista myönteisiä tai kielteisiä kokemuksia eivät vanhemmat osanneet nimetä, vaan kokemukset käsittivät yhteistyötä kokonaisuudessaan. Valtaosa vanhemmista koki saaneensa riittävästi tukea ja ymmärrystä vaikeassa tilanteessa. Vanhempien tyytyväisyyteen vai-

kuttivat työntekijöiden persoonallisuus, suhtautuminen nuoreen, positiivisuus, ystävällisyys, avoimuus ja rehellisyys sekä vanhemman oma kokemus kuulluksi tulemisesta. Monen vanhemman mielestä toimiva yhteistyösuhde rakentuu hyvälle yhteistyön aloitukselle. Tutkimustulosten perusteella voidaan sanoa, että isät ovat hieman tyytyväisempiä yhteistyöhön kuin äidit.

Haastatteluissa esille nousseet vanhempien myönteiset kokemukset painottuivat työntekijöiden asenteisiin, yhteydenpitoon, työntekijöiden kuuntelemisen taitoon ja luottamukseen. Omaohjaajasuhde koettiin tärkeäksi ja voimia antavaksi. Vanhempien mielestä suhde omaohjaajiin oli läheisempi ja luottamuksellisempi kuin suhde muihin työntekijöihin. Yhteistyön tuottavuuden kannalta vanhemmat pitivät tärkeänä, että he pystyivät puhumaan omaohjaajalle avoimesti eikä samoja asioita tarvinnut toistaa. Työntekijöiden ammattitaito, palvelualtis ilmapiiri sekä ystävällisyys korostuivat myönteisesti.

Kielteisiä kokemuksia haastatteluissa ja asiakaspalautteissa oli vähemmän verrattuna myönteisiin kokemuksiin. Vanhemmat olisivat halunneet tulla kohdelluiksi tasa-arvoisina kasvattajina verrattuna työntekijöihin. Osa vanhemmista koki negatiiviseksi myös sen, ettei saanut riittävästi tietoja koskien lasta/nuorta. Heidän mielestään yhteistyöstä puuttui avoimuutta ja luottamusta. Henkilökunnan vaihtuvuus nähtiin myös huonona asiana yhteistyön kannalta muun muassa tiedonkulun suhteen.

Opinnäytetyön tutkimustuloksia voidaan hyödyntää mietittäessä uusia yhteistyökeinoja. Sen avulla voidaan tuoda esille vanhempien tyytyväisyyttä yhteistyöstä työntekijöiden kanssa Nuorisopoolin perhetukikeskuksissa toimintaa mainostettaessa ja siitä tiedotettaessa. Tuloksia voidaan myös hyödyntää mietittäessä toiminnan kehittämistä ja pohdittaessa uusia näkökumia ja menetelmiä yhteistyöhön. Myönteisiksi esille tulleita kokemuksia tulisi edelleen vahvistaa ja niiden arvoa korostaa yhteistyössä.

Opinnäytetyötä tehdessä uusiksi tutkimusongelmiksi nousi tärkeitä jatkotutkimusten aiheita. Koska tutkimus painottuu vanhempien kokemuksiin, voisi jatkotutkimuksen aiheena olla yhteistyön kehittäminen muun muassa uusien työmenetelmien tai koulutuksen avulla. Mielestämme olisi myös tärkeää tutkia työnte-

kijöiden kokemuksia yhteistyöstä ja sen sujuvuudesta. Emme tutkineet opinnäytetyössä työntekijöiden kokemuksia ollenkaan, koska muuten opinnäytetyön aihe olisi ollut liian laaja.

Tutkimuksen tulokset ovat aina voimassa toistaiseksi. Nuorisopoolin perhetukikeskuksiin on suunnitteilla muutoksia vuoden vaihteessa. Tutkimuksemme keskittyy kaikkiin Nuorisopoolin perhetukikeskuksissa oleviin asiakkaisiin, ei pelkästään esimerkiksi päivityspalvelujen asiakkaisiin. Jatkotutkimuksena voisi toteuttaa opinnäytetyön keskittyen yhteen perhetukikeskukseen, jolloin tutkija pystyisi tarkemmin tutkimaan tietyn paikan yhteistyötä.

