



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

**Jatkopolut Oy:n ammatillisen tukihenkilötoimin-
nan asiakastyytyväisyys 2012**

Milla Ritanen-Taskinen

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma (210 op)

Toukokuu 2013

www.humak.fi

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Koulutusohjelman nimi

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Milla Ritanen-Taskinen	Sivumäärä 58+2
Työn nimi Jatkopolut Oy:n ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakastyytyväisyys 2012	
Ohjaava(t) opettaja(t) Heli Aalto	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Jatkopolut Oy	
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön tehtävänä oli selvittää Jatkopolut Oy:n ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakastyytyväisyyttä. Pääkohtina tutkimuksessa haluttiin selvittää asiakkaiden tarpeiden ja yrityksen toiminnan kohtaamista sekä asiakkaiden tarvetta eri toiminnoille. Tutkimuksessa selvitettiin myös asiakkaiden tyytyväisyyttä työntekijöiden toimintaa kohtaan. Tilaajana toimi Jatkopolut Oy. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa Jatkopolut Oy:lle asiakastyytyväisyyslomake, jota voitaisiin käyttää tulevaisuudessa vuosittain tehtävässä asiakastyytyväisyystutkimuksessa sekä saada vertailupohjaa tuleville asiakastyytyväisyystutkimuksille.</p> <p>Asiakastyytyväisyyskyselylomake laadittiin yhdessä Jatkopolut Oy:n vastaavan ohjaajan Sanna Nyysösen kanssa. Asiakastyytyväisyyslomake toimitettiin kaikille 200:lle ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakkaalle työntekijöiden toimesta. Mukaan liitettiin saatekirje sekä palautuskuori postimerkkeineen ja palautusosoitteineen. Lomakkeita palautui 67, joista 6 jätettiin tutkimusaineiston ulkopuolelle puuttuvien perustietojen vuoksi.</p> <p>Tutkimuksen tulosten mukaan asiakkaat olivat tyytyväisiä Jatkopolut Oy:n ammatilliseen tukihenkilötoimintaan. Toiminta vastasi asiakkaiden tarpeisiin hyvin ja toiminta koettiin tarpeelliseksi. Työntekijöiden toimintaan oltiin yleisesti tyytyväisiä. Eniten tyytymättömyyttä yleisesti esiintyi yli 12-vuotiailla pojilla. Olennaisimmaksi kehittämiskohteeksi tulosten perusteella nousi tämän ikäluokan toiminnan monipuolisuus ja ryhmätoimintojen määrä.</p>	
Asiasanat ammatillinen tukihenkilö, lastensuojelu, avohuolto	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Name of the Degree Programme

ABSTRACT

Author Milla Ritanen-Taskinen	Number of Pages 58+2
Title Jatkopolut Oy's professional support person activities customer satisfaction in 2012	
Supervisor(s) Heli Aalto	
Subscriber and/or Mentor Jatkopolut Oy	
Abstract <p>This thesis main purpose was to investigate Jatkopolut Oy's professional support person activity's customer satisfaction. Main points in the thesis were to find out customer's needs and the company's operations encounter, as well as the clients' needs for different functions. The thesis also clarified customers' satisfaction with employee's work. The thesis was ordered by Jatkopolut Oy. The aim of this thesis was also to produce a Jatkopolut Oy customer satisfaction form, which could be used in future annual customer satisfaction surveys, as well as to get for comparison to the future customer satisfaction surveys.</p> <p>Customer satisfaction questionnaire forms were designed with Jatkopolut Oy's responsible leader Sanna Nyyssönen. Customer satisfaction forms were delivered by employees to all the 200 people who were customers of the professional support person action. With forms were attached letter and return envelopes with postage stamps and return address. 67 questionnaires forms were, of which 6 were left outside of the research data because of the some missing data.</p> <p>The results showed that customers were satisfied with the Jatkopolut Oy's professional support person activities. Activity responded well to the needs of customers and it was felt being necessary. To the employees' activities customers were satisfied. The most general discontent appeared were in more than 12-year-old boys. Including to the results the main focus of the development were the variety of activities and number of the group activities among this age group.</p>	
Keywords professional support person, child protection, noninstitutional social care	

SISÄLLYS

JOHDANTO	5
1 JATKOPOLUT OY	7
1.1 Jatkopolut Oy:n arvot	8
1.2 Jatkopolut Oy:n työntekijäkokonaisuus	10
2 JATKOPOLUT OY:N PALVELUT	11
2.1 Perhetyö	12
2.2 Tuettu asuminen	16
2.3 Lastensuojelutarpeen selvitys	17
2.4 Valvotut tapaamiset	18
3 AMMATILLISUUS	20
3.1 Vapaaehtoistoiminta	21
3.2 Ammatillisuuden ja vapaaehtoisuuden vuoropuhelua lastensuojelussa	22
4 AMMATILLINEN TUKIHENKILÖTOIMINTA JATKOPOLUT OY:SSÄ	24
4.1 Asiakkaana lastensuojelun avohuollon tukitoimien asiakas	24
4.2 Ammatillisen tukihenkilötoiminnan käynnistyminen	27
4.3 Ryhmätoiminnat ammatillisen tukihenkilötoiminnan työmenetelmänä	29
4.4 Ohjaus ja neuvonta ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa	30
4.5 Perhe mukana toiminnassa	31
4.6 Sosiaalipedagoginen viitekehys tukihenkilötoiminnassa	33
4.7 Verkostoituminen ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa	34
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	36
5.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimusongelmat	36
5.2 Tutkimusmenetelmät	36
5.3 Kyselylomake aineistonkeruumenetelmänä	37
5.4 Aineiston käsittely ja analyysi	39
5.5 Tutkimuksen luotettavuus	40
5.6 Tutkimustulokset	42
6 TULOSTEN TARKASTELUA JA POHDINTAA	47
LÄHTEET	56
LIITTEET	59

JOHDANTO

Valitsin opinnäytetyöni aiheeksi oman työpaikkani Jatkopolut Oy:n. Jatkopolut Oy on kuopiolainen yksityinen yritys, joka tuottaa lastensuojelun tukipalveluita Itä-Suomen alueella. Yrityksen toiminnan piiriin kuuluvat ammatillinen tukihenkilötoiminta, perhe-työ, lastensuojelutarpeen selvitys, valvotut tapaamiset ja ammatillinen tukiperhetoiminta. Jatkopolut Oy:llä on Kuopiossa myös vastaanottokoti Polku.

Vuonna 2011 kodin ulkopuolelle oli sijoitettuna 17 409 lasta ja nuorta. (Kuoppala & Säkkinen 2012, 1). Reilu 15 vuotta aiemmin tämä määrä oli 10000 lasta vähemmän. Lastensuojelun tarve on muutenkin lisääntynyt. Sitä voidaan selittää useilla eri syillä kuten elinkeinorakenteen muutoksilla ja työ- ja perhe-elämän yhteensovittamisen vaikeudella. (Heino 2009, 54.)

Teoreettisen laskelman mukaan avohuollon tukitoimet kustantavat yhden lapsen kohdalta vuorokaudessa kunnalle 8 euroa. Vuodessa tämä tekee 3000 euroa. Vastaavasti perhehoidon kustannukset ovat 50 euroa vuorokaudessa ja vuodessa 18 000 euroa. Ammatillisen hoidon piirissä olevien kohdalla kustannukset nousevat 200 euroon vuorokaudessa mikä tekee vuodessa 72 000 euroa. Kunnat käyttivät vuonna 2010 pelkästään lasten ja nuorten sijaishuoltoon yli 619 miljoonaa euroa. Viiden suurimman kaupungin tekemän selvityksen mukaan avohuollon kustannukset ovat 15 prosenttia koko kaupungin lastensuojelukustannuksista. (Sosiaaliportti 2013.)

Jatkopolut Oy on perustettu vastaamaan kuntien haasteisiin tuottaa lastensuojelun avohuollon palveluita. Ensimmäisenä työmenetelmänä käytettiin ammatillista tukihenkilötoimintaa, joka oli lähinnä suunnattu itsenäistyville nuorille. Pian havaittiin, että tukihenkilöille oli tarvetta myös lapsilla ja muilla kuin itsenäistyillä nuorilla.

Jatkopolut Oy:n palveluita kehitetään jatkuvasti vastaamaan kuntien lastensuojelun tarpeisiin. Pääpaino palveluissa on lastensuojelun avohuollon tukitoimissa. Kehittämissuunnitelmia laaditaan yhteistyössä kuntien kanssa. Tavoitteena on, että Jatkopolut Oy pystyy tarjoamaan sopivan palvelun mahdollisimman monelle lastensuojelun

avohuollon tukitoimien asiakkaalle. Vastaanottokoti Polun aukeamisen jälkeen myös siirtyminen sijoituksesta ammatillisen tukihenkilötoiminnan tai perhetyön piiriin on mahdollista toteuttaa joustavalla ja asiakaslähtöisyyttä korostavalla työtavalla. Myös esimerkiksi perhetyö voi muuttua tarpeen vaatiessa ammatilliseksi tukihenkilötoiminnaksi yrityksen omien palveluiden puitteissa.

Tämän tutkimuksen tilaajana toimi Jatkopolut Oy. Tutkimuksen aihe valittiin yhdessä yrittäjien kanssa. Tarkoituksena oli tuottaa tutkimus, josta olisi hyötyä yrityksen toiminnan kehittämiseksi.

Tutkimuksen lähtökohtana oli tutkia ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakastyytyväisyyttä. Päädyin tutkimaan asiakkaiden tarpeiden ja ammatillisen tukihenkilötoiminnan muotojen kohtaamista sekä asiakkaiden kokemusta toiminnan tarpeellisuudesta. Yhtenä pääaiheena oli myös tutkia asiakkaiden tyytyväisyyttä työntekijöiden toimintaan sekä tilojen ja yhteistyöverkoston toimivuutta.

Opinnäytteen teoriaosuudessa perehdytään Jatkopolut Oy:n palveluihin tarkemmin. Palvelujen ajatusta ja perusteluja toimintatavoille on pyritty perustelemaan aiheisiin liittyvän kirjallisuuden ja aiempien tutkimusten avulla. Samalla teoriaosuudessa käsitellään lastensuojelun avohuollon tukitoimiin liittyviä aihekokonaisuuksia.

Tutkimus rajattiin tietoisesti ammatilliseen tukihenkilötoimintaan. Tämän tutkimuksen tavoitteena oli asiakastyytyväisyyden selvittämisen lisäksi luoda asiakastyytyväisyyslomake, jota voitaisiin jatkossa käyttää pohjana myös muiden tukipalveluiden asiakastyytyväisyyttä mitattaessa. Asiakastyytyväisyyslomake on tarkoitus liittää Jatkopolut Oy:n valmistuvaan laatukäsikirjaan.

Tutkimuksen tulosten tarkastelu ja pohdinta osiossa mietitään millä tavoin Jatkopolut Oy:n toimintaa on tarve kehittää. Siinä pohditaan myös ammatillisen tukihenkilötoiminnan valtakunnallisen vaikuttavuuden arviointia ja mahdollisuutta laatia yhteistä toimintamallia koko Suomen kattavalle alueelle. Myös kysymys siitä, voiko ammatillinen tukihenkilötoiminta estää sijoituksen ja onko se aina edes, on pohdintaosiossa esillä.

1 JATKOPOLUT OY

Jatkopolut Oy on vuonna 2006 perustettu yksityinen yritys, joka lastensuojelun avo- ja sijaishuollon palveluita Itä-Suomen alueella. Yrittäjinä yrityksessä toimivat Tommi Holopainen ja Tommi Laitinen. Toimipisteitä Jatkopolut Oy:llä on Kuopiossa ja Varkaudessa.

Yrityksen lähtökohtana on alun perin ollut tarjota ammatillista tukihenkilötoimintaa sijoituksesta palaaville nuorille. Toiminta on lähtenyt käyntiin RAY:n rahoittaman Lastensuojelun jatkopolut - projektin esittämien tarpeiden perusteella. Projektin tavoitteena oli kehittää nuorisoasumisen ja lastensuojelulaitosten välinen toimintamalli. Päämääränä oli tuottaa kaupungille kevyen tuen malli, joka mahdollistaisi kaupungille kustannussäästöjä lastensuojelun kohdalla sekä tuen itsenäistyville sijoituksessa olleille nuorille. (Holopainen & Laitinen 2006, 4- 16.)

Projekti osoitti, että Kuopiossa olisi tarve kyseiselle palvelulle, mutta sellaista ei kaupungin omista voimavaroista voitu tuottaa. Sosiaalityöntekijöiden antaman palautteen mukaan, projektin toiminta toi helpotusta heidän työhönsä. Sosiaalityöntekijät kokivat, että heidän asiakkaansa saivat tarvittavan tuen eikä heidän tarvinnut enää ”katsoa asiakkaidensa perään”. Lisäksi sosiaalityöntekijöiden mukaan asunnon hankinta laitoksesta muuttavalla nuorelle helpottui projektin kautta, mikä taas helpotti sosiaalityöntekijöiden painetta asunnon löytymisen suhteen. (Holopainen & Laitinen 2006, 16.)

Projektin antamien tulosten ohjaamana Laitinen ja Holopainen havaitsivat palvelujen puutteen Kuopion kaupungin lastensuojelussa. Kaupungin ja muiden projektin yhteistyötahojen kanssa käytyjen keskustelujen jälkeen he päättivät perustaa projektin kaltaisten palveluiden tuottamisen yksityisenä yrityksen. Yrityksen nimeksi muodostui Jatkopolut Ay, joka myöhemmin muuttui Jatkopolut Oy:ksi. Alkuun Holopainen ja Laitinen työskentelivät yrityksessä kahdestaan. Toiminnan laajetessa yritykseen palkattiin lisää työntekijöitä. Vuonna 2013 yrityksellä on noin 250 asiakasta ja työntekijöitä noin 50. Yrityksen tavoitteena on kehittyä jatkuvasti lastensuojelun asettamien tarpeiden mukaisesti. (T. Holopainen henkilökohtainen tiedonanto 20.1.2013.)

1.1 Jatkopolut Oy:n arvot

Jatkopolut Oy:n työntekijät ovat miettineet syyskuussa 2012 yritykselle yhteiset arvot. Yrityksen arvoiksi kirjattiin tällöin: asiakaslähtöisyys, luottamuksellisuus, avoimuus ja läpinäkyvyys. Näiden yleisten arvojen lisäksi yrityksen tärkeäksi arvoksi kirjattiin myös asiakkaiden ja työntekijöiden hyvinvointi.

Arvot yhdistyvät järkeen ja tunteisiin. Yhteisöjen arvojen etsinnässä on hyvä tukeutua kokemukseen. Kirjoissa ja lehdissä arvoja luetellaan, mutta kun kirjatusta arvoista aletaan keskustella, arvot eivät välttämättä kohtaa työntekijöiden omaa kokemusmaailmaa. (Aaltonen, Heiskanen & Innanen 2003, 18- 20.)

Jokaisen yhteisön jäsenen arvomaailma on erilainen. Yhteisön arvot ovat yhteisesti sovittuja tavoitearvoja, joihin jokaisen jäsenen tulee pystyä sitoutumaan. Mikäli yhteisön jäsenen oma arvomaailma on kovasti ristiriidassa yhteisön arvojen kanssa, kuuluminen yhteisöön voi olla hankalaa. (Aaltonen ym. 2003, 42- 43.) Tämän vuoksi Jatkopolut Oy on käynyt arvokeskustelun yhdessä työntekijöidensä kanssa.

Arvoilla on myös iso rooli lapsen kasvatuksessa. Yleensä lapsi toimii niiden arvojen mukaan, joihin hänet on kasvatettu. Lapsi ajattelee itse ja hän kiinnostuu asioista, jotka häntä kiinnostavat. Ympärillä olevat asiat ja ihmiset eivät voi rakentaa lapsesta

kaltaistaan, mutta myöskään lapsi ei kykene rakentamaan itseään paljoakan erilaisemmaksi kuin mihin ympäröivä arvomaailmaa eväitä antaa (Solasaari 2011, 32- 33.)

Asiakaslähtöisyys Jatkopolut Oy:n arvoissa tarkoittaa jokaisen asiakkaan yksilöllistä kohtelua. Tämä yksilöllinen kohtelu näkyy siinä, että jokaisen asiakkaan kohdalla toiminta suunnitellaan juuri hänen tarpeitaan vastaavaksi yhdessä asiakkaan itsensä ja hänen sosiaalityöntekijänsä kanssa asiakassuunnitelmapalaverissa. Asiakassuunnitelmapalavereissa kuullaan asiakasta itseään ja annetaan hänen kertoa toiminnan toimivuudesta hänen kohdallaan. Tapaamiskertojen lukumäärä ja ajankohta järjestetään niin, että ne sopivat asiakkaan elämänrytmiin. Asiakaslähtöisyyttä vaalitaan myös niin, että Jatkopolut Oy:ssä mietitään, kuka työntekijöistä olisi juuri tälle asiakkaalle sopivin tukihenkilö/ perhetyöntekijä.

Toimivan tukisuhteen perustana on luottamuksellisuus. Luottamus kasvaa pikkuhiljaa, toisilla nopeammin ja toisilla hitaammin. Tukisuhteen aikana esiin tulevat asiat ovat luottamuksellisia ja kaikki Jatkopolut Oy: n työntekijät ovat asioista salassapitovelvollisia. Mikäli työskentelyn aikana ilmenee sellaisia seikkoja, jotka velvoittavat työntekijää olemaan yhteydessä sosiaalityöntekijään tai tekemään lastensuojeluilmoituksen, asiasta puhutaan aina ensin asiakkaan kanssa.