7 OMA ARVIO

Reflektoinnin myötä opinnäytetyöprosessi kulminoituu. Prosessi ei täysin lopu, vaan reflektoinnin avulla pystymme arvioimaan oppimisprosessiamme ja tätä kautta konstuoida uutta tietoa aikaisempiin tietoihimme. Pystymme liittämään tutkimuksen myötä oppimaamme myös käytännön toimintaan, erityisesti yhteistyöhön vanhempien kanssa. Osaamme nyt paremmin arvioida mitä vanhemmat odottavat yhteistyöltä ja mitkä ovat onnistuneen yhteistyön kulmakiviä.

Löydämme tutkimuksestamme useita onnistuneita asioita, mutta jälkepäin ajateltuna on myös asioita, jotka tekisimme opinnäytetyötä uudelleen toteuttaessa toisin. Mielestämme sekä onnistuneet että kehitettävät asiat liittyvät lähinnä opinnäytetyöprosessin alkupään tekijöihin, joihin myöhemmin emme ole pystyneet enää vaikuttamaan. Suurilta ongelmatilanteilta opinnäytetyöprosessin aikana kuitenkin vältyttiin.

Onnistuimme valitsemaan tutkimukseen hyvin sopivat ja sitä palvelevat tutkimusmenetelmät. Haastattelujen avulla saimme ainutlaatuista tietoa vanhempien kokemuksista ja niiden avulla pystyimme helpommin pukemaan sanoiksi asiakaspalautelomakkeissa esille tulleet numeroarvot. Asiakaspalautelomakkeet täydentävät haastatteluista saatua tietoa ja antavat myös uusia tutkimustuloksia. Tutkimusmenetelmillä saadut tulokset tukivat ja vahvistivat hyvin toisiaan. Tosin haastatteluja tehtäessä vanhemmat kokivat tilanteen jännittävänä, joten olisimme voineet miettiä olisiko ollut mahdollista saada aineistoa ilman, että vanhemman kanssa oltaisiin kasvotusten. Esimerkiksi sähköpostin kautta vastattaessa vanhemmat olisivat saattaneet kertoa enemmän kielteisiä kokemuksiaan yhteistyöstä.

Opinnäytetyön aiheen rajausta on asianmukainen. Olisi ollut mielenkiintoista tutkia esimerkiksi myös työntekijöiden kokemuksia ja kuinka ne vastaavat vanhempien odotuksiin yhteistyöstä, mutta silloin aihe olisi ollut liian laaja. Tutkimusta tehdessä onnistuimme pitäytymään valitussa aiheessa ja tutkimustehtävämme täytyi. Tutkimustuloksemme palvelivat hyvin tutkimuskysymyksiä ja saimme esille nostettua monia hyväksi koettuja yhteistyömuotoja ja vanhempien

myönteisiin kokemuksiin vaikuttavia tekijöitä. Näiden lisäksi opinnäytetyössä ilmenee myös yhteistyön kehittämisen mahdollisuuksia.

Tutkimuseettisesti opinnäytetyö täyttää vaatimukset. Prosessin alusta saakka huomioimme, että tutkimustulosten saavuttamiseksi tarvitsemme vanhempien apua. Emme halunneet painostaa ketään haastatteluun ja painotimme, että heidän tunnistetietojaan ei tule näkymään valmiissa opinnäytetyössä. Haastatte- luista saadut aineistot ja asiakaspalautelomakkeet tuhosimme asianmukaisella tavalla.

Jos nyt alottaisimme opinnäytetyön tekemisen, panostaisimme enemmän sen alkuvaiheisiin kuten tutkimuskysymysten määrittelyyn ja siihen kuinka koko- aisimme mahdollisimman paljon sitä palvelevaa tutkimusaineistoa. Opinnäyte- työprosessimme olisi voinut olla tasapainoisempi, jolloin kosketus aineistoon ja koko aiheeseen olisi prosessin ajan pysynyt parempana ja yhteistyö työelämän edustajan kanssa olisi ollut mahdollisesti aktiivisempaa. Prosessin aloitus ja tutkimusaineiston keruu vei melko paljon aikaa, kun taas itse kirjoitusprosessi tapahtui nopeasti. Erityisesti tutkimustulosten kirjoittamisen vaiheessa yhteistyö työelämän edustajan kanssa jäi liian vähäiseksi. Olisimme voineet ottaa enemmän työelämän yhteyshenkilöä mukaan osallistumaan opinnäytetyöpro- sessin vaiheisiin, jolloin olisimme saaneet häneltä ajatuksia ja kommentteja opinnäytetyön etenemiseen.