Avoimuus näkyy Jatkopolut Oy:n toiminnassa niin, että asioista puhutaan niin kuin ne ovat. Työntekijät ovat avoimia ja kertovat ajatuksistaan avoimesti niin sosiaalitoimeen kuin asiakkaallekin. Avoimuus tukee luottamusta. Avoimuus on myös yksi arvoista, joita työntekijät haluavat välittää asiakkailleen. Avoimuus vanhempia ja/ tai tukihenkilöä kohtaan auttaa eteenpäin elämässä, vaikeissakin tilanteissa.

Avoin suhde asiakkaan muuhun perheeseen auttaa työn edistymistä. Lapsi on aina lojaali vanhemmilleen. Hän kaipaa hyväksyntään suhteelleen työntekijän kanssa vanhemmiltaan. (Kaikko & Friis 2009, 79.)

Läpinäkyvyydellä Jatkopolut Oy:ssä tarkoitetaan sitä, että tiedot toteutuneesta työstä kirjataan tietojärjestelmään. Sosiaalityöntekijöille kirjoitetaan työskentelystä koonnit kolmen kuukauden välein, jotka käydään läpi asiakkaan kanssa ennen niiden lähettämistä sosiaalityöntekijälle. Asiakkaalla on oikeus nähdä hänestä kirjatut asiat.

Asiakkaiden kokonaisvaltainen hyvinvointi on Jatkopolut Oy:ssä keskeinen tavoite. Kaikella toiminnalla pyritään siihen, että asiakas saisi tarvitsemaansa palvelua juuri silloin kun hän sitä tarvitsee. Kaikkiin Jatkopolut Oy:n palveluihin kuuluu ympärivuorokautinen puhelinpäivystys, joten apu ja tuki on aina saatavilla, silloin kun tilanne sitä vaatii. Jatkopolut Oy:n henkilökunnasta löytyy eri koulutustaustan omaavia henkilöitä. Tämä mahdollistaa erilaisten haasteiden vaatiman työryhmän muodostamisen. Jatkopolut Oy ohjaa asiakkaitaan aina sellaisten palveluiden piiriin, joita kokee asiakkaan tarvitsevan (esimerkiksi psykiatrinen poliklinikka, päihdehuolto).

Lastensuojelun työntekijä on ihminen, jolla on omat tunteet ja ajatukset. Työn jättäminen työpaikalle ei ole niin helppoa kuin esimerkiksi tehdastyöläiselle. Jatkopolut Oy:ssä tämä asia on tiedostettu. Henkilökunnan hyvinvoinnista pyritään huolehtimaan, jotta työntekijät jaksaisivat työtään ja työntekijät säilyisivät, jolloin myös työn laatu säilyy. Henkilökunnalle on järjestetty työnohjaus kerran kuukaudessa. Lisäksi saatavilla on myös henkilökohtaista työnohjausta, mikäli sellaiselle on tarvetta.

Yrittäjät itse kokevat, että työntekijöiden jaksamiselle on merkittävä rooli työn jatkumiseen. Yritys tukee työhyvinvointia esimerkiksi kulttuuri- ja liikuntaseteleillä. Yrityksellä on myös sopimuksia eri yritysten kanssa. Näiden sopimuksien on tarkoitus tukea työntekijöiden liikunnallisia harrastuksia. Työkyvyn ylläpitämispäiviä vietetään yrityksessä noin kahden kuukauden välein. (T. Holopainen & T. Laitinen henkilökohtainen tiedonanto 20.1.2013.)

1.2 Jatkopolut Oy:n työntekijäkokonaisuus

Jatkopolut Oy:ssä työskentelee yhteensä 45 työntekijää. Avopalveluiden työntekijöistä heistä on noin 32. Työntekijöiden keski-ikä on 35 vuotta. Kaikki työntekijät ovat sosi-aali- ja terveysalan ammattilaisia. Työntekijäkokonaisuus on laadittu niin, että työntekijöiden eri osaamisalueita voidaan hyödyntää työssä mahdollisimman tehokkaasti. Myös työntekijöiden harrastustaustaa käytetään työssä hyödyksi. Laaja osaaminen

mahdollistaa sopivan työntekijän löytymisen erilaisille asiakkaille. Osa työntekijöistä tekee työtä ns. muun työnsä ohessa osa-aikaisena työntekijänä.

2 JATKOPOLUT OY:N PALVELUT

Suurin osa Jatkopolut Oy:n toiminnasta on ammatillista tukihenkilötoimintaa. Ammatillisen tukihenkilötoiminnan lisäksi Jatkopolut Oy tarjoaa vuonna 2013 perhetyötä, tuettua asumista, lastensuojelu tarpeen arviointia ja valvottuja tapaamisia. Heinäkuussa 2012 Jatkopolut Oy avasi Kuopioon vastaanottokoti Polun. Käynnistymässä on myös ammatillinen tukiperhetoiminta, joka vastaa tukiperheiden huutavaan puolaan.

Yleisin ostajataho Jatkopolkujen toiminnalle on kunnan/ kaupungin sosiaalityö. Tukihenkilötoiminnassa ongelmalliseksi ryhmäksi osoittautuu yleensä täysi-ikäiset nuoret aikuiset, jotka eivät kuulu lastensuojelun jälkihuollon piiriin. (T. Holopainen henkilökohtainen tiedonanto 20.1.2013.) Jälkihuolto voi olla pelkästään taloudellista tukea nuoren itsenäistymisen tukemiseksi, mutta olennaisena osana siihen kuuluu myös riittävän ammatillisen sosiaalityön palveluiden tarjoaminen ja antaminen. (Räty 2008, 391.) Jälkihuollon tarkoituksena on, että yhteiskunta huolehtii sijoitetusta nuoresta itsenäistymisprosessin aikana sijoituksen ja täysi-ikäisyyden jälkeen. Nuoren oma sosiaalinen verkosto ei ole välttämättä riittävä tukemaan nuorta aikuistumisessa ja nuori kaipaa aikuista, joka välittää hänestä. Yhteiskunnalle on taloudellisesti kannattavampaa tukea nuorta sijoituksen jälkeen, kun kustantaa syrjäytyneestä aikuisesta koituvat kustannukset. (Laaksonen 2004, 10 -11.)

Jälkihuoltoon on oikeutettu nuori, joka on ollut sijoitettuna lastensuojelulain 37§: mukaisesti avohuollon tukitoimina yhtäjaksoisesti puolen vuoden ajan. Huostassa olleen nuoren sijoituksen pituudella ei ole merkitystä jälkihuoltovelvoitteeseen. Mikäli avohuollon sijoituksia on ollut useita, mutta yksikään niistä ei ole kestänyt yhtäjaksoisesti puolta vuotta, jälkihuollon velvoite ei täyty. Oikeus jälkihuoltoon päättyy viimeistään

nuoren täytettyä 21 vuotta. Jälkihuolto voi päättyä aiemminkin, mikäli koetaan, ettei tarvetta palvelulle enää ole. Jälkihuolto voi päättyä myös, jos nuori kieltäytyy ottamasta palvelua vastaan. (Räty, 2008, 391- 394.) Näille nuorille tarvittaisiin tukea, mutta palvelun maksajatahosta on erimielisyyttä eikä sellaista useinkaan löydy. (T. Holopainen henkilökohtainen tiedoksianto 20.1.2013)

Jatkopolut Oy haluaa tarjota työvälaineitä lastensuojelun sosiaalityöntekijöille. Yrityksen avoimuuden toiminnan tavoitteina on tarjota vaihtoehto raskaille laitossijoituksille. Laitossijoitukset ovat raskaista niin taloudellisesti kunnille kuin henkisesti perheille, niin lapsille kuin aikuisillekin. Vuonna 2011 Suomessa oli 17 409 kodin ulkopuolelle sijoitettua lasta. Vuodesta 2010 sijoitettujen määrä nousi hiukan yli 1 prosentin. Vuonna 2011 sijoitetuista lapsista 10 535 lasta oli huostaan otettuina. (Kuoppala & Säkkinen 2012, 1.)

Lähes kaikki Jatkopolut Oy:n työskentely tapahtuu yleensä asiakkaan kotona tai muussa virikkeellisessä ympäristössä. Toimistossa tapaamisia on harvoin. Toiminnan tavoitteet asetetaan yhdessä lastensuojelun sosiaalityöntekijän, asiakkaan ja hänen muun verkostonsa kanssa asiakassuunnitelmapalaverissa. Tavoitteet asetetaan niin, että ne tukevat asiakkaan kuntoutumista ja ovat hänen tarpeistaan kumpuavia. Asiakkaalle itselleen toiminta on vapaaehtoista, joten toiminnan onnistumisessa on tärkeä rooli asiakkaan sitoutumisella työskentelyyn.

Jatkopolut Oy:ssä uskotaan, että jokaisella on mahdollisuus muuttua ja muuttaa elämänsä. Joskus asiat eivät kuitenkaan mene niin ja silloin Jatkopolut Oy:n työntekijällä on merkittävä rooli asiakkaan jatkohoidon suunnittelussa yhdessä sosiaalityöntekijän ja muun verkoston kanssa. Jatkopolut Oy:n työntekijöillä on yleensä sosiaalityöntekijöitä parempi tieto perheen arjesta ja sen sujumisesta, koska Jatkopolut Oy:n toiminta on niin sanottua lähityötä.

2.1 Perhetyö

Perhetyön ensimmäisiä malleja Suomessa oli kirkollinen vaivaishoito ja maallinen hyväntekeväisyys. Noin sadan vuoden ajan perhetyö on heijastanut yhteiskunnan

poliittista tilannetta ja se on hoidettu kunkin aikakauden vaatimalla tavalla. Kansalaisliikkeet nostivat esille yhteiskunnallisia kysymyksiä, joissa nostettiin esille huoli perheiden hyvinvoinnista. Alkuun perhetyö oli kansalaisjärjestöjen vastuulla, kunnes sotien jälkeen vastuu siirtyi kunnille ja valtiolle. (Nätkin & Vuori, 2007, 10.)

1900- luvun alussa sivistyneet naiset opettivat maalais- ja työläisnaisille perheenemännän taitoja ja puhtauden vaalimista. Tämänkaltaisen perhetyön uranuurtajina voidaan pitää Marttaliiton toimintaa.(Nätkin & Vuori 2007, 11.) Ydinperheideaali voimistui 1920- 1930- luvuilla, jonka ihanteina olivat mm. biologinen vanhemmuus, oman äidin antama hoiva ja isän rooli perheen elättäjänä. (Nätkin 2003, 16 -38).

Gunvor Anderssonin tekemässä tutkimuksessa ”Pieni ja poissa kotoa” tutkittiin pienten lasten lastenkotiin sijoituksia Ruotsissa. Tutkimukseen osallistui 29 lasta iältään 0- 4 vuotta. Anderssonia kiinnosti lähinnä millaisia lapsia lastenkotiin sijoitetaan, miten he selviävät sijoituksesta ja miten heidän käy sijoituksen päätyttyä. Tutkimukseen osallistuneiden lasten ero äidistä/ vanhemmistaan näyttäytyi alussa itkuna ja apeuteena. Heidän kiintymyskäyttäytymisensä näkyi jatkuvana haluna olla sylissä tai muuten aikuisen seurassa. Lapset myös sairastuivat yskään muutaman viikon kuluessa sijoituksen alkamisesta. Andersson uskoo, ettei tämä johtunut pelkästä tartunnasta vaan lapset reagoivat tällä tavalla henkiseen rasitukseen. (Andersson, 1989, 68- 71.) 18 lapsen äiti vieraili lastenkodissa lähes päivittäin. Näiden lasten kohdalla tunneside äitiin pysyi ennallaan, mutta päivät jolloin äiti ei käynyt, saivat lapset itkemään ja tuntemaan epätoivoa jätetyksi tulemisen pelossa. Alle vuoden ikäisten lasten kohdalla kiintymys äitiä kohtaan ei herännyt sijoituksen aikana lainkaan. Lähtökohtaisesti lapset olivatkin siirtyneet lastenkotiin suoraan jostain toisesta laitoksesta, eikä äiti käynyt tapaamassa lastaan riittävän usein tai jos kävi, hän ei kyennyt huomioimaan lastaan omien huoliensa vuoksi. (Andersson, 1989, 94).

Anderssonin tutkimuksessa mukana olleiden lasten sijoitukset johtuivat sosiaalityöntekijöiden mukaan epävarmoista, turvattomista tai epävakaaista kasvuoloista. Nämä olisivat saattaneet myöhemmin vahingoittaa lasten fyysisen ja psyykkisen terveyden ja kehityksen. Yleistä oli, että joko toisella tai molemmilla vanhemmista oli ongelmia päihteiden kanssa tai vanhempien välillä vallitsi epäsopeus. Ruumiillista tai henkistä pahoinpitelyä ei kenenkään lapsen kohdalla ilmoitettu sijoituksen syyksi, mutta jois-

sain tapauksissa oli maininta älyllisten virikkeiden tai huolenpidon puutteista. (Andersson, 1989, 57).

Vaikka Andersonin tutkimus on jo lähes 20 vuotta vanha, siinä on samoja elementtejä nykyajan kanssa. Nykypäivänäkin lapsen ja äidin kiintymyssuhdeteoriaan voidaan tukeutua kun mietitään pienen lapsen sijoitusta pois omien vanhempien luota. Iina Mäkelä kuvaa pro gradu- tutkimuksessaan Tilaa kotona ja sydämessä. Perhesijoitus kiintymyssuhteiden ja korjaavien kokemusten näkökulmasta lasten perhesijoitusta. Mäkelän mukaan neljä kuukautta vanha lapsi tunnistaa hoitajansa. Mikäli lapsen lapsuudessa tapahtuu sijoituksia kodin ja sijoituspaikan välillä, kiintymistä aikuiseseen ei synny. Tämä voi näyttäytyä lapsen vaikeuksina kiintymyssuhteissa myös aikuisiällä. Vaikka perhesijoitusten olennaiseksi osaksi koetaan biologisten vanhempien ja lapsen suhteen tukeminen, voi lapsen suhde biologiseen sukuun katketa. (Mäkelä 2009, 16 -25.)

Myös Anderssonin kuvaamat syyt sijoitukseen ovat samankaltaisia kuin tänä päivänäkin. Ylipääntensä lastensuojeluasiakkuuteen johtavia tekijöitä ovat mm. vanhempien päihteiden käyttö, mielenterveysongelmat ja vanhempien jaksamattomuus. Lisäksi taustalla on usein perheristiriitoja, vanhempien avuttomuutta ja osaamattomuutta. (Heino 2009, 65.)

Anderssonin tutkimuksen mainittuihin sijoituksiin johtaneisiin syihin pystytään Jatko-
poluilla tarjoamaan apua perhetyöllä. Perhetyöntekijä tapaa perhettä 1-3 kertaa viikossa. Tapaamisia voidaan tarvittaessa järjestää useamminkin ja työtä tehdään silloin kun se perheelle sopii. Perhetyöntekijä toimii perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa asetettujen tavoitteiden mukaan. Tapaamisilla työntekijä voi tavata koko perhettä, pelkästään äitiä/isää/ vanhempia tai viettää aikaa lapsen kanssa.

Perhetyötä voidaan järjestää erilaisissa perheen kriisitilanteissa ja elämänvaiheissa, joissa perhe tarvitsee ulkopuolisen ammattilaisen apua. Perhetyö voi olla ennaltaehkäisevää, kuntouttavaa tai kannattelevaa työtä. Käytännössä perhetyö on vanhempia ja lapsia ohjaavaa työtä, mutta Jatkopolkujen työntekijät ovat valmiita osallistumaan arjen askareisiin, mikäli se perheen tilannetta auttaa. (T. Holopainen, henkilökohtainen tiedonanto 20.1.2013.)

Jatkopolut Oy:ssä on vain joitakin perhetyöhön erikoistuneita työntekijöitä. He ovat kouluttautuneet perhetyön tekemiseen ja heillä on siitä vahva kokemus ja osaaminen. Apuna perhetyössä käytetään erilaisia haastattelu-/selvityslomakkeita, joilla perheen tilannetta käsitellään ja arvioidaan. Arviointien perusteella työtä kohdennetaan joko vanhempiin tai lapsiin tai koko perheeseen.

Perhetyössä käytetään yleisesti erilaisia malleja. Mallit vaihtelevat sen mukaan, keeneen perheessä työ kohdistuu. Uusimmissa projekteissa pyritään vaikuttamana pienen lapsen ja äidin suhteeseen. Lastensuojelutyössä keskiössä on yleensä lapsi tai nuori. Viime vuosikymmeninä perhetyössä on alettu kiinnostua myös isään aktiivisena perheen toimijana. (Nätkin & Vuori, 2007, 17). Jatkopolut Oy:n työn kohdistuessa selkeästi lapseen tai nuoreen tai vanhemmat eivät ole valmiita ottamaan vastaan perhetyötä, Jatkopolut Oy:stä tarjotaan palvelumuodoksi ammatillista tukihenkilötoimintaa. Ammatillista tukihenkilötoimintaa käsitellään myöhemmin omassa luvussaan.

Jatkopolut Oy:n käyttämää perhetyön mallia voidaan rinnastaa ohjaavaan perhetyöhön. Ohjaava perhetyö on käsitteenä suhteellisen vieras, mutta käytännössä sama työmuoto on tuttu kaikille lastensuojelutyötä tekeville. Ohjaavan perhetyön tavoitteina on normalisoida perhesysteemin ja muiden systeemien suhde lyhyellä aikavälillä niin, että perheen jäsenet saavat tarvitsemiaan palveluita. Toisena tavoitteena voidaan pitää perheen sisäisten suhteiden ja sosiaalisten sääntöjen muokkaamista niin, että perhe pystyy ratkaisemaan ongelmiaan. Koko työn tavoitteena on, että perhe lopulta kykenee selviytymään itsenäisesti. (Viheriävaara, Vikstrand, Suvanto & Kanninen, 1998, 1-2.)