Toivomme, että tutkimus on lisännyt tietoa Nuorisopoolin perhetukikeskuksissa tehtävän yhteistyön laadusta ja menetelmistä. Toivomme myös, että opinnäyte- työstä on konkreettista hyötyä Nuorisopoolin perhetukikeskusten työntekijöille. Opinnäytetyötä voidaan hyödyntää käytännön toimintaa kehitettäessä sekä esimerkiksi koulutuksia, projekteja, työnohjausta tai kehityskeskusteluja suunni- teltaessa. Opinnäytetyötä tehdessä kävimme läpi mielenkiintoisen prosessin, joka nyt on ikuistettu näiden kansien väliin.

LÄHTEET

- Bardy, M. 2004. Lasten auttaminen lastensuojelussa. Teoksessa Puonti, A., Saarnio, T. & Hujala, A. Lastensuojelu tänään. Helsinki : Tammi.
- Borgman, M. & Packalen, E. 2002. Parhaat käytännöt työyhteisön kehittämiseen. Tampere : Tammer-Paino Oy.
- Heino, T. 2007. Keitä ovat lastensuojelun uudet asiakkaat? Tutkimus lapsista ja perheistä tilastolukujen takana. Stakes. Helsinki : Valopaino Oy.
- Heino, T. 1997. Asiakkuuden hämäryys lastensuojelussa. Tutkimuksia. Helsinki : Stakes.
- Helakorpi, S. 1999. Opinnäytetyö ja tutkimustoiminta ammattikorkeakouluissa. Opettajakorkeakoulun julkaisuja. Hämeenlinna : Hämeen ammattikorkeakoulu.
- Helminen, J. (toim.) 2006. Elämä koettelee tuki kannattelee: sosiaali ja terveysalan työ monimuotoisissa perhesuhteissa. Juva : PS-kustannus
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Helsinki : Kirjayhtymä.
- Hujala A., Puonti A. & Saarnio T. 2004. Lastensuojelu tänään. Jyväskylä : Gummerrus kirjapaino Oy.
- Hurtig, J. 2003. Lasta suojelemassa – etnografia lasten paikan rakentumisesta lastensuojelun perhetyön käytännöissä. Rovaniemi : Lapin yliopisto.
- Juhila, K. & Pösö, T. 2000. Auttamisen organisaatiot ja ongelmien tulkinnat. Teoksessa Jokinen, A. & Suoninen, E. Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere : Vastapaino.
- Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2007. Perheen parhaaksi – Perhetyön arkea. Helsinki : EditaMoimoi
- Kendrick, A. 2005. Social Exclusion and Social Inclusion : Themes and Issues in Residential Child Care. Teoksessa Crimmens, D. & Milligan, I. : Facing forward. Residential child care in the 21st century. England : Russell House Publishing.
- Kekkonen, M. 2005. Vanhemmuutta etsimässä ja tukemassa: lapsiperheiden peruspalveluiden tukeminen. Raportteja 281 2004 Stakes. Saarijärvi : Gummerrus Kirjapaino Oy
- Ketola, J. (Toim.) 2008. Menetyksistä mahdollisuuksiin – perhehoitoa lasten ja vanhemmuuden tueksi. Juva : PS – kustannus.
- Koisti-Auer, A-L. 2002. ”...vaikka elämä oli välillä jo tosi kunnossa” : Huostaanottokriisin selvittely – projektin loppuraportti. Espoo : Erikoispaino Oy.

Kyrönseppä, U. & Rautiainen, J-M. 1993. Lapsi laitoksessa Porvoo : WSOY.

Laakso, R. & Saikku, P. 1998 Hyvä huostaanotto. Stakes.

Laaksonen, S. & Kemppainen, M. (Toim.) 2005. Oljista, risuista vai tiilestä? – Artikkeleita hoidon laatua tukevista tekijöistä sijaishuollossa. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 20. Jyväskylä : Gummerrus kirjapaino Oy.

Laitinen, M., Ojaniemi, P. & Tallavaara, M-S. 2007. “Nyt kuullaan meitä asiakkaita”-Tutkimus kohtaamisesta, tiedosta ja osallisuudesta lastensuojelun työprosessissa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisissä julkaisuja. Rovaniemi : Lapin yliopisto.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417

Morrison, T. 1996. Partnership and collaboration : rhetoric and reality. Child abuse & Neglect 20 (2)

Pohjola, A. 2006. Pahan säikeitä auttamistyössä. Teoksessa Laitinen, M. & Hurtig, J. Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. Jyväskylä : PS-kustannus.