Perhetyön vaikuttavuutta on hankala arvioida. Suomessa ei ole olemassa valtakunnallista tilastoa, mistä selviäisi perhetyön asiakkaiden määrä. Tämän vuoksi arviot perustuvat lähinnä erilaisten projektien tuottamaan tietoon. (vrt. Heino 2008, 9.)

Pienten lasten huostaanotot ovat vähentyneet, mutta vastaavasti murrosikäisten huostaanottomäärät kasvaneet. Vauvojen huostaanottojen määrän laskua voidaan perustella vauvaperhetyön vahvistumisella. Toisaalta tämä voi osoittaa myös, että vauvaperhetyöllä on onnistuttu joissakin tilanteissa vain siirtämään huostaanottoa

myöhemmäksi. (Heino 2008, 10.) Toisaalta Vantaalla toteutetun intensiiviperhetyön projektissa mukana oli 40 lasta puolen vuoden aikana. Perheiden kanssa työskenneltiin vähintään kolme kuukautta. Näiden lasten kohdalla 9 lapsen huostaanotto purettiin, 2 lapsen huostaanoton purkua selvitettiin, yhden lapsen lastensuojeluasiakkuus päätettiin kokonaan sekä viiden lapsen asiakkuus oli määrä päättyä vuoden loppuun mennessä. Saatujen tulosten perusteella voitaneen tulkita, että intensiiviperhetyöllä on ollut myönteistä vaikutusta. (Heino 2008, 34.)

Myös Nuorten ystävät ry:n LAVO-projektin tulokset osoittavat, että ohjaavan perhetyön avulla 8 nuoren kohdalla laitokseen sijoittaminen todennäköisesti estettiin. Työllä pystyttiin myös tunnistamaan nuoren huumeongelma ja ohjaamaan hänet tarvitsemaansa hoitoon. LAVO-projektiin osallistuneiden lasten kohdalla suurimman osan lastensuojeluasiakkuus päätettiin perhetyön päättymisen kanssa samaan aikaan. Myös projektiin osallistuneiden vanhempien mielestä perheen tilanne työskentelyn myötä oli kohonnut huomattavasti. (Viheriävaara ym. 1998, 134- 158.)

2.2 Tuettu asuminen

Jatkopolut Oy tarjoaa tuettua asumista niille nuorille, jotka tarvitsevat kokonaisvaltaista tukea itsenäistymisessä. Asumista on mahdollista toteuttaa yhteisöasunnoissa tai tukiasunnossa. Yhteisöasuminen on turvallinen asumismuoto esimerkiksi laitoksesta palaavalle, itsenäistyvälle nuorelle. (Jatkopolut Oy 2013)

Jatkopolut Oy:n tuki- ja yhteisöasunnot sijaitsevat Kuopion keskustassa tai sen läheisyydessä. Yhteisöasunnoissa asuu 2- 4 nuorta soluasuntotyyppisessä huoneistossa. Pojille tarkoitettuja yhteisöjä on kaksi ja tytöille kolme. Jokaiselle on oma lukollinen huone sekä yhteiset sosiaaliset tilat. (Jatkopolut Oy 2013.)

Tuettu asuminen Jatkopolut Oy:ssä on tukihenkilötoimintaa tiiviimpää tukea tarjoava työmuoto. Tuetussa asumisessa ohjaajan tuki on tarjolla viikon jokaisena arkipäivänä ja myös tuettuun asumiseen kuuluu ympärivuorokautinen päivystävä puhelin. Yhteisöt ja tukiasunnot on jaettu tiettyjen työntekijöiden kesken niin, että jokaisessa on nimetty oma työntekijä ja loma-aikoina työntekijää sijaistaa toisen yhteisön työntekijä.

Tämä edesauttaa luottamuksellisen suhteen syntymistä ja takaa, että nuorta on tukemassa aina tuttu henkilö. (T. Holopainen henkilökohtainen tiedonanto 20.1.2013.)

Tuetun asumisen päätavoitteena on tukea nuoren itsenäistymistä. Tuettu asuminen voi joissain tilanteissa mahdollistaa sijoituksen päättymisen esimerkiksi ennen 18 ikävuotta. Itsenäisen elämisen (johon arjen hallinta kuuluu olennaisena osana) hallittamisen ohella yhteisöasuminen opettaa myös integroitumista yhteisöön ja yhteiskuntaan. Sosiaalipedagogisesti orientoituneessa työssä tavoitteena on itsenäisesti elämäänsä hallitseva, mutta myös ympäristönsä kanssa toimeentuleva ihminen, joka voi hyvin ja suoriutuu itsenäisesti eri elämänvaiheissa. (Kivelä & Lempinen, 2009, 11).

Kun ohjataan asiakasta kohden arjen hallintaa, hänelle täytyy luoda turvallinen tila, jossa sitä toteutetaan. Yhteisöasumisessa pyritään asiakkaille luomaan yhteinen oma tila, jossa asiakkaan on mahdollista tuntea osallisuutta, kiinnittymistä ja kuulumista yhteiseen tilaan. Tämä yhteinen tila vaatii ylläpitoa, joka vastaavasti tarkoittaa erilaisen rutiinien hallintaa. Näistä esimerkkeinä voi toimia esimerkiksi ruoanlaitto, puhtaudesta huolehtiminen ja vuorokauden rytmittäminen.(vrt. Kivelä & Lempinen 2009, 14.) Jatkopolut Oy:n yhteisöissä ohjaajat auttavat asiakkaita kaikissa arjen tilanteissa. Ohjaajat ovat asiakkaiden käytettävissä ja tulevat mukaan esimerkiksi virastoihin asioita hoitamaan. Myös normaalissa arjessa avustetaan ja ohjaajat laittavat esimerkiksi ruokaa ja siivoavat yhdessä asiakkaiden kanssa. (T. Holopainen henkilökohtainen tiedonanto 20.1.2013.)

2.3 Lastensuojelutarpeen selvitys

Ennen avohuollon tukitoimia lapsi voi olla ehkäisevän lastensuojelun piirissä. Ehkäisevää lastensuojelua käsitellään lastensuojelulain 3 §:ssä. Sen mukaan ehkäisevällä lastensuojelulla edistetään ja turvataan lapsen kasvua, kehitystä ja hyvinvointia. Ehkäisevää lastensuojelua on esimerkiksi äitiys- ja lastenneuvolassa ja nuorisotyössä annettava erityinen tuki silloin kun lapsi ei ole lastensuojelun asiakkaana. Lapsen siirtyminen ehkäisevän lastensuojelun piiristä avohuollon tukitoimien asiakkaaksi perustuu sosiaalityöntekijän tekemään arviointi- ja päätösprosessiin. (Heino 2009, 72.)

Lastensuojelutarpeen selvitys alkaa kun huoli lapsesta herää. Lastensuojelutarpeen selvittämisen tarkoituksena on kartoittaa lapsen tilannetta kokonaisvaltaisesti ja se on saatettava päätökseen kolmen kuukauden kuluessa asian vireille tulosta. Yleensä lastensuojeluasia tulee vireille perheen oman yhteydenoton perusteella tai sitten lapsesta tehdään lastensuojeluilmoitus. Lapselle nimetyin sosiaalityöntekijän tulee 7 vuorokauden kuluessa ilmoituksesta tehdä päätös lastensuojelutarpeen selvityksen tarpeellisuudesta. (Rätty, 2008, 169 -170.) Jatkopolut Oy:ssä lastensuojelutarpeen selvitys tehdään yhdessä lapsen oman sosiaalityöntekijän kanssa tai sen voi tehdä myös Jatkopolut Oy:n oma sosiaalityöntekijä. Periaatteena kuitenkin on, että selvitys tehdään parityöskentelynä. Mukana selvitystyössä on myös lapsen oma muu verkosto. Lasta ja hänen perhettään tavataan 3- 5 kertaa. Tapaamisten tavoitteena on selvittää lapsen kasvuun ja kehitykseen vaikuttavat seikat. (T. Holopainen henkilökohtainen tiedonanto 20.1.2013). Tällaisia seikkoja ovat esimerkiksi lapsen ystäväpiiri, päivähoito ja koulunkäynti. Tarkoituksena on myös selvittää lapsen vanhempien kyky huolehtia lapsen huolenpidosta ja kasvatuksesta. Vanhempien kykyyn huolehtia edellä mainituista asioista voi vaikuttaa esimerkiksi vanhempien päihteidenkäyttö tai mielenterveysongelmat. (Rätty, 2008, 169.)

Jatkopolut Oy:n lastensuojelutarpeen selvityksestä syntyvät raportit ja arvioinnit luovutetaan lapsen omalle sosiaalityöntekijälle. Ne laaditaan kirjallisena ja toimitetaan myös asiakkaalle. Selvityksen jälkeen lastensuojeluasiakkuus ei välttämättä jatku, vaan asiakkuus voidaan päättää. Niin jatkumisesta kuin päättymisestäkin päättää lapsen oma, nimetty sosiaalityöntekijä, jonka tehtävänä on molemmissa tapauksissa kertoa asiasta lapsen huoltajille.

2.4 Valvotut tapaamiset

Laissa lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (361/1983) säädetään vanhempien ja lasten tapaamisoikeudesta. Laissa ei kuitenkaan määritellä, kenen vastuulla tapaamisen järjestäminen on. Lain mukaan kunnat eivät ole velvoitettuja valvottujen tapaamisten järjestämiseen. Oikeudesta voidaan määrätä vanhempien sopimuksella

tai tuomioistuimen päätöksellä. Mikäli oikeuteen liittyy lastensuojelullinen asia, tällöin vanhempien keskinäisen sopimuksen vahvistaa sosiaalilautakunta. (Antila 2006, 14.)

Valvottujen tapaamisten tarkoituksena on mahdollistaa lapsen oikeus tavata vanhempaa, jonka luona lapsi ei asu. Valvotut tapaamiset ovat vaihtoehto silloin, kun on syytä olettaa, että tapaamiseen voi liittyä lapsen kohdistuvaa uhkaa tai muuta erityistä huolta. Tällaista huolta voi aiheuttaa esimerkiksi se, että lapsi on traumatisoitunut nähdessään vanhempien välistä väkivaltaa tai että vanhemmalla on päihde- tai mielenterveysongelmia. Valvottuja tapaamisia voidaan määrätä myös silloin kun on syytä pelätä, että lapsi voidaan kaapata. (Sosiaaliportti 2013a.)

Jatkopolut Oy tarjoaa valvottuja tapaamisia lastensuojelun palveluna. Valvotut tapaamiset järjestetään silloin kun sosiaalityöntekijä on nähnyt tarpeen valvotuille tapaamisille. Suunnitelma valvotuista tapaamisista laaditaan yhdessä sosiaalityöntekijän ja asiakasperheen kanssa.

Vaikka kunnalla ei ole valvottujen tapaamisten järjestämisvelvoitetta, niitä kuitenkin järjestetään osana lastensuojelun työtä. Koska valvotuilla tapaamisilla on yhteys lastensuojeluun, tapaamisten valvojalta vaaditaan ammattitaitoa ja kokemusta. Tästä syystä valvojalla tulee olla tehtävän edellyttämä koulutus (Antila 2006, 20). Koulutuksesta ei kuitenkaan määrätä laissa. Joskus tapaamisia valvovat lapsen sukulaiset, mutta mikäli tapaamisen avulla on tarkoitus saada tietoa päätösten pohjaksi, ei sukulainen välttämättä voi toimia puolueettomana tiedonantajana. Mikäli uhkana tapaamisissa on esimerkiksi lapsen kaappaus tai väkivallan uhka, valvojia tulisi olla kaksi.(Sosiaaliportti 2013a).

Jatkopolut Oy:n valvotut tapaamiset hoidetaan aina ammattilaisten toimesta. Valvojat ovat lastensuojelunammattilaisia ja he tekevät valvottuja tapaamisia esimerkiksi ammatillisen tukihenkilötoiminnan ohessa. Joissain tapauksissa on mahdollista, että lapsen oma tukihenkilö toimii valvojana tapaamisissa.

Käräjäoikeudessa tapaamisten pituudeksi määritellään usein neljä tuntia. Tapaamisissa tulisi kuitenkin aina käyttää harkintaa niin, että tapaamisesta ei tule väkinäinen.

Tapaamistilan tulisi olla luonteva ja lapsella tulisi olla hänen ikätasoaan vastaava tekemistä. (Sosiaaliportti 2013a).

Jatkopolut Oy:n valvotut tapaamiset järjestetään yleensä Jatkopolut Oy: n toimitiloissa. Jatkopolut Oy:llä on kaksi kodikasta toimistotilaa. Molemmissa tiloissa on ruoanlaittomahdollisuus sekä lapsille suunnattuja pelejä sekä televisiot. Tapaamiset on mahdollista toteuttaa myös perheen kotona tai muussa perheen valitsemassa paikassa.

Valvotuissa tapaamisissa valvoja ei saa eikä hänen tarvitse ottaa kantaa valvonnan perusteluihin tai asioihin, jotka ovat valvottuihin tapaamisiin johtaneet. Valvojan tehtävänä on turvata lapselle turvallinen olo. Joskus, jos tilanne sitä vaatii, valvojan täytyy olla aktiivisesti johdattelemassa tapaamista alkuun tai keskeyttää tapaaminen. Joissain erityistilanteissa kuten silloin kun tilanteesta tehdään olosuhdeselvitystä, valvojan tehtävänä on havainnoida lapsen ja vanhemman välistä vuorovaikutusta. Mikäli valvoja suorittaa havainnointia tapaamisen aikana, tästä on annettava tieto kaikille tapaamiseen osallistujille. (Sosiaaliportti 2013a).

3 AMMATILLISUUS

Ennen ammatillisuus määriteltiin kisällin ja mestarin suhteella. Kisälli työskenteli mestarin rinnalla ja opetteli tekemään mestarin työtä. Työn perinne siirtyi näin eteenpäin. Kisälli pyrki työskentelemään useamman mestarin alaisuudessa eri paikkakunnilla, jotta hän olisi saanut mahdollisimman monipuolisen opin (Onnismaa 2006, 12).

Käsityöläisten ammatti-identiteetti rakentui opettelemalla vanhoja perinteitä. Kehitymistä tapahtui, kun käsityöläinen noudatti vanhoja traditioita. Teollisessa tuotannossa ammatti-identiteetti kasvoi formaalin koulutuksen avulla. Työntekijältä vaadittiin tehokkuutta ja taito perustui tarkkoihin ammatillisiin tietoihin (Eteläpelto & Vähäsantanen 2006, 29 -30.)

Nykypäivänä ammatillisuuden kriteerit ovat kovemmat. Työntekijöiltä vaaditaan taitoja ja kykyjä enenevässä määrin. Ammatillisuuden rajat ovat heikentyneet ja yhä useammin ammattilaiselta vaaditaan eri ammattikuntien osaamista. Työntekijöiden rooli on nykyään enemmän yrittäjämäinen ja heiltä odotetaan joustavuutta ja työtä kehitetään informaaleilla koulutuksilla. (Eteläpelto & Vähäsantanen 2006, 30.)

Ammatillisuutta voidaan käsitellä eri näkökulmista. Ammatillisuus perustuu kuitenkin ammatilliseen, tutkintoon johtavaan koulutukseen. Koulutuksessa saatujen tietojen tai taitojen avulla ihminen voi tehdä työtään ammatillisesti. Ammatillisuus kehittyy myös kokemuksen myötä. Kokemuksen myötä ihmisen itsevarmuus ammattitaidostaan kasvaa. Ammatilliseen koulutukseen nojaten ihminen voi kehittää omaa ammattitaitoaan työelämässä. (Alho 2008, 70- 74.)

Ammatillista pätevyyttä voidaan kutsua kompetenssiksi. Kompetenssin synonyymejä on myös kyvykkyys. Ammatillisella pätevyydellä tarkoitetaan ihmisen kykyä hoitaa tehtäviään hyvin itsensä mutta myös muiden mielestä. Ammatillisesti pätevä tietää omat rajansa eli sen mistä hän suoriutuu ja mistä ei (Hilden 2002, 34.)

3.1 Vapaaehtoistoiminta

Vapaaehtoistoiminta on toimintaa, josta ei makseta palkkaa. Ihminen ryhtyy vapaaehtoistoimintaan parantaakseen omaa elämänlaatuaan. (Lehtinen 1997, 17). Syynä toimintaan ryhtymiselle voidaan esittää myös olevan ihmisen omavastuu ja vastuu lähimmäisistä (Nyman 2003, 6). Vapaaehtoistoiminta jäsennetään usein järjestöjen toiminnaksi. Sen tehtävänä on tukea ja täydentää julkisen puolen palveluita. Sillä on paikkansa yhteiskunnassa, koska ammattilasten tarjoamaa apua ei riitä kaikille. (Nyman 2003, 6.)

Vapaaehtoistoiminta lähtee ihmisen omasta halusta tehdä vapaaehtoistyötä. Myös autettavan täytyy olla toiminnassa mukana vapaaehtoisesti. Työtä tehdään ihmisen

omien taitojen mukaan (Lehtinen 1997, 20). Vapaaehtoistoiminnan päämääriä ovat osallistuminen ja omatoimisuus (Nyman 2003, 7).

Vapaaehtoistoimija on auttaja. Auttajia voivat olla myös perheen jäsenet tai naapurit. Jokaisen omassa valinnassa on haluaako auttaa luonnollisena auttajana eli naapurina vai vapaaehtoistyöntekijänä. Vapaaehtoistyöntekijällä on kuitenkin suurempi vastuu kuin naapurilla. Vapaaehtoistyöntekijältä odotetaan sitoutumista työskentelyyn kun naapuri auttaa silloin kun hänestä siltä tuntuu. Vapaaehtoistyöntekijä voidaan nähdä olevan luonnollisen auttajan ja ammattilaisen välimaastossa. (Lehtinen 1997, 6.)

Vapaaehtoistyöntekijä on samalla tavoin salassapitovelvollinen kuin ammattihenkilökin (Nyman 2003, 8). Tämän vuoksi myös vapaaehtoistyöntekijöille tulisi järjestää työnohjausta tai ainakin mahdollisuus vaihtaa ajatuksia samaa työtä tekevien kanssa. On muistettava, että myös vapaaehtoistyöntekijä kohtaa työssä ihmisiä, jotka ovat erilaisissa elämäntilanteissa ja näin myös vapaaehtoistyö voi olla kuormittavaa (vrt. Lehtinen 1997, 21.)

Vapaaehtoistoiminnassa on syytä muistaa, että sekään ei tapahdu ilman kustannuksia. Se ei siis voi olla vain keino säästää kunnan menoissa. Sen pitäisi olla järjestön oman halukkuuden tuotos, mutta lamavuosina jotkut kunnat ilmoittivat järjestöille ja yhdistyksille, että toiminta-avustuksia ei myönnetä, mikäli vastapalvelukseksi ei tuoteta vapaaehtoistoimintaa. (Lehtinen 1997, 22.)

3.2 Ammatillisuuden ja vapaaehtoisuuden vuoropuhelua lastensuojelussa

Ammattihenkilö saa tekemästään työstä palkkaa. Työ on henkilön keino elättää itsensä ja perheensä. Tuskin kukaan lastensuojelun parissa työskentelevä henkilö voi sanoa tekevänsä työtään pelkästään rahan vuoksi. Lastensuojelutyössä työskentelevillä on kaikilla halu auttaa ja tukea.

Ammattihenkilö on suorittanut ammatillisen tutkinnon. Koulutuksessa hän on hankkinut teoriapohjan, jonka päälle rakentaa jatkuvasti omaa ammatti-identiteettiään.

Oman ammatti-identiteetin rakentaminen vaatii työntekijältä jatkuvaa itsensä tarkastelua. (Bardy 2009, 44). Osaaminen vanhenee nopeasti ja sen vuoksi ammattilaisen täytyy jatkuvasti kehittää itseään ja päivittää tietojaan. Tämä nostaa motivaation ja kiinnostuksen omaan työhön ammatillisuuden yhdeksi osa-alueeksi (Hilden 2002, 7.)

Vapaaehtoiseen auttamistyöhön ei sisälly velvoitetta ulkopäin. Jokainen voi itse valita itselleen mieleisiä tehtäviä (Korhonen 2005, 13). Ammattihenkilölle veloitteet tulevat työnantajalta sekä omasta toimeentulosta. Ammattihenkilöllä ei ole mahdollista valita asiakkaitaan eikä työtehtäviään ja esimerkiksi sosiaalityöntekijä vastaa kaikista alueensa lapsista (Korhonen 2005, 28).

Vapaaehtoistoimintaa harjoitetaan usein vastapainoksi omalle työlle. Koska vapaaehtoistoimijalla ei välttämättä ole koulutusta lastensuojelutyöhön, vapaaehtoistoimija toimii omien, tavallisen ihmisen tiedoin ja keinoin. (Korhonen 2005, 13- 14.) Ammattihenkilö toimii työssään koulutuksensa ja ammattietiikkansa ohjaamalla tavalla. Koska vapaaehtoistoimijalla ei ole kaikkia niitä tietoja ja taitoja, joita ammatillisesta koulutuksesta saa, hän ei toimi samanlaisessa vastuussa kuin ammattilainen.

Tiina Turkin vuonna 2009 tekemässä opinnäytetyössä Tilattaisko ammatillinen tukihenkilö? -kartoitus palvelun tilaajien odotuksista ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta kartoitetaan Kymenlaakson sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen Toituryn palvelun tilaajien odotuksia ja ajatuksia ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta. Tutkimuksen perusteella palvelun tilaajat odottivat ammatillisen tukihenkilön olevan sosiaali- ja terveysalan ammattilainen. Tilaajat odottivat tukihenkilön omaavaan niin psykiatrista tietoutta kuin tietoutta sosiaali- ja lastensuojelutyöstäkin. He olettivat ammattilaisella olevan taitoa toimia moniammatillisessa työryhmässä ja hallitsevan verkostotyöskentelyn. (Turkki 2009, 39.)

Palvelun tilaajat käsittivät ammatillisuuden tukihenkilötyöskentelyssä niin, että tukihenkilöllä oli erityisosaamista sosiaali- ja terveydenhoitoalalta sekä riittävät tiedot lapsen kehityksestä. Ammatillisessa tukihenkilötyöskentelyssä ammatillisuus heidän mukaansa näkyi pitkäjänteisenä työskentelynä tavoitteiden saavuttamiseksi erilaisista haasteista huolimatta. Myös asioiden kohtaaminen asioina oli heidän mukaansa osoitus ammatillisuudesta. (Turkki 2009, 39.)

Osa palvelun tilaajista kyseenalaisti vapaaehtoistyöntekijöiden vastuullisuuden. Nämä kyseenalaistukset kumpusivat kokemuksista vapaaehtoisten työntekijöiden sitoutumattomuudesta. Toisaalta vapaaehtoisilla nähtiin olevan enemmän aikaa tuettavilleen, koska he työskentelevät ilman työaikoja. Myös vapaaehtoistyöntekijän koettiin olevan helpompi luoda luottamusta tuettavaan, koska hän työtä tehdään vapaasta halusta ja ilman taloudellista hyötyä. (Turkki 2009, 40).

Palvelun tilaajat kokivat, että ammatillisen tukihenkilötyön tavoitteet ovat niin suuret, että työntekijän toivottiin olevan työsuhteessa. Ammatti-ihmisen tekemä työ koettiin palvelun tilaajien keskuudessa vastuullisemmaksi. Vapaaehtoisten roolia tukihenkilötoiminnassa arvostettiin ja sen koettiin olevan tärkeässä roolissa ennaltaehkäisevässä työssä. (Turkki 2009, 40- 43.)

Lastensuojelu työ voi olla haasteellista ja kuormittavaa. Auttamistyössä kohdataan ihmisiä erilaisissa elämäntilanteissa. Luottamus omaan itseen kasvaa kun työntekijä tiedostaa omat arvonsa. Joskus työntekijän on luovuttava omista käsityksistään ja työskenneltävä esimerkiksi vanhempien kanssa, jotka ovat tehneet jotain sellaista, johon työntekijän arvomaailma ei anna oikeutusta. (Kaikko & Friis 2009, 76- 79.)

Lastensuojelutyö on vaihtelevaa ja ennalta arvaamatonta työtä. Koskaan ei tiedä mitä seuraava päivä tuo tullessaan ja asiakkaiden elämässä tapahtuu yllättäviä asioita nopeallakin tempolla. Nämä tuovat mukanaan työntekijälle epävarmuutta ja vahvoja tunteita. Työ sisältää paljon tasapainoilua kontrollin ja tuen välillä. Välillä työ tuntuu perheeseen kajoamiselta ja välillä perheen auttamiselta. (vrt. Heinonen & Sinko 2009, 95.)

4 AMMATILLINEN TUKIHENKILÖTOIMINTA JATKOPOLUT OY:SSÄ

4.1 Asiakkaana lastensuojelun avohuollon tukitoimien asiakas

Jatkopolut Oy:n asiakkaiksi voidaan lukea niin sosiaalityöntekijät kuin tukihenkilöä tarvitsevat lapset ja nuoret. Kun asiakkuudesta puhutaan, on syytä erottaa nämä tahot toisistaan. Tässä opinnäytteessä asiakkaana käsitellään lasta tai nuorta, jonka elämäntilanne on sellainen, että hän kaipaa rinnalla kulkevaa perheen ulkopuolista aikuista.

Avohuollon tukitoimilla tarkoitetaan niitä toimia, joihin sosiaalihuollon vastaavan toimielimen on ryhdyttävä viipymättä silloin, kun lapsen kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät pysty turvaamaan lapsen kasvua ja kehitystä tai mikäli lapsi omalla käyttäytymisellään vaarantaa omaa terveyttään tai kehitystään. (Rätty, 2008, 201.)

Lastensuojellun avohuollon asiakkaiden määrä on kaksinkertaistunut kymmenessä vuodessa. Asiakkaiden kokonaismäärä on kasvanut 30000 asiakkaasta 60000 asiakkaaseen. (Heino 2009, 53.) Avohuollon tukitoimille olennaista on se, että ne perustuvat aina vapaaehtoisuutteen eli vanhemmat ja yli 12-vuotias lapsi niihin suostuvat. Avohuollon tukitoimissa korostuu sosiaalityön ohjaava ja neuvova luonne. Niiden keskeisinä tehtävinä toimivat vanhemmuuden tukeminen ja lapsen kasvuolosuhteiden kehittäminen. Joskus niihin liittyvät myös perheen taloudellinen tukeminen (Rätty 2008, 201- 202.)

Niin sanottua tietyt kriteerit täyttävää lastensuojelun asiakasta on hankala määritellä. Osittain siihen on syynä se, ettei tietoja lastensuojeluasiakkaista saa vapaasti kerätä. Tarkkoja tietoja kuten ikä ja sukupuoli saadaan kerätä valtakunnallisessa rekisteröinnissä, mutta muut tiedot kuten lastensuojeluasiakkuuteen johtaneet syyt, ovat vain luvanvaraisesti kerättävissä. (Heino, 2009, 64.)

On kuitenkin tutkittu, että vain harvoin lastensuojeluasiakkuuteen johtaneita syitä on vain yksi. Avohuollon asiakkaiden keskuudessa 76 % taustalla oli vanhempien jaksamattomuus. Selvitettyä on myös että, vanhempien päihde- ja mielenterveysongelmat kulkevat rinnakkain lastensuojeluasiakkuuksien kanssa. Myös riittämätön vanhemmuus ja perheristiriidat olivat usein asiakkuuksien taustatekijöinä. Tyypillistä lastensuojelun avohuollon asiakkaalle oli myös, että lapsi oli joutunut kokemaan elämässään muutoksia, kuten esimerkiksi vanhempien eron, muuton toiselle paikkakunnalle tai koulun vaihtumisen. (Heino 2009,64 – 65.)

Pirkko Sipilä-Lähdekorven artikkelissa ”Ristiriitoja ja onnistumisia. Koulukuraattorin työ Suomessa” Sipilä- Lähdekorpi kuvaa suomalaisen koulukuraattorin kohtaamia nuoria nykypäivän Suomessa. Sipilä- Lähdekorven mukaan nuoret kaipaavat aikuisia. He kaipaavat aikuisilta välittämistä ja tukea ja rohkaisua tulevaisuuden rakentamisessa. (Sipilä- Lähdekorpi 2006, 22.)

Koulukuraattori työn alkuvaiheiden ongelmiksi Sipilä- Lähdekorpi nimeää motivoitumattomuuden koulunkäyntiin ja häiriökäyttäytymisen. Näitä ongelmia selitettiin aluksi maaltamuuton tuomina seurauksina. Kuitenkin edelleen nykypäivänäkin samanlaisia ongelmia esiintyy jopa suuremmassa mittakaavassa.

Tämän päivän ongelmien aiheuttajiksi hän nimeää postmodernin murroksen. Nuoret irtaantuvat aikuisten maailmasta. Nuorilla on hankaluuksia löytää omaa paikkaansa turvattomassa ja hektisessä yhteiskunnassa. Ilman aikuisen tukea nuoren on vaikeaa rakentaa minäkuvaansa ja hyvää itsetuntoa. Eri tahoilta asetetaan erilaisia odotuksia, jotka aiheuttavat nuorille painetta. (Sipilä- Lähdekorpi 2004, 109- 103.)

Usein Jatkopolut Oy:ssäkin törmätään Sipilä-Lähdekorven mainitsemiin ongelmiin. Nuoren koulunkäynti ei suju ja poissaoloja on paljon. Syynä on usein motivoitumattomuus koulunkäyntiin, mutta syynä poissaoloihin voivat olla myös koulupelko tai koulussa tapahtuva kiusaaminen. Lapsi/ nuori voi kokea aamuisin fyysisiä oireita kuten pahoinvointia ja oireet katoavat kun kouluun ei tarvitse lähteä. Joskus lapsi/ nuori, jonka jompikumpi vanhemmista kärsii psyykkisestä sairaudesta, ei vain uskalla lähteä kouluun, koska pelkää, että vanhemmalle tapahtuu koulupäivän aikana jotain. Koulupelon taustalla voi olla myös kriisi perheen sisällä, kuten perheväkivaltaa tai vanhempien parisuhdeongelma. (Friis, Eirola & Mannonen 2004, 108.)

Heinon raportin mukaan lastensuojelun asiakkaaksi tullaan usein vasta murrosiässä. Myös hänen mukaansa yleisin syy asiakkuuden alkamiselle on pitkään jatkuneet koulunkäyntiongelmät. (Heino 2009, 70.) Lastensuojelun asiakkaan kanssa on aina huomioitava, että jokaisella heistä on olemassa oma elämänsänsänsä. Toisella historia on moninaisempi kuin toisella. Jokainen asiakas on kohdattava omanlaisenaan ja oman arkensa tuntevana yksilönä.

Lastensuojelun avohuollon tukitoimien tarkoituksena on edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä. Niiden tavoitteena on myös tukea ja vahvistaa lapsen kasvusta ja kehityksestä huolehtivien henkilöiden kasvatustaitoa ja -mahdollisuutta. Tukitoimet suunnitellaan aina yhdessä lapsen ja hänen kasvatuksestaan vastaavien henkilöiden kanssa. Tukitoimet järjestetään yhdessä laaditun asiakassuunnitelman perusteella. (Taskinen 2007, 41.)

Lastensuojelutarpeen ollessa olennaisesti yhteydessä lapsen/ perheen riittämättömään toimeentuloon, puutteellisiin asuinoloihin tai asunnon puuttumiseen kunnan on viivytyksettä järjestettävä perheelle/ lapselle riittävä taloudellinen tuki, korjattava asuinoloihin vaikuttavat puutteet tai vaihtoehtoisesti järjestettävä tarpeiden mukainen asunto. Lasta on myös mahdollista tukea taloudellisesti avohuollon tukitoimena esimerkiksi opiskeluissa ja harrastuksissa. (Taskinen 2007, 41.)

Lastensuojelun avohuollon tukitoimina voidaan järjestää myös erilaisia palveluita. Palvelut vaihtelevat kunnittain ja jokaisen perheen ollessa erilainen palvelukokonaisuus täytyy räätälöidä perheelle sopivaksi. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi tukihenkilö tai -perhe, perhetyö, vertaisryhmätoiminta ja loma- ja virkistystoiminta. Avohuollon tukitoimina voidaan myös järjestää lapsen lyhytaikainen sijoitus, jos lapsen tuen tarvetta on syytä arvioida tai lapsi tarvitsee kuntoutusta. Sijoitus on mahdollinen myös silloin jos lapsi tarvitsee väliaikaista huolehtijaa esimerkiksi huoltajan sairauden vuoksi. Lastensuojelun avohuollon tukitoimina tehty sijoitus tehdään aina huoltajan suostumuksella ja huoltajalla pysyy kaikki huoltajan oikeudet. (Taskinen 2007, 43- 44.)

4.2 Ammatillisen tukihenkilötoiminnan käynnistyminen

Tukihenkilötoiminta alkaa sosiaalityöntekijän yhteydenotolla Jatkopolut Oy:hyn. Yleensä yhteyttä otetaan joko yrittäjiin tai avohuollon vastaaviin ohjaajiin. Sosiaalityöntekijä kertoo nuoresta taustatietoja, jonka perusteella valitaan työntekijöistä juuri tälle asiakkaalle sopivin tukihenkilö. Myös vanhempien toiveita tukihenkilön suhteen kuullaan. Tällaisia toiveita voi olla esimerkiksi yhteiset kiinnostuksen kohteet asiak-

kaan kanssa tai yksinhuoltajaäidin toive miespuolisesta tukihenkilöstä (vrt. Korhonen 2005, 20.)

Ennen yhteydenottoa Jatkopolut Oy:hyn sosiaalityöntekijä on keskustellut tukihenkilötoiminnasta asiakkaan kanssa. Joskus yhteydenotto tapahtuu niin, että asiakas on yhteydenotto hetkellä sosiaalityöntekijän kanssa. Toiminnan vapaaehtoisuutta ja asiakkaan sitoutumista toimintaan painotetaan, joten tukihenkilötoiminnan lähtökohtana on aina asiakkaan oma halu toimintaa kohtaan. Yleisesti suhtautuminen toiminnan alkamiseen on myönteinen ja varsinkin pienemmät lapset odottavat tukihenkilötoiminnan alkamista. (T. Holopainen henkilökohtainen tiedoksianto 20.1.2013.)