Räty, T. 2007. Uusi lastensuojelulaki. Helsinki : Edita Publishing Oy.

Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina - näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Jyväskylä : Gummerrus kirjapaino Oy.

Tampereen kaupunki. 2009. Tampereen kaupungin kotisivut. Tietoa ja palveluita kuntalaisille ja matkailijoille. Luettu 16.9.2009.
<http://www.tampere.fi/tiedostot/4SL7BXvPb/sihu.pdf>

Tampereen kaupunki. 2009. Tampereen kaupungin kotisivut. Tietoa ja palveluita kuntalaisille ja matkailijoille. Luettu 17.9.2009.
<http://www.tampere.fi/tiedostot/5jSj76l2Z/Nuorisopooli.pdf>

Tampereen kaupunki. 2009. Tampereen kaupungin kotisivut. Tietoa ja palveluita kuntalaisille ja matkailijoille. Luettu 25.10.2009.
http://www.tampere.fi/material/attachments/l/unnamed_10235/Laser_organisaatiokaavio_2009.pdf

Tampereen Kaupunki. 2009. Tampereen kaupungin kotisivut. Tietoa ja palveluita kuntalaisille ja matkailijoille Luettu 15.10.2009.
<http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/lastensuojelu/huostaanotto.html>

Taskinen, S. 2007. Lastensuojelulaki (417/2007). Soveltamisopas. Stakes. Vaajakoski : Gummerus Kirjapaino Oy.

Uusikylä, P. 1997. Lastensuojeluverkostot. Verkostoanalyysi kahden kunnan yhteistyörakenteista lastensuojelun päätöksenteossa. Janus. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön aikakauslehti 5 (3).

Viitala, R. 2009. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Helsinki : Edita Prima Oy.

LIITTEET

LIITE 1

Hyvä vanhempi,

Olemme sosionomiopiskelijoita (amk) Pirkanmaan ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyönä tutkimusta vanhempien ja työntekijöiden välisestä yhteistyöstä Tampereen kaupungin lastensuojelun erityispalveluiden Nuorisopoolin alaisissa perhetukikeskuksissa.

Haluaisimme haastatella ja kuulla teidän kokemuksianne ja mielipiteitänne yhteistyön laadusta ja sujuvuudesta perhetukikeskuksessa. Haastattelu liittyy opinnäytetyöhömmе, jonka tutkimustehtävänä on selvittää vanhempien kokemusten kautta tulleita toiveita yhteistyön kehittämiseksi. Kaikki haastattelut tehdään ilman tunnistetietoja ja luottamuksellisesti.

Suostun, että haastattelun aineistoa käytetään opinnäytetyöhön.

Kyllä

Ei

Terveisin,

Maiju Björkholm ja Suvi-Elina Hallikainen

maiju.bjorkholm@piramk.fi

suvi-elina.hallikainen@piramk.fi

Haastattelu Tampereen kaupungin lastensuojelun erityispalveluiden Nuorisopoolin perhetukikeskusten nuorten vanhemmille

Sopiiko, että nauhoitan tämän haastattelun?

Kyllä__

Ei__

Taustamuuttajat

1. Mikä on suhteenne nuoreen, äiti, isä, äiti- vai isäpuoli?
2. Kuinka kauan yhteistyönne perhetukikeskuksen työntekijöiden kanssa on kestänyt?

Yhteistyö

3. Kuinka yhteistyö mielestänne alkoi? Saitko tarvitsemaasi tukea?
4. Mitä ovat perhetukikeskuksessa järjestettävät vanhempien ja työntekijöiden väliset tilaisuudet? Mitkä ovat keskeiset muodot, esimerkiksi päivittäiset tai viikoittaiset kohtaamiset osastolla, asiakassuunnitelmakeskustelut tai puhelimitse tehtävä yhteistyö?
5. Mitkä asiat koette hyödyllisiksi ja toimiviksi yhteistyössä?
6. Oletteko yhteistyön myötä saaneet uusia keinoja nuoren kanssa toimimiseen kotona? Jos olet, millaisia?