Ammatillisen tukihenkilötoiminnan työntekijällä uuden asiakkaan kanssa toiminnan aloittaminen on usein raskas prosessi. Aloitusvaiheessa työntekijän täytyy ponnistella jäsentääkseen kaikkea saamaansa informaatiota. Tutustuminen lapseen ja perheeseen vie oman aikansa ja työtä vastaanottava taho voi joskus olla haluton lähes kaikkea kohtaan. Myös jatkuva uusien ihmisten tapaaminen luo aloitukseen omat haasteensa.

Tukisuhde alkaa yhteisellä tapaamisella, johon osallistuvat tuettava ja hänen perheensä, tukihenkilö ja sosiaalityöntekijä. Tapaaminen voidaan järjestää sosiaalitoimessa tai tuettavan kotona. Yhteisessä tapaamisessa kerrotaan tukihenkilötoiminnasta ja sovitaan toiminnan tavoitteista ja tutustutaan. Tapaamisessa sovitaan yleensä myös erilaisista käytännön järjestelyistä kuten tapaamistiheydestä, ensimmäisestä tapaamisesta ja seuraavasta arviointi palaverista. (vrt. Korhonen 2005, 21.)

Jatkopolut Oy:n työntekijöiden ja sosiaalityöntekijöiden välillä vallitsee yleensä luottamus toista kohtaan. Sen vuoksi erillistä sopimusta yhteydenpidosta ei sovita. Sosiaalityöntekijät luottavat siihen, että työntekijät ottavat tarvittaessa yhteyttä heihin. Jatkopolut Oy:llä on myös oma kirjaamisjärjestelmä, josta sosiaalityöntekijät voivat lukea työn sujumisesta.

Mikäli tukisuhde aloitetaan, sosiaalityöntekijä kirjaa suhteen alkamisesta päätöksen. Lisäksi sosiaalityöntekijä kirjaa sovitut asiat asiakassuunnitelmaan. Suunnitelma sisältää sovitut tavoitteet ja tukihenkilötoiminnassa käytettävät toimintamuodot.

4.3 Ryhmätoiminnot ammatillisen tukihenkilötoiminnan työmenetelmänä

Jatkopolut Oy tarjoaa asiakkailleen erilaisia ryhmätoimintoja. Ryhmien järjestämistiheys vaihtelee, mutta useat ryhmätoiminnot järjestetään viikoittain. Ryhmätoiminnot on yleensä suunniteltu niin, etteivät ne vaadi osallistumista jokaiselle kerralle. Ohjaajina ryhmissä toimivat yleensä sellaiset henkilöt, joille ryhmien toiminta on esimerkiksi oman harrastuksen kautta tuttua.

Ryhmätoiminnot liittyvät olennaisesti ammatilliseen tukihenkilötoimintaan. Ryhmätoimintoja voidaan käyttää yhtenä työmenetelmänä tukihenkilötoiminnan tavoitteiden saavuttamiseksi. Asetettuja tavoitteita voivat olla esimerkiksi mielekkään harrastuksen löytäminen, vuorovaikutustaitojen parantaminen ja sosiaalisten suhteiden luominen.

Jatkopolut Oy:ssä viikoittain järjestettäviä ryhmiä ovat sähly, nuorten kahvit, bändiryhmä ja sulkapallo. Lisäksi kerran kuukaudessa pidetään tyttöjen ilta, jonka suunnittelijoina toimivat asiakkaat itse. Näiden säännöllisten aktiviteettien lisänä järjestetään muun muassa mahdollisuus seinäkiipeilyyn. Näihin toimintoihin voi jokainen osallistua silloin kun se itselle sopii. Jatkopolut Oy:ssä toimii myös kaksi sosiaalipedagogisen hevostoiminnan ryhmää. Nämä ryhmät ovat ns. kiinteitä ryhmiä, joihin molempiin osallistuu 3- 4 asiakasta. Ryhmät kokoontuvat kahden viikon välein.

Monilla Jatkopolut Oy:n asiakkailla on vaikeuksia sosiaalisissa suhteissa. Jos puhutaan sosiaalisten tilanteiden pelosta, asiakkaalla voi esiintyä sosiaalisissa tilanteissa ahdistuneisuutta ja ulospäinkin näkyviä oireita kuten käsien tärinää. Pelko ahdistuksesta voi johtaa esimerkiksi siihen, että asiakas jättäytyy pois sosiaalisista tilanteista. Tällaisia tilanteita voi olla esimerkiksi jättäytyminen pois koulusta (Ranta 2006, 73.)

Ryhmät tarjoavat mahdollisuuden turvalliseen kanssakäymiseen muiden kanssa. Turvallisuutta tuo tukihenkilön mukana olo ja tieto siitä, että kaikki ryhmään osallistuvat ovat Jatkopolut Oy:n asiakkaita. Sosiaalisten tilanteiden pelon hoidossa tärkein

hoitomuoto on harjoittaa sosiaalisia taitoja ja taitoa ratkoa ongelmatilanteita (Ranta 2006,73). Ryhmissä pyritään harjoittelemaan näitä taitoja.

Ryhmissä asiakas pääsee opettelemaan vuorovaikutustaitoja. Ryhmätilanteissa asiakkaan on otettava huomioon toisia ryhmäläisiä, auttaa toisia ja sopeutua sääntöihin (Autio & Kaski 2005, 78). Ryhmissä ohjaaja näkee kuinka asiakas käyttäytyy muiden kanssa ja saa lisätietoa omaan työhönsä.

Ryhmät antavat joillekin asiakkaille rytmin päivään. Asiakkailta, joilla ei ole päivisin mitään tekemistä, ryhmät voivat olla ainoa mielekäs asia päivässä ja jopa syy nousta ylös sängystä. Ryhmät ohjaavat asiakkaita toimintaan ja lisäävät näin asiakkaan aktiivisuutta ja osallisuutta.

Ryhmissä pyritään aina positiivisen palautteen antamiseen. Palautteen antaminen auttaa oppimisessa ja voi vahvistaa asiakkaan itsetuntoa (Autio & Kaski 2005, 83). Palaute voi ryhmässä tulla myös toiselta ryhmäläiseltä eikä pelkästään aikuiselta ohjaajalta.

4.4 Ohjaus ja neuvonta ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa

Tukihenkilötoiminta on ohjaustyötä. Toiminnassa ohjauksen rooli näkyy vahvana. Ohjausta vaaditaan niin arkisissa tekemisissä kuten omasta hygieniasta huolehtiminen ja tuettavaa mietittyävissä asioissa kuten rakkaus ja suhteet muihin ihmisiin.

Ammatillinen tukihenkilö valitsee itse roolinsa ohjauksessa tarpeen mukaan. Hän voi olla auktori, joka antaa tarkkoja ohjeita. Hänen roolinsa ohjauksessa on vahva ja näkyvä. Motivaattorin luonne on erilainen. Hän antaa ohjeita, mutta perustelee asioita tarkemmin ja pyrkii keskustelulla motivoimaan asiakastaan. Fasilitaattori on asiakasta rohkaiseva ohjaaja. Hän käyttää paljon vertauksia ja etsii täsmennyksiä asioihin. Mentori kyselee asioita. Hän kyseenalaistaa, kritisoi ja antaa palautetta (Kivelä & Lempinen 2010, 44.)

Jatkopolut Oy:n asiakaskunta on niin laaja, että erilaisia asiakkaita on paljon. Ohjauksen tarve on jokaisella erilainen. Ammatillisen tukihenkilön tehtävänä onkin tarjota apuaan ja ohjaustaan niissä asioissa, joissa asiakas sitä tarvitsee. Tämän vuoksi tukihenkilöä voitaneen kutsua elämän opettajaksi. Tukihenkilö voi olla asiakkaalle erilainen aikuisen malli mihin hän on aiemmin tottunut. Hän voi ohjata asiakastaan jo pelkästään omalla käytöksellään (Korhonen 2005, 44.)

Asiakkaat ja heidän perheensä kaipaavat ohjausta ja neuvontaa asioissa, joista heillä itsellään ei välttämättä ole aiempaa kokemusta. Tällaisia asioita voivat olla esimerkiksi eri tukien hakemiset ja kouluttautumiseen liittyvät asiat. Usein myös kasvatukselliselle ohjaukselle on tarvetta. Ammatillisella tukihenkilöllä on usein myös kattavampi tieto alueen palveluista. Ammatillisen tukihenkilön tehtävänä onkin ohjata asiakasta niiden palveluiden piiriin, joihin asiakkaalla on tarvetta.

4.5 Perhe mukana toiminnassa

Ammatillinen tukihenkilötoiminta kohdentuu tiettyyn lapseen tai nuoreen. Alaikäinen lapsi/ nuori on aina avohuollon tukitoimien asiakas, jonka koetaan tarvitsevan tukea perheen ulkopuoliselta aikuiselta. Tukihenkilön rooli on olla koko perheen tukena. Ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa perhe toimii työntekijän yhteistyökumppanina. Kuten pitkäaikaissairaiden lasten kohdallakin työntekijän täytyy pyrkiä ymmärtämään perheen arkea ja menneisyyttä. Vanhemmat ovat arjen asiantuntijoita, työntekijä näkee lapsen käyttäytymistä vain tiettyinä hetkinä. (Friis ym. 2004, 167.)

Ammatillisen tukihenkilön täytyy huolehtia siitä, että perhe luottaa tukihenkilöön. Hänen täytyy huomioida perheen yhteiset menot suunnitellessaan tapaamisia. Hänen täytyy myös muistaa sopia tapaamisista perheen kanssa ja ilmoittaa mihin aikaan tuo lapsen takaisin kotiin (vrt. Korhonen 2005, 23.)

Työntekijän täytyy työskennellä perheen luottamuksen saavuttamiseksi. Vain luottamuksen avulla on mahdollista päästä sisään perheen todellisuuteen. Perheen ei kuulu olla ongelma, joka täytyy selvittää työntekijöiden toimesta vaan perheen kanssa

tulee työskennellä yhdessä niin, että etsitään ja löydetään mitä apua perhe tarvitsee. (Friis ym. 2004, 170- 171.)

Ammatillinen tukihenkilö on olemassa lasta/ nuorta varten. Toiminta suunnitellaan aina lapsen/ nuoren tarpeita ja tavoitteita vastaavaksi. Työ on siis erotettava perhetyöstä. Perhetyössä keskitytään koko perheen dynamiikkaan ja tukihenkilötoiminnassa katsotaan perheen tilannetta lapsesta tai nuoresta käsin. Usein esimerkiksi perheen ja nuoren välisissä ristiriidoissa ammatillinen tukihenkilö voi toimia nuoren äänenä keskusteluissa vanhempien kanssa.

Luottamuksen saavuttaminen ja sen säilyttäminen on joskus haasteellinen tehtävä. Keskusteluissa asiakkaan kanssa voi käydä ilmi jotain sellaista perheen sisällä tapahtuvaa, joka työntekijän on pakko ottaa puheeksi perheen kanssa. Joskus keskusteluissa ilmi tulevat asiat velvoittavat työntekijää tekemään perheestä lastensuojeluilmoituksen. Se kuinka perhe suhtautuu asiaan, riippuu täysin perheestä. Ilmoituksen tekemisessä on olemassa riski tukisuhteen katkeamiseen.

Asiakkaan ja ammatillisen tukihenkilön kesken on olemassa aina asioita, joista ei puhuta muille. On tukihenkilön vastuulla arvioida asiat, joista vanhemmille tulee kertoa ja jotka voidaan pitää vain asiakkaan ja työntekijän välisinä. Mikäli työntekijä kokee huolta asiakkaasta tai hänen toiminnastaan on myös vanhempien tiedettävä siitä. Ennen vanhempien kanssa keskustelua asiasta täytyy puhua asiakkaan itsensä kanssa.

Usein asiakas kaipaa aikuisen läheisyyttä. Hän kaipaa ihmistä joka kuuntelee ja keskustelee. On mahdollista, että asiakkaalle riittää tieto siitä, että hänellä on olemassa aikuinen, jonka puoleen kääntyä (Korhonen 2005, 46.)

Ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa on olennaista, että asiakas tietää, että tukihenkilö on juuri häntä varten. Perhe on otettava huomioon onnistuneen tukisuhteen luomiseksi kun puhutaan alaikäisistä lapsista. Työn keskiössä on aina nuori/ lapsi itse, mutta ammatillisen tukihenkilön täytyy ottaa huomioon myös perheen toiveet ja ajatukset. Perheellä on lapsesta usein sellaista tietoa, mitä asiakas ei välttämättä itse kerro. (T. Holopainen henkilökohtainen tiedonanto 20.1.2013.)

Jatkopolut Oy:ssä on olemassa käytäntö, että perhettä tavataan säännöllisesti ja vaihdetaan kuulumisia ja kerrotaan toiminnan sujumisesta. Ennen asiakassuunnitelmapalaveria palaverissa käsiteltävistä asioista tulisi keskustella perheen kanssa. Asioiden esiintulo (varsinkin ikävien asioiden) asiakassuunnitelmapalaverissa voi saada työn vaikuttamaan salamyhkäiseltä ja saada perheen tuntemaan itsensä petetyksi. (T. Laitinen henkilökohtainen tiedonanto 20.1.2013.)

4.6 Sosiaalipedagoginen viitekehys tukihenkilötoiminnassa

Sosiaalipedagogiikka käsitettä on käytetty ensimmäisen kerran 1840-luvulla Saksassa. Kuitenkin itse toiminta on huomattavasti vanhempi kuin käsite. Jotkut näkevät, että sosiaalipedagogiikan juuret juontavat jo pitkälle Antiikin aikaan. Osittain tämä lienee totta, mutta mikäli sosiaalipedagogiikalla mielletään huono-osaisten auttamista, syrjäytymisen ehkäisyä ja lieventämistä pedagogisilla keinoilla eivät juuret yllä Antiikin filosofien ajatteluun. Antiikin ajan filosofeilla ei näet ollut juurikaan kiinnostusta perehtyä esimerkiksi huono-osaisten ongelmien ratkaisuun. (Hämäläinen, J. 1999, 39.)

Sosiaalipedagogisen työn lähtökohtana on mm. mahdollistaa vaikeuksissa olevien ihmisten osallistuminen, toisten ihmisten kohtaaminen, itsensä kehittäminen ja toteuttaminen ja itsensä kokeminen tarpeelliseksi. Työ on identiteettityötä, jossa autetaan ihmisiä rakentamaan omaa identiteettiään työstämällä niin ihmisen historiaa, nykyhetkeä kuin tulevaakin. Sosiaalipedagoginen työ on aina vuorovaikutuksellista työtä, joka perustuu dialogiin. (Hämäläinen, J. 1999, 70- 71.)

Jatkopolut Oy:n ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa sosiaalipedagoginen viitekehys näkyy arkeen painottuvana työnä, innostamisena ja uskona ihmisen mahdollisuuden muuttua ja muuttaa omaa arkeaan. Sosiaalipedagoginen työ vaatii aina aidon kohtaamisen ja tutustumisen asiakkaan todelliseen arkeen. (Ranne, 2005, 16).

Sosiaalipedagogisen työn tavoitteena on yksilön integroituminen yhteiskuntaan. Se on moninainen kokonaisuus ja se muuttaa muotoon aina yhteiskunnan tilanteesta kumpuavien tarpeiden perusteella. Sosiaalipedagogisessa työssä pyritään vahvistamaan yksilön sosiaalisia taitoja. Oleellista sosiaalipedagogisesti orientoituneelle työlle on luoda vuorovaikutussuhde työntekijän ja asiakkaan välille ja heidän välisen suhteen jatkuminen riittävän kauan. (Ranne, 2005, 17).

Sosiaalipedagoginen ajattelu korostaa yksilön vapautta, valintaa ja vastuuta. Jatkopolut Oy:n ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa mahdollisuus muuttaa yhteiskuntaa/ palvelujärjestelmää on olematon. Tukihenkilön on kuitenkin mahdollista tukea asiakasta mahdollisimman positiiviseen muutokseen, jonka vastakohtana on usein alistuminen uhrin rooliin. (vrt. Kaljonen 2005, 24.)

Sosiaalipedagogisessa työssä voidaan käyttää luovia menetelmiä. Näitä menetelmiä ovat esimerkiksi piirtäminen, sadutus ja kuvan kautta työskentely. Jatkopolut Oy:n tukihenkilötoiminnassa korostuu liikunnan merkitys ja siihen innostaminen. Liikunnan avulla voidaan aktivoida lapsia ja nuoria terveelliseen elämäntapaan, mutta sillä voidaan myös kehittää oman kehon tuntemusta. Monella nuorella oma keho on ikään kuin hukassa ja negatiivinen tuntemus omasta kehosta aiheuttaa esimerkiksi viiltelyä. Kun liikuntaa harrastetaan muuten kuin suoritusmielessä, se mahdollistaa oman kehon parempaan tuntemukseen ja hallintaan. Kun liikutaan ryhmässä, tullaan näkyviksi myös toisille. Ryhmässä liikkuminen mahdollistaa myös sosiaalisten taitojen vahvistumisen. (vrt. Rinta - Harri, 2005, 72- 80)

4.7 Verkostoituminen ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa

Keskusteluissa moniammatillisuudesta puhutaan verkostoyhteistyöstä. Hyvinvointipalveluita tuottaessa näillä verkostoilla tarkoitetaan lähinnä viranomaisverkostoja ja kuinka niitä voidaan hyödyntää. Verkostoiksi kutsutaan suhteita, joihin sisältyy ennalta määritelty joukko ihmisiä, organisaatioita, kohteita ja tapahtumia (Jalava & Virtanen 1995, 30.)

Verkostoituminen on tapa toimia yhdessä jonkin asian hyväksi. Viime aikoina verkostojen merkitys on korostunut työn moninaisuuden vuoksi. Yhteistyöverkostot ovat joustavia ja muuttuvat nopeasti haasteiden muuttuessa. Verkostoituminen voi olla haastavaa, koska se voi vaatia osallistujalta toisten näkemysten ja maailmankatsomusten hyväksyntää. Verkostoitumisen positiivinen puoli on se, että se jakaa monen ammattilaisen tiedon myös muiden verkostossa toimivien käyttöön ja jokainen voi näin ollen käyttää omaa ydinosaamistaan. (Soanjärvi, 2008, 155 -156.)

Termeinä moniammatillinen yhteistyö ja verkostoituminen ovat lähellä toisiaan ja usein niistä puhutaan samassa yhteydessä. Moniammatillisella yhteistyöllä tarkoitetaan esimerkiksi tietyn nuoren asioissa kokoontuvaa ammattilaisten ryhmää, jotka työskentelevät nuoren asioiden hyväksi. Verkostoitumisella tarkoitetaan taas esimerkiksi saman alueen toimijoiden kuten nuorisojärjestöjen ja oppilaitosten tekemää yhteistyötä. (Soanjärvi 2008, 158.)

Lastensuojelun kuten muussakin sosiaalityössä sosiaalityöntekijän rooli korostuu. Hän toimii elämäntilanteen ja samalla tarvittavien palveluiden koordinaattorina. Useissa tapauksissa sosiaalityöntekijän täytyy luoda suhteita eri yhteistyötahoihin luodakseen asiakkaalle tarvittavan tukiperustan. (Aho, 1999, 200.) Tässä yhteydessä ammatillisen tukihenkilön rooli on auttaa sosiaalityöntekijää ymmärtämään paremmin asiakkaan elämäntilannetta ja osallistua arkielämän havainnointiin ja tukemiseen.

Jatkopolut Oy:n asiakaskunnan moninaiset haasteet ja vaikeudet ohjaavat työntekijät toimimaan yhteistyössä moniammatillisten ryhmien ja eri verkostojen kanssa. Tavallisia yhteistyötahoja ovat kuntien sosiaalityöntekijät ja perhetyöntekijät, asiakkaan opettajat ja oppilashuollon ohjaajat, psykiatristen poliklinikoiden ja osastojen hoitajat ja lääkärit sekä esimerkiksi Kuopiossa Päihdepalvelusäätiö ja Tukeva-säätiön työntekijät. Näiden verkostojen ylläpitäminen ja välinen yhteistyö mahdollistaa asiakkaan kokonaisvaltaisen tukemisen. Verkostojen kautta Jatkopolut Oy:n työntekijät saavat tietoa esimerkiksi eri opiskelu- ja tukimahdollisuuksista, joita hyödyntää ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimusongelmat

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Jatkopolut Oy:n ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakkaiden tyytyväisyyttä toimintaan. Tyytyväisyyttä ei ollut aikaisemmin tutkittu. Sen tavoitteena oli selvittää myös kyselylomakkeen toimivuutta ja saada tietoa tyytyväisyydestä Jatkopolut Oy:n laatukäsikirjaa varten. Tutkimuksen tulosten toivotaan auttavan myös Jatkopolut Oy:n kehittämistyössä. Tulevaisuudessa kyselylomake toimitetaan asiakkaalle aina asiakkuuden päätyttyä. Tutkimuksessa käytettyä kyselykaavaketta tullaan käyttämään myös tutkittaessa perhetyön, sijaishuoltolaitoksen sekä palvelun ostajan tyytyväisyyttä.

Tutkimuksen tutkimusongelmina toimivat:

1. Vastaako Jatkopolut Oy:n ammatillinen tukihenkilötoiminta asiakkaan tarpeisiin?
2. Ovatko Jatkopolut Oy:n tilat/ toiminnot asiakkaiden tarpeita vastaavia?
3. Ovatko asiakkaat tyytyväisiä työntekijöiden työskentelyyn?

5.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmänä tässä opinnäytteessä käytettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Menetelmä valittiin siksi, että havainnot mitattiin määrällisesti ja numeerisesti. Kvantitatiivisen menetelmän juuret ovat luonnontieteissä ja sitä käytetään paljon sosiaali- ja yhteiskuntatieteiden tutkimuksissa. Kvalitatiivista ja kvantitatiivista mene-

telmää ei pidä lukea toistensa vastakohtiksi. Ne ovat erilaisia lähestymistapoja, joita on vaikea tarkasti erottaa toisistaan (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 131- 135.)

Kvantitatiivinen tutkimus valittiin tutkimusmenetelmäksi, koska tiedossa oli tarkasti kenen mielipiteitä tutkimuksessa haluttiin tutkia. Tutkittavia henkilöitä olivat Jatko-put Oy:n ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakkaat ja tutkimuksessa haluttiin selvittää koko asiakaskunnan mielipidettä. (Hirsjärvi ym.2008, 136.) Tutkimuksen tarkoitus oli siis löytää vastaus kokojoukon mielipiteeseen, jolloin tutkimusta kutsutaan kokonaistutkimukseksi. (Hirsjärvi ym.2008, 174).

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti ja tulosten tarkastelulla pyritään päätyämään saturaatioon eli kylläntymiseen. Tällä tarkoitetaan sitä, että tutkimusaineistoa kerätään niin kauan että aineistossa alkaa esiintyä tutkimusongelman kannalta uutta tietoa ja samat asiat alkavat toistua aineistossa. (Hirsjärvi ym. 2008, 177.)

Kvantitatiiviselle tutkimukselle on ominaista, että se sisältää hypoteeseja ja teorioita. Hypoteesit ilmoitetaan aina väitteiden muodossa. Hypoteesit voivat olla tutkijan ennakkoaavistuksia. Ne voivat olla ennakoituja ratkaisuja ja selityksiä asetettuihin tutkimusongelmiin. Asetetuille hypoteeseille on aina oltava olemassa perusteluja. Tukea perusteluille löytyy usein teorioista tai aiemmista tutkimuksista. Tässä tutkimuksessa hypoteeseja ei käytetty, koska tutkimuksella pyrittiin kuvailemaan asiakkaiden mielipidettä. Yleinen käytäntö kvantitatiivisessa tutkimuksessa on, että hypoteeseja ei käytetä, mikäli tutkimus on luonteeltaan kuvaileva tai kartoittava. (Hirsjärvi ym. 2008, 154.)

5.3 Kyselylomake aineistonkeruumenetelmänä

Survey- tutkimuksen keskeinen menetelmä on kysely. Tutkimuksessa aineistoa kerätään standardoidusti. Se tarkoittaa sitä, että kaikilta kyselyyn vastanneilta asioita kysytään täsmälleen samalla tavalla (Hirsjärvi ym. 2008, 188.) Etuna kyselytutkimuksissa pidetään sitä, että kyselyiden avulla voidaan kerätä laajatutkimusaineisto. Aineis-

tosta saadaan laaja kun sama kysely voidaan toimittaa usealle ja samassa kyselyssä voidaan kysyä useaa eri asiaa. (Hirsjärvi ym. 2008, 190.)

Tämän tutkimuksen tutkimusaineiston keräämiseen valittiin menetelmäksi strukturoitu kyselykaavake. Kyselykaavake sisälsi 12 strukturoitua mielipideväittämää. Sen asteikkona toimii 5 - portainen Likertin asteikko.(Heikkilä, T. 1998, 53- 55.) Asteikko oli määritelty täysin samaa mieltä (1), osittain samaa mieltä (2), en osaa sano(3), osittain eri mieltä (4) ja täysin eri mieltä (5).

Kysymysten laadinnassa ja järjestelyssä pyrittiin käyttämään selkeyttä ja loogisuutta. Kysymykset haluttiin saada mahtumaan yhdelle sivulle, jottei kysely vaikuttaisi liian pitkälle. Pituuden pelättiin vaikuttavan vastausprosenttiin. Kyselyn loppuun kirjattiin kohta *vapaa sana*, jotta asiakkaille jäisi vielä mahdollisuus kommentoida tyytyväisyytään omin sanoin.

Kysymykset pyrittiin laatimaan lyhyiksi ja niissä pyrittiin kysymään vain yhtä asiaa kerrallaan. Kysymykset numeroitiin ja ne jaettiin kokonaisuuksiin. Vaikka kaikki kysymykset olivat peräkkäin, ne jaoteltiin niin, että peräkkäisissä kysymyksissä keskityttiin yhteen aiheeseen kuten toimintaan ja työntekijöihin. (vrt. Heikkilä 1998, 48 -49.) Kun tutkitaan täsmällisiä tosiasioita, kysymysten kuuluu olla joko avoimia tai monivaihtotyyppejä. (Hirsjärvi ym 2008,192). Kysymyksissä käytettiin sinuttelua, koska vastaaja joukko oli lähinnä nuoria. Lomake pyrittiin sinuttelusta huolimatta laatimaan kohteliaaseen sävyyn.

Kysely toteutettiin kirjekyselyn periaatteella elokuussa 2012. Vastausaikaa annettiin kaksi viikkoa. Työntekijät toimittivat kyselyt asiakkailleen. Kyselyitä toimitettiin asiakkaille yhteensä 200. Kyselyn mukaan liitettiin saatekirje ja palautuskuori. Palautuskuoreen oli laitettu valmiiksi postimerkki ja palautusosoite. (vrt. Heikkilä 1998, 66). Toimittaville työntekijöille painotettiin, että heidän ei tule osallistua kyselyn täyttämiseen ellei asiakas sitä itse toivo. Henkilökohtaisella toimituksella mahdollistetaan vastausprosentin suurenemista ja tarvittavien lisätietojen antamista.(Heikkilä 1998, 67). Saatekirjeessä mainittiin viimeinen palautuspäivä sekä se, että kyselyn tavoitteena oli kehittää Jatkopolut Oy:n toimintaa. Kirjeessä oli maininta myös, että kyselyn voi palauttaa nimettömänä ja ne käsitellään luottamuksellisesti.

5.4 Aineiston käsittely ja analyysi

Palautuneita kyselyitä oli yhteensä 67. Perustiedoissa kysyttiin sukupuolta sekä ikää, jolloin asiakas oli ollut Jatkopolut Oy:n ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakkaana. Perustietojen tarkoituksena oli selvittää onko eri-ikäisten ja eri sukupuolta olevien lasten / nuorten toiminnan laadussa eroja ja toimivatko toiminnot ja käytännöt kaiken ikäisten kohdalla.

Kyselyiden palaututtua kyselyt numeroitiin 1-67:ään. Numerointijärjestyksellä ei ollut väliä. Vastaukset syötettiin Excel- pohjaiseen havaintomatriisiin johon ne jaoteltiin iän ja sukupuolen mukaisesti. Havaintomatriisi on taulukko, jossa pystyrivit kuvaavat muuttujia ja vaakarivit tilastoyksiköitä. Näin yhdelle riville saadaan yhden tutkittavan tiedot ja pystyriviltä kunkin vastaajan tiettyyn kysymykseen saadut tiedot. (Heikkilä 1998, 123.)

Alle 6-vuotiaiden vastauksia ei ollut lainkaan. Heidän muuttujakseen asetettiin siitä huolimatta 1. Muuttujaa käytettiin siksi, että sen erittely helpottaisi muiden muuttujien. Miehille muuttujaksi asetettiin 1 ja naisille 2. 7- 11-vuotiaiden muuttujana toimi 2, 12 - 15-vuotiaiden 3 ja 16-vuotiaiden ja siitä vanhempien kohdalla 4. Ikäjakaumat perusteltiin niin, että 0-6-vuotiaat olivat pieniä lapsia, 7-11-vuotiaat leikki-ikäisiä, 12- 15-vuotiaat nuoria ja murrosikäisiä. Yli 16-vuotiaiden ajateltiin olevan itsenäistyviä nuoria tai tuettuina asuvia nuoria. Eri-ikäisten mielipiteiden oletettiin kertovan kenen tarpeisiin Jatkopolut Oy:n tämän hetkinen toiminta parhaiten vastaa ja keiden kohdalla toimintaa tulisi kehittää. Tyytyväisyyteen liittyvät muuttujat numeroitiin samoin kun kyselykaavakkeessa eli 1-5.

Havaintomatriisiin syötön jälkeen syötetyt tiedot tarkistettiin useita kertoja. Tarkistuksen yhteydessä todettiin, että kuudesta kyselystä puuttuu sukupuolen kertova arvo. Näitä vastauksia ei käsitelty tutkimuksessa lainkaan, jolloin vastauksien kokonaismäärä laski 61:een.

Matriisissa olevat tiedot luokiteltiin niin, että yhteen saatiin kerättyä tietyn ikäisten tyttöjen ja tietyn ikäisten poikien antamat vastaukset. Näiden luokittelujen jälkeen vastauksista saatiin määriteltä tiettyä ikää ja sukupuolta edustavien vastaajien vastaus-

ten antamat keskiarvot. Määriteltyä saatiin myös koko joukon mielipidettä ilmaiseva keskiarvo. Keskiarvojen lisäksi vastauksille laskettiin myös prosentuaaliset arvot. Matala keskiarvo kuvasti tyytyväisyyttä. Yleensä järjestysasteikon tasoisille muuttujille ei ole tarkoituksenmukaista laskea keskiarvoja, mutta tässä mielipidemittauksessa sitä käytettiin yleiskuvan antamiseksi tutkittavista asioista. (ks. Heikkilä 1998, 81.) Analysoinnissa tarkasteltiin myös tulosten moodia eli yleisintä vastausta ja vastausten hajontaa. Hajontaluvut kertovat kuinka hajallaan muuttujasta tehdyt mittaukset ovat (Heikkilä 1998, 84 -85.) Laskennat suoritettiin Excel- ohjelmiston avulla.

Mielipidemittauksissa on syytä harkita *en osaa sanoa* - vastausten jättämistä pois laskuista kun lasketaan mittausten keskiarvoja. Tämä korostuu varsinkin silloin kun vastaajalla ei ole todellakaan mitään tietoa kysyttävästä asiasta (Heikkilä 1998, 184). Tässä tutkimuksessa oli merkittävää huomioida aineistoanalyysissä *en osaa sanoa* - vastausten merkittävyys. Kyselykaavakkeen antama arvo vastaukselle oli 3. Keskiarvoja laskettaessa tämä arvo nosti keskiarvoa. Tämän vuoksi aineisto käsiteltiin myös ottamatta huomioon *en osaa sanoa* - vastauksia. Tämän toimenpiteen avulla saatiin myös tietoon myös mille kysymykselle tuli eniten *en osaa sanoa* - vastauksia.

Näiden mittausten jälkeen koottiin taulukoita, joihin koottiin saadut tulokset erilaisissa kokonaisuuksissa. Näiden koontien avulla pystyttiin vertailemaan eri- ikäisten ja sukupuoli-asiakkaiden tyytyväisyyttä. Näitä koonteja tullaan jatkossa käyttämään vertailupohjina tuleville asiakastyytyväisyyskyselyille.

5.5 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuuden ensimmäinen kriteeri on, että tutkimus on tehty tieteelliselle tutkimukselle asetettujen kriteereiden mukaisesti. Mittausten luotettavuutta kuvataan validiteetti- ja reliabiliteetti-käsitteiden avulla. Reliabiliteetti ja validiteetti muodostavat yhdessä mittarin kokonaisluotettavuuden. Luotettavuutta alentaa virheet tutkimusaineistoa hankittaessa syntyvät virheet. Tällaisia virheitä ovat käsittelyvirheet, mittausvirheet, peitto- ja katovirheet sekä otantavirheet. (Heikkilä 1998, 185.)

Vaikka tutkimuksissa pyritään aina välttämään virheitä, tulosten pätevyys ja luotettavuus ovat vaihtelevia. (Hirsjärvi ym. 2008, 226).

Reliabiliteetilla tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta. Toistettavuus voidaan todeta esimerkiksi niin, että kaksi eri tutkijaa tutkii samaa asiaa saaden tulokseksi samat vastaukset. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa voidaan käyttää toistettavuuden toteamiseksi erilaisia mittareita (Hirsjärvi 2008, 226.) Reliabiliteettia on mahdollista tarkastella mittauksen jälkeen. Tutkimuksen sisäistä reliabiliteettia voidaan tarkastella mittamaalla tilastoyksikkö useampaan kertaan. Mikäli mittaukset ovat toistettavissa myös muissa tutkimuksissa, kyseessä on silloin tutkimuksen ulkoinen reliabiliteetti. (Heikkilä 1998, 187.)

Tässä tutkimuksessa tulosten toistettavuutta pyrittiin todentamaan keskiarvojen ja moodin mittauksella. Keskiarvot ja moodit laskettiin niiden laskentaan soveltuvalla Excel-ohjelmistolla. Laskennat toteutettiin useaan kertaan saaden vastaukseksi samat tulokset. Luotettavuutta pyrittiin lisäämään myös vertailemalla eri-ikäisten ja sukupuolta olevien vastauksia sekä laskemalla keskiarvot ja moodit myös ilman *ei osaa sanoa* vastauksia ja vertaamalla niitä kaikkien tulosten keskiarvoon.

Tutkimuksen luotettavuutta tutkittaessa validiteetilla tarkoitetaan sitä, kuinka tarkasti on onnistuttu mittaamaan sitä mitä oli tarkoituskin mitata. Kyselytutkimuksessa se lähinnä tarkoittaa sitä, kuinka onnistuneesti kysymykset on onnistuttu kyselylomakkeeseen laatimaan. Mikäli kysymykset on laadittu hyvin, ne vastaavat tutkimukselle asetettuihin ongelmiin. (Heikkilä 1998, 186.)