Yhteistyön rakentaminen ja ylläpitäminen

7. Kuinka luottamuksellisesti koette voivanne puhua työntekijöille asioistanne?
8. Mitkä asiat työntekijöissä viestivät teille että yhteistyö toimii?
9. Minkälaisia positiivisia kokemuksia teillä on yksittäisistä tilanteista joissa työntekijöitä on ollut mukana?

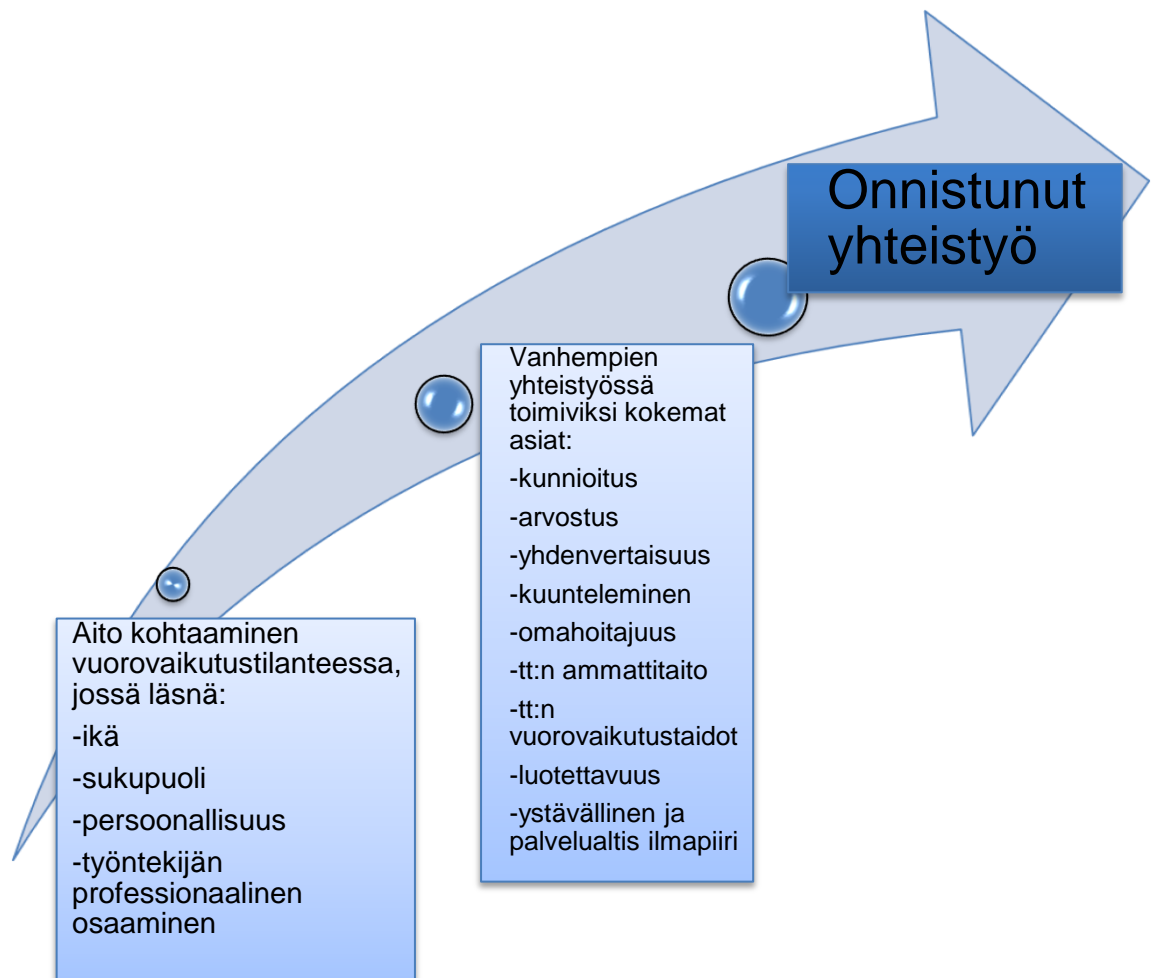
Yhteistyön kehittäminen

10. Mitä haluaisitte lisää yhteistyöltä? Esimerkiksi lisää kahdenkeskisiä keskusteluja työntekijän kanssa tai enemmän tukea perhetilanteeseen.