Tämän tutkimuksen tutkimusaineistoon kysymykset pyrittiin laatimaan käyttämällä yksinkertaisia ja helppoja kysymyksiä. Kysymykset laadittiin huomioonottaen tutkimukselle asetetut tutkimusongelmat. Kysymyksissä kysyttiin yhtä asiaa kerrallaan.

Reliabiliteettia ja validiutta voivat alentaa systemaattiset virheet. Systemaattisilla virheillä tarkoitetaan esimerkiksi vastaajan valehtelua. Valehtelu voi aiheuttaa tuloksiin kaunistelua ja vähättelyä (Heikkilä 1998, 186.) Tutkimusaineistoa analysoidessa huomioitiin, että aineistossa ei ollut juurikaan kaavakkeita, joissa sama vastaus olisi

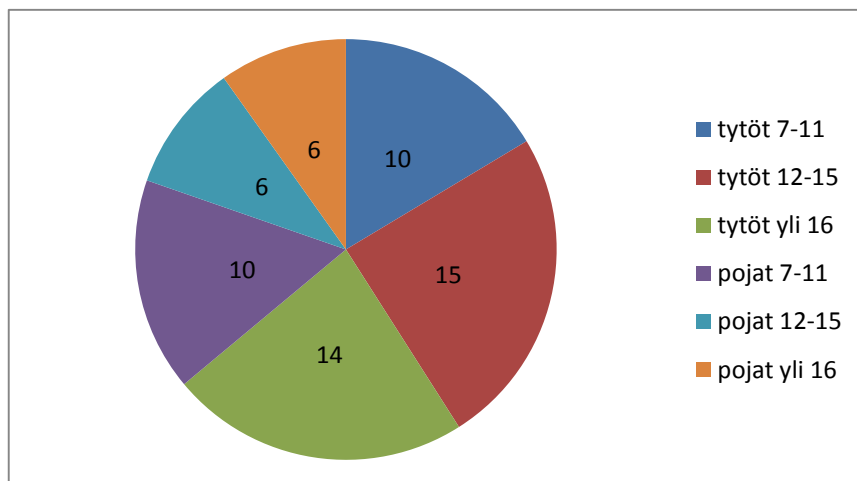
toistunut koko kaavakkeen lävitse. Tämä tulkittiin niin, että vastauksia oli todellisuudessa mietitty.

Tämän tutkimuksen luotettavuudelle haasteen asetti kadon aiheuttama vääristymä. 200 lähetetystä kyselykaavakkeesta palautui ainoastaan 67. Näistä 67:stä kaavakkeesta jouduttiin poistamaan vielä 6 puuttuvien perustietojen vuoksi, jolloin jäljelle jäi 61 kyselykaavaketta. Tällöin vastausprosentiksi muodostui vain 30,5 prosenttia. 0-6-vuotiaiden puuttuvat vastaukset eivät mahdollista koko ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakaskunnan mielipiteen mittaamista. Toisaalta suurin osa alle 6-vuotiaista kuuluu Jatkolut Oy:ssä perhetyön eikä ammatillisen tukihenkilötoiminnan piiriin ja tässä tutkimuksessa tutkittiin ainoastaan ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakkaiden tyytyväisyyttä. Asiakaskunnan alati vaihteleva rakenne aiheutti myös haasteita määriteltäessä koko asiakaskunnan koostumusta. Omistajien antamien tietojen perusteella päädyttiin siihen, että asiakaskunta koostuu tasaisesti yli 7-vuotiaista tytöistä ja pojista.

Sen, että tutkimuksen toteuttaja työskentelee Jatkolut Oy:ssä, ei koettu vaikuttavan tutkimustuloksiin. Etäisyys tutkijan ja kyselyyn osallistuvien välillä pyrittiin säilyttämään postikyselyn avulla ja sillä, että kyselyn toimittavia työntekijöitä kannustettiin pysymään erillään kyselyntäyttöhetkestä. Sen, että vastaajille annettiin rauha vastata kyselyyn, toivottiin kannustavan rehellisyyteen vastauksissa.

5.6 Tutkimustulokset

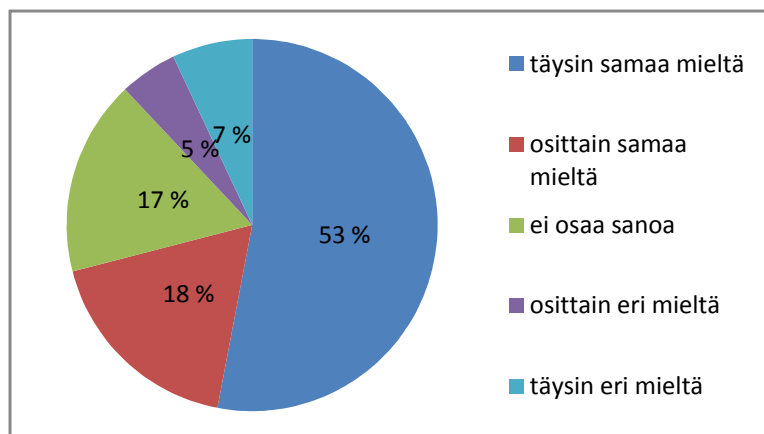
Kysely lähetettiin kaikille Jatkolut Oy:n ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakkaille syksyllä 2012. Kyselyyn vastasi 30,5 prosenttia koko Jatkolut Oy:n ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakaskunnasta. Vastaajista 64 prosenttia oli tyttöjä ja poikia 36 prosenttia. Eniten vastauksia oli 12- 15-vuotiailta tytöiltä (15kpl) ja vähiten 12- 15-vuotiailta ja yli 16-vuotiailta pojilta (6kpl molemmilta). 7-11-vuotiailta pojilta ja tytöiltä vastauksia tuli saman verran, molemmilta 10 kappaletta.



Kuvio 1. Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden jakautuminen iän ja sukupuolen mukaan.

Vaikka vastausprosentti oli alhainen, kyselyiden karhuamiseen ei haluttu ryhtyä. Palautusaikaa jatkettiin viikolla alkuperäisestä suunnitelmasta ja myös myöhässä palautuneet lomakkeet otettiin mukaan aineistoon. Asiakkaita ei haluttu painostaa karhuamalla kyselyitä.

Yleisesti toimintaan tyytyväisimpiä olivat tytöt. Heidän vastauksissaan yli puolet oli *täysin samaa mieltä* - vastauksia. Heidän vastaustensa keskiarvo oli myönteisempi muissa kysymyksissä, mutta tilojen toimivuuteen pojat olivat keskimäärin tyytyväisempiä. Lähes yhtä tyytyväisiä pojat ja tytöt olivat työntekijöiden tavoitettavuuteen sekä työntekijöiden ajan riittävyyteen.

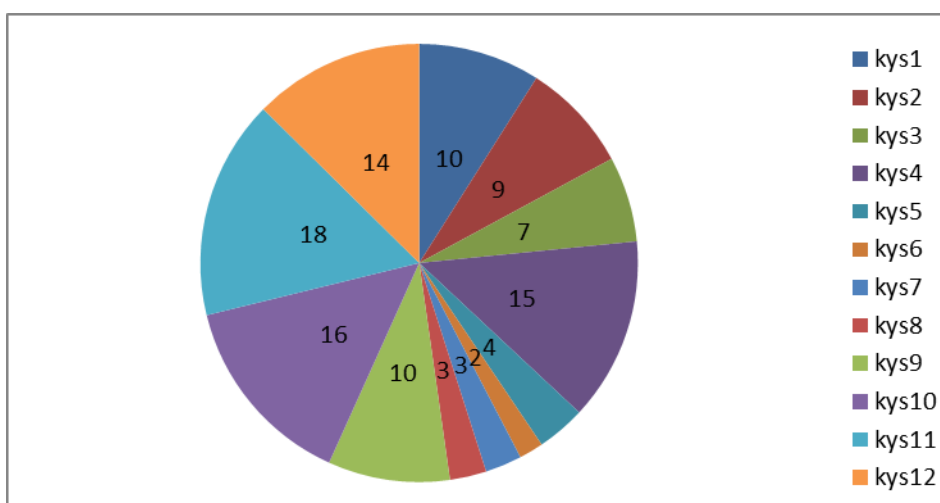


2. Tyttöjen koko tutkimusten vastausten jakaantuminen prosentteina

Tukihenkilötoiminta vastasi eniten 7-11-vuotiaiden tyttöjen odotuksia. Lähes yhtä tyytyväisiä olivat 7-11-vuotiaat pojat sekä 12- 15-vuotiaat tytöt. Yli 16-vuotiaiden poikien odotuksia tukihenkilötoiminta vastasi vähiten (keskiarvo 2,4 ilman *ei osaa sanoa* - vastauksia).

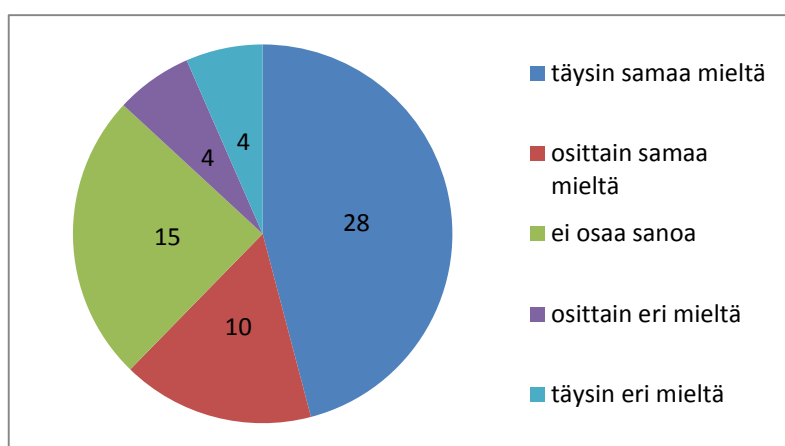
Yhtenä tutkimuksen tutkimusongelmana oli Jatkopolut Oy:n toiminnan vastaavuus asiakkaan tarpeisiin. Tätä selvitettiin asiakkaiden tyytyväisyydellä avun saannin nopeuteen ja avun saantiin toiminnan kautta. Avun saannin nopeuteen Jatkopolut Oy:n kautta 7-11-vuotiaat olivat tyytyväisimpiä. Kaikilla muilla tyytymättömyyttä esiintyi tasanaisesti. Eniten apua toiminnasta kokivat saaneensa 7-11-vuotiaat tytöt sekä pojat ja vähiten vastaavasti 12- 15-vuotiaat pojat. 12 -15-vuotiailla ja yli 16-vuotiailla tytöillä avunsaannin itsearvioiminen osoittautui hankalaksi. Se välittyi huomattavalla *en osaa sanoa* - vastausten määrällä.

En osaa sanoa – vastausten mukaan voitiin tulkita niin, että kyselyyn oltiin vastattu niin sanotusti ajatuksen kanssa. Vastaukset olivat jakautuneet tiettyjen kysymysten ympärille eikä niissä ollut nähtävillä esimerkiksi mielenkiinnon loppumisesta johtuvaa kyselyn loppupuolella kasvavaa *en osaa sanoa* – vastausten määrää. Työntekijöiden toimintaa koskevissa kysymyksissä lähes kaikilla oli olemassa mielipide.



Kuvio 3. *En osaa sanoa* – vastausten jakautuminen kysymyksen kesken.

Toisena tutkimuksen päätutkimusongelmana oli tutkia Jatkopolut Oy:n toimintojen vastaavuutta asiakkaiden tarpeisiin. Ammatillinen tukihenkilötoiminta vastasi parhaiten 12- 15-vuotiaiden tyttöjen sekä 7- 11-vuotiaiden poikien tarpeisiin. 7-11-vuotiaat tytöt olivat tyytyväisimpiä toiminnan monipuolisuuteen. Yli 16-vuotiaiden poikien tarpeisiin toiminnot vastasivat huonoiten ja he olivat myös tyytymättömmimpiä toiminnan monipuolisuuteen. Selkeästi tyytyväisimpiä ryhmätoimintojen riittävyteen olivat 7-11-vuotiaat tytöt ja pojat. Tyytymättömmimpiä ryhmätoimintojen riittävyteen olivat 12- 15-vuotiaat pojat.



Kuvio 4. Kaikkien vastanneiden tyytyväisyys ryhmätoimintojen riittävyteen.

Kolmantena tutkimuksen päätutkimuskohteena oli asiakkaiden tyytyväisyys työntekijöiden toimintaa kohtaan. Tätä pyrittiin tutkimaan asiakkaiden tyytyväisyydellä työntekijöiden tavoitettavuutta, luottamuksellisuutta ja ajan käyttöä kohtaan. Työntekijöiden tavoitettavuuteen oltiin tyytyväisiä. Tyytyväisimpiä tavoitettavuuteen olivat 7- 11-vuotiaat tytöt ja tyytymättömmimpiä olivat 12- 15-vuotiaat pojat. Kaikkien 7-11-vuotiaiden poikien mielestä työntekijät olivat luotettavia ja lähes samaa mieltä olivat 7-11-vuotiaat tytöt. Vähiten luotettavuutta kokivat yli 16-vuotiaat pojat (keskiarvo 2,17). Kaikkien vastaajien mielestä työntekijöillä olisi pitänyt olla heille enemmän aikaa. Eniten tätä toivoivat kuitenkin yli 16-vuotiaat pojat. He olivat myös tyytymättömmimpiä toiminnan yksilöllisyyteen.

Jatkopolut Oy:n toimitiloihin olivat tyytyväisimpiä 7-11-vuotiaat pojat ja tytöt. Yhteistyöverkostojen toimivuuteen tyytyväisimpiä olivat myös 7-11-vuotiaat tytöt sekä pojat. Myös yli 16-vuotiaille pojilla keskiarvo oli lähes kaikkia muita heidän keskiarvojaan matalampi.

Koko tutkimuksen korkein keskiarvo oli ilman *ei osaa sanoa* - vastauksia 2,5. Korkeimmat keskiarvot tulivat 12- 15-vuotiailta pojilta ryhmätoimintojen riittävyyteen ja yhteistyöverkostojen toimivuuteen liittyvissä kysymyksissä sekä yli 16-vuotiaiden poikien vastauksissa toiminnan monipuolisuuteen liittyvässä kysymyksessä.

Vapaaseen sanaan vastattiin 17 kyselylomakkeessa. Koko käsitellyn aineiston määrästä tämä oli 28 prosenttia. Eniten *vapaan sanan* palautteita tuli tytöiltä. Pääosin *vapaan sanaan* palautteet olivat positiivisia.

Esimerkkejä *vapaan sanan* positiivisista palautteista:

Olemme olleet onnekkaita, koska saimme tukenne ajoissa. Tulevaisuus näyttää valoisalta ja toiveikkaalta. Lomake 8.

Olemme tyytyväisiä. Lomake 5

Ihan jees. Tulipahan tavattua välillä jota kuta. Lomake 11

Kiitos! Suuri apu Jatkopolulta! Kiitos ja ylistys sinne. Lomake 14

Tukihenkilömme kanssa yhteistyö on sujunut erittäin kiitettävästi ja aika - taulut ovat järjestyneet meille sopivina aikoina ja yhteishenki on ollut hyvää ja antoisaa. Lomake 16

Tosi hyvä juttu tämä tukihenkilötoiminta! Tosi paljon tukea ja apua melkein pä missä vain. Harmi kun tämäkin apu loppuu aikanaan, mutta ymmärrän kyllä sen. Kiitos, kiitos ja kiitos kaikille! Tosi rento ilmapiiri teillä! Lomake 43

Vapaassa sanassa annettiin myös kritiikkiä ja parannusehdotuksia. Esimerkkejä niistä:

Liikuntamahdollisuuksia olisi hyvä olla enempi esim. mahdollisuus pelata vaikkapa sählyä (pojat keskenään). Lomake 27

Tykkään (työntekijän nimi) ja on ollut kivaa. Ja luulen, että Jatkopolut osaa osaa auttaa. Voisi joskus kesällä vaihtaa retkipaikkaa. Lomake 24

Enemmän aikaa. Lomake 9

6 TULOSTEN TARKASTELUA JA POHDINTAA

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli tutkia Jatkopolut Oy:n ammatillisen tukihenkilötoiminnan vastaavuutta asiakkaiden tarpeisiin sekä asiakkaiden tyytyväisyyttä olemassa oleviin toimintoihin ja työntekijöiden toimintaa. Tulosten toivottiin antavan tietoa yrityksen toiminnan kehittämiseksi. Sen tavoitteena oli luoda vertauspohjaa tuleville asiakastyytyväisyystutkimuksille sekä luoda asiakastyytyväisyyskyselykaavake osaksi valmistuvaa laatukäsikirjaa.

200 lähetetystä asiakastyytyväisyyskyselystä palautui 67 eli vastausprosentti oli 30,5. Aineistosta jouduttiin karsimaan 6 puutteellisten perustietojen vuoksi. Prosentti oli alhainen, mutta toisaalta on syytä huomioida, ketä vastaajat olivat. Lapset ja nuoret ovat haasteellinen ryhmä tavoittaa. Lasten ja nuorten halu toiminnan kehittämisen ei ole välttämättä vahva eikä kehittämisen tarkoitusta välttämättä ymmärretä. Vastausprosenttiin oltiin Jatkopolut Oy:ssä tyytyväisiä.