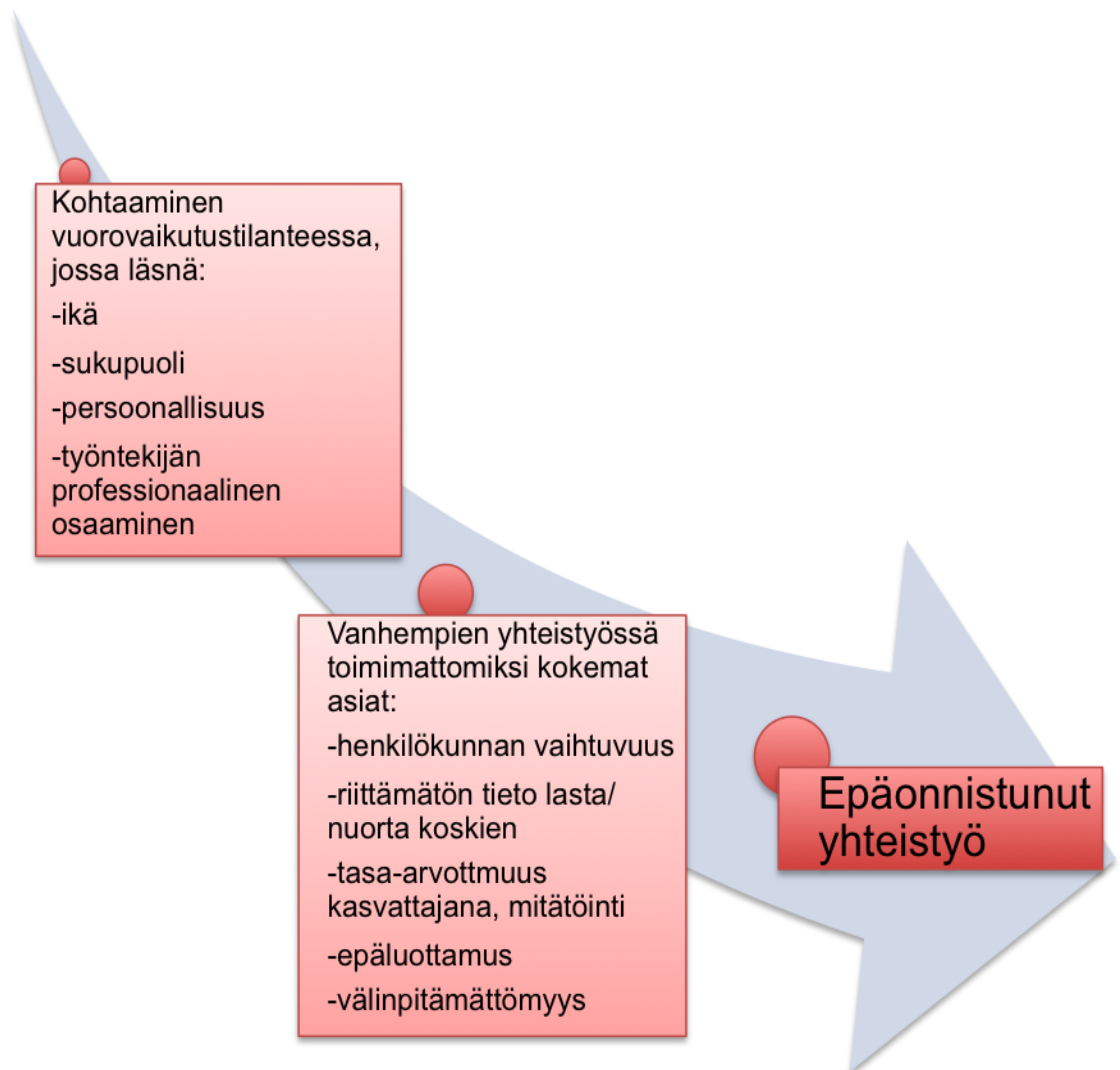
Yhteistyön arviointi ja lopetus

11. Kuinka arvioisitte yhteistyön sujuneen tähän mennessä työntekijöiden kanssa kouluarvosanan antaen (4-10)?

Kuvio onnistuneen yhteistyön edellytyksistä vanhemman ja työntekijän välillä.



Kuvio epäonnistuneeseen yhteistyöhön johtavista tekijöistä



Tampereen kaupungin lastensuojelun erityispalveluiden organisaatiokaavio
(<http://www.tampere.fi/tiedostot/5jSj76I2Z/Nuorisopooli.pdf>)



Tampereen kaupungin hyvinvointipalvelut