Tulevaisuudessa asiakastyytyväisyyskysely on tarkoituksena täyttää silloin kun ammatillinen tukihenkilötoiminta päättyy. Nämä päättyneiden asiakassuhteiden jälkeen saadut palautteet käsitellään jatkossa vuosittain. Lienee syytä harkita, olisiko vastausprosentin kannalta parempi, että ammatillinen tukihenkilö antaisi kyselyn esimer-

kiksi viimeisellä tukitapaamisella ja ottaisi täytetyn kyselyn mukaansa. Tällöin vastausprosentti todennäköisesti nousisi. Toisaalta tämä saattaisi vaikuttaa asiakkaan mielipiteeseen kaunistelevasti, koska työntekijä olisi täyttöhetkellä paikalla.

Tutkimustulosten perusteella Jatkopolut Oy:n ammatilliseen tukihenkilötoimintaan oltiin tyytyväisiä. Koska aiempaa asiakastyytyväisyystutkimusta ei ole tehty, vertailupohjaa ei ole. Tarkastelemalla tuloksia voitiin erottaa niitä seikkoja, joihin oltiin vähiten tyytyväisiä ja keiden kohdalla tukihenkilötyöskentelyssä oli onnistuttu parhaiten.

Yli puolet vastanneista koki, että ammatillinen tukihenkilötoiminta vastasi täysin heidän tarpeisiinsa. Vain kolme vastaajaa koki, että tukihenkilötoiminta ei vastannut lainkaan asiakkaan tarpeisiin. Kuten kaikessa sosiaalialanyössä asiakkaiden lähtökohdat ovat varsin moninaiset. Aina asiakas ei edes itse tunnista omia tarpeitaan. Asiakassuunnitelmassa päätetään yhdessä asiakkaan, alaikäisen asiakkaan vanhempien, sosiaalityöntekijän ja ammatillisen tukihenkilön kanssa toiminnan tavoitteista ja koostumuksesta. Aina vanhempien, nuoren ja sosiaalityöntekijän näkemykset eivät kulje täysin käsi kädessä, jolloin toimintaan saattaa sisältyä myös sellaista, jota nuori itse ei koe tarvitsevänsä.

Työntekijöiden tavoitettavuuteen ja luotettavuuteen asiakkaat olivat tyytyväisiä. Jatkopolut Oy:ssä on käytäntönä, etteivät työntekijät pidä puhelimiaan päällä muulloin kuin työaikana. Tällä tavalla turvataan työntekijöiden mahdollisuus heille kuuluviin lepoaikoihin. Jokaisen asiakkaan on mahdollista ottaa yhteyttä muina aikoina Jatkopolut Oy:n päivystävään puhelimeen. Päivystävä puhelin on avoinna 24 tuntia vuorokaudessa viikon jokaisena päivänä. Yhteisesti työntekijöiden kesken on sovittu, ettei asiakastapaamisten aikana vastata tulleisiin puheluihin. Tämän tarkoituksena on olla koko asiakastapaamisen ajan juuri tietyn asiakkaan käytettävissä. (T. Holopainen henkilökohtainen tiedonanto 20.1.2013).

Työntekijöiden luotettavuuden epäilyyn voi vaikuttaa esimerkiksi se, että työntekijä on velvollinen tekemään lastensuojeluilmoituksen omasta asiakkaastaan tai asiakkaan lähipiiriin kuuluvasta lapsesta, mikäli kokee siihen olevan aihetta. Jatkopolut Oy:n ammatillinen tukihenkilötoiminta perustuu asiakkaan ja työntekijän väliseen luottamussuhteeseen. Ammattihenkilöillä on kuitenkin velvollisuus lastensuojelulain 25§

mukaisesti tehdä salassapitosäännösten estämättä lastensuojeluilmoitus, mikäli havaitsee lapsen hoidossa ja huolenpidossa, kehitystä vaarantavissa olosuhteissa tai oman toiminnan aiheuttamassa käytöksessä syitä lastensuojelutarpeen selvittämiseen. Ilmoitus tulee tehdä lapsen kotikunnan sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle (Lastensuojelulaki 25§.)

Jotta luotettavuutta voitaisiin lisätä, jokaisen työntekijän tulisi kertoa ilmoitusvelvollisuudestaan asiakkaalle. Tällöin asiakkaan oman arvioinnin varaan jää, mitä haluaa tukihenkilölleen kertoa. Myös puhelinkäytäntöjä tulisi selventää asiakkaalle niin, että asiakkaalla on tieto yrityksen sovitusta käytännöistä. Jotta asia tulee ymmärretyksi myös asiakkaan toimesta, on käytäntöön johtavat syyt perusteltava huolella.

Työntekijän luotettavuutta tukee se, että työntekijä onnistuu välittämään asiakkaalle kokemuksen siitä, että kokee asiakkaan tärkeäksi. Suunnitelmien toteutumisesta ja suunniteltujen tapaamisten ajankohdista tulisi pitää poikkeuksetta kiinni. Myös edellisillä kerroilla puhuttujen asioiden muistaminen myöhemminkin luo tunnetta siitä, että asiakasta on kuunneltu.

Luottamussuhteen syntyminen voi olla toisten kohdalla hyvinkin haastavaa. Esimerkiksi useat pettymykset aikuisia kohtaan ovat voineet vahingoittaa nuoren kykyä luottaa aikuisiin. Tämän vuoksi niin sanottu tutustumisvaihe voi kestää toisten kohdalla kuukausia. Myös nuoren tavoitettavuus voi olla hankalaa ja peruttuja tapaamisia tulla useita. Nämä ovat työntekijää helposti rasittavia asioita. Kuitenkin työntekijän sinnikkyys usein palkitaan ja luottamussuhteen syntyminen alkaa. Työntekijästä tulee nuoren luottamuksen arvoinen. Luottamus osoittautuu usein sovitusta asioista kiinnipitämisellä ja sillä, että tukihenkilön mielipiteellä on nuorelle merkitystä.

Tyytyväisimpiä Jatkopolut Oy:n toimintaan olivat 7-11-vuotiaat tytöt ja pojat. Tyytymättömimmiksi ryhmiksi osoittautuivat 12- 15-vuotiaat pojat sekä 16-vuotiaat pojat. Tästä pääteltiin Jatkopolut Oy:ssä, että vanhempien poikien toimintaa täytyy muuttaa ja kehittää nuorten toivomaan suuntaan. Tuloksista voitiin tulkita, että nuorten, niin tyttöjen kuin poikienkin, toimintaa toivottiin monipuolisemmaksi ja ryhmätoimintaa toivottiin olevan enemmän.

Nuorten kohdalla tyytymättömyyteen suhteessa toimintojen monipuolisuuteen ja ryhmätoimintojen puuttumiseen voi syynä olla myös nuorten oman aktiivisuuden puute ja kriittinen suhtautuminen erilaisiin toimintoihin. Nuoruuteen kuuluu voimakasta kritisointia asioita kohtaan. Nuori hakee myös identiteettiään, mihin olennaisena osana kuuluu omien voimavarojen etsiminen ja itsen peilaaminen ympäristöön. Nuori voi myös kokea, ettei tarvitse apua ja tukea keneltäkään. (Aaltonen, Ojanen, Vihunen & Vilen 1999, 78.)

Osallistuminen eri ryhmätoimintoihin voi myös vaikeutua esimerkiksi nuoren kärsiessä sosiaalisten tilanteiden pelosta. Huomioitavaa on myös se, että pelkkä ryhmätoimintoihin osallistuminen ei takaa yksilötyöskentelyn toteutumista. Mikäli tapaamisia on sovittu toteutettavaksi kerran viikossa, ei tapaaminen voi aina olla ryhmätoimintaa. Vaikeutena osallistumiselle voi olla myös pitkät välimatkat asiakkaan kotoa ryhmän kokoontumispaikkaan. Tällöin esteenä ovat taloudelliset ja ajankäytännölliset haasteet.

Kun mietitään nuorille suunnattua ryhmätoimintaa, olisi syytä selvittää nuorten toiveet ryhmän luonteesta ja tapaamistiheydestä. On myös syytä selvittää onko toiveiden mukaisia ryhmiä jo olemassa jonkun muun järjestäjätahon toimesta. Mikäli näin on, on syytä miettiä onko Jatkopolut Oy: n tarpeellista järjestää enää omaa samanlaista ryhmää vai olisiko järkevintä tukea asiakasta hakeutumaan jo olemassa olevaan ryhmään.

Tulosten mukaan pienten lasten toiminnan suunnittelussa oltiin onnistuttu hyvin. Pienempien lasten toiminta koostuu Jatkopolut Oy:ssä pitkälti liikkumisen ympärille. Vanhempien nuorten, niin poikien kuin tyttöjenkin toimintaa tulee kehittää. Tällaisia kehitysmahdollisuuksia voisi olla esimerkiksi erilaiset vertaisryhmät. Myös tyttöjen illan viettämistä useammin kuin kerran kuussa olisi syytä miettiä. Isommille pojille järjestetään harvakseltaan niin sanottuja teemailtoja. Myös näiden järjestämisen tiheyttä voisi olla hyvä miettiä. Yhtenä kehittämisideana voisi toimia myös juuri nuorille suunniteltujen retkien järjestäminen. Retket voisivat toimia myös tukihenkilön ja nuoren suhdetta lujittavana elementtinä.

Yllättävää tutkimustuloksissa oli, että sekä 12- 15-vuotiaat pojat kuin yli 16-vuotiaat pojatkin toivoivat työntekijöiltä enemmän aikaa. Tässä kyseessä voi olla toisen väärin tulkitseminen. Työntekijät voivat tulkita nuoren halukkuuden tapaamisia kohtaan väärin. Pojat voivat olla ulkokuoreltaan nihkeitä tapaamisten suhteen, mutta kokevat tapaamiset kuitenkin mielekkäinä ja tarpeellisina.

Nuoren havainnoiminen on tärkeää erityisesti silloin, kun nuoresta kannetaan huolta. Tukihenkilön on asetettava nuoren asemaan ja katsottava asioita nuoren näkökulmasta. Nuoren elämässä tunteet ovat olennaisessa roolissa. Itsenäistymisen kynnyksellä aikuisten rooli nuoren silmissä voi heikentyä, mutta todellisuudessa nuori kuitenkin tarvitsee aikuisen tukea ja turvaa. (Aaltonen ym. 127- 172.)

Vapaa sana- osiossa oltiin lähinnä tyytyväisiä Jatkopolut Oy: n tarjoamaan palveluun. Asiakkaiden laatimissa kirjoituksissa taustalta pystyi oikeasti tunnistamaan asiakkaiden aidon kiitollisuuden. Tämän kaltaiset palautteet ovat ammatillisen tukihenkilötyön voimavara.

Tässä tutkimuksessa tutkittiin Jatkopolut Oy:n ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakastyytyväisyyttä ja toiminnan tarpeisiin vastaavuutta. Aiempien tutkimustulosten puuttuessa tarkkoja teorioihin nojautumisia tutkimuksessa oli haasteellista käyttää. Käsitteiden avauksissa pyrittiin selvittämään Jatkopolut Oy:n toimintamalleja ja löytämään niiden tueksi jo dokumentoituja perusteluja.

Ammatillista tukihenkilötoimintaa/ tukihenkilötoimintaa on tutkittu aiemmin lähinnä opiskelijoiden toimesta opinnäytteiden muodossa. Vuonna 2009 Jonna Shemeikan ja Niina Virkkalan opinnäytteessä ”Nuoren kanssa kulkien. Sarpat Oy:n ammatillisen tukihenkilötoiminnan tarkastelua” Shemeikka ja Virkkala ovat päässeet samankaltaisiin tutkimustuloksiin Sarpat Oy: n ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta kuin mitä tässä tutkimuksessakin päästiin. Shemeikan ja Virkkalan tutkimuksessa nuoret olivat kokeneet toiminnan tarpeelliseksi ja työntekijän luotettavaksi aikuiseksi. (Shemeikka & Virkkala 2009, 44 - 45). Myös Holopaisen ja Laitisen Lastensuojelun Jatkopolut -projektin loppuraportissa nuorten mielipide projektista oli ollut positiivinen. Nuoret olivat kokeneet voivansa luottaa työntekijöihin ja saaneensa apua toiminnalta. (Holopainen & Laitinen 2006, 16.)

Ammatilliselle tukihenkilötoiminnalle ei ole olemassa ohjekirjaa tai sääntöjä, joiden mukaan toimintaa toteutettaisiin. Toiminnassa kuljetaan lastensuojelulain säätlemää tietä pitkin, mutta jokaisen työntekijän ja asiakkaan välinen tukisuhde muodostuu omanlaisekseen. Jokaisen asiakkaan tarpeet, vahvuudet ja heikkoudet huomioon ottaen tukisuhde muodostuu omaksi ainutlaatuiseksi kokonaisuudekseen. Kaikkien asiakkaiden toiveita ei voida toteuttaa, mutta toiveiden toteuttamiseen on kuitenkin syytä pyrkiä. Mikäli asiakkaalle ei voida tarjota sopivaa palvelua, tukihenkilötoiminta päätetään ja tilalle mietitään toimivampaa tukimallia. (T. Holopainen henkilökohtainen tiedonanto 20.1.2013.)

On kuitenkin tärkeää, että ammatillista tukihenkilötoimintaa tutkitaan ja sitä pyritään kehittämään. Valmiiden toimintamallien puuttuessa toiminnan vaikutusta on vaikea valtakunnallisesti arvioida. Toimintaa toteuttavat kukin omalla tyylillään. Lisäksi tähän vaikuttavat vielä työntekijöiden persoonien tuomat vivahteet.

Ammatillisen tukihenkilötoiminnan valtakunnallisen mallintamisen myötä työn arviointiin olisi mahdollisuus saada helpotusta. Tällä hetkellä tietoa edes siitä, kuinka paljon ammatillisen tukihenkilötoiminnan piirissä olevia asiakkaita valtakunnallisesti on, ei ole. Tämä johtuu siitä, että valtakunnallisesti tilastoitua tietoa on vain lastensuojelun avohuollon tukitoimien asiakkuuksista, ei siitä millaista tukea he saavat. (Heino 2007,).

Valtakunnallisen mallintamisen myötä tukihenkilöiden työtä olisi mahdollisuus kehittää. Tällä hetkellä työntekijät Jatkopolut Oy:ssä toimivat pitkälti omien tietotaitojensa varassa. Tukea saadaan omalta työyhteisöltä ohjausryhmien muodossa. Valtakunnallinen mallintaminen voisi parhaimmillaan tuottaa ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta myös kirjallista materiaalia ja esimerkiksi valtakunnallisia ammatillisille tukihenkilöille laadittuja kehittämispäiviä.

Tutkimusten avulla voidaan todentaa ammatillisen tukihenkilötoiminnan vaikuttavuutta. Tarkkoja numeroita siitä on vaikea laatia. Tehtävä on tärkeä, kun ammatillista tukihenkilötoimintaa mietitään yhtenä lastensuojelun avohuollon tukitoimien työmene-

telmänä. Työn tarpeellisuuden perusteluille on hyvä olla myös kirjallista materiaalia sosiaalityöntekijöiden kokemuksen lisäksi.

Tämä tutkimus loi Jatkopolut Oy:lle mallin asiakastyytyväisyyden tutkimisille. Se antoi yritykselle myös osviittaa siitä, kuinka tyytyväisiä asiakkaat toimintaan olivat ja missä asioissa voitaisiin vielä parantaa. Tämän tutkimuksen avulla saatiin myös kokeiltua asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen toimivuutta ennen kuin se laitetaan osaksi laatu- ja asiakasraporttia. Siinä huomattiin joitain kohtia, mitä olisi voitu kysyä tarkemmin. Lomake antoi vain karkeita linjoja tyytyväisyydestä, mikä sen tarkoitus olikin.

Kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän valintaan oltiin tyytyväisiä. On totta, että esimerkiksi kvalitatiivisella haastattelututkimuksella tuloksiin olisi mahdollisesti saatu enemmän tietoa. Haastattelututkimuksen toteuttaminen vuosittain olisi kuitenkin lähes mahdoton tehtävä ja se vaatisi paljon aikaa ja resursseja.

Tämän tutkimuksen tulokset mahdollistavat myös jatkotutkimuksen laatimisen. Jatkotutkimuksessa olisi suotavaa tutkia nuorten mielipidettä ja toiveita toiminnan kehittämiseen ja monipuolistamiseen. Tulevia asiakastyytyväisyyskyselyitä laadittaessa olisi hyvä ottaa myös asiakkaiden perheiden mielipiteet huomioon, koska myös perheet ovat olennaisessa roolissa ammatillisen tukihenkilötoiminnan sujumisessa.

Itselleni opinnäytteen aihe oli mielenkiintoinen, koska se käsitteli omaa työpaikkaani ja omaa työtäni ja niiden arviointia ja kehittämistä. Koen itse olevani innovatiivinen työntekijä ja olen työurani aikana tavannut paljon erilaisia lastensuojelun asiakkaita. Työkokemukseni aikana minulle on kehittynyt omanlaiseni käsitys siitä, milloin asiat asiakkaan kohdalla ovat hyvin, huonosti tai todella huonosti. Työkokemukseni myötä minulle on herännyt myös halu kehittää itseäni lastensuojelun asiantuntijana, mikä mielestäni näkyy minussa kouluttautumishalukkuuteen.

Opinnäytteeni ei aivan valmistunut suunnitelmien mukaisella aikataululla. Aikataulutuksen venymiseen syynä olivat lähinnä aineiston analyysin aiheuttamat viivästyksset. Olin arvioinut aineiston analyysille liian vähän aikaa. Myös käsitteiden auki kirjoittaminen vei suunniteltua enemmän aikaa. Tähän syynä olivat ehkä liian tarkka paneutuminen mielenkiintoiseen kirjallisuuteen lastensuojeluun liittyen sekä oman työni vaatimus juuri opinnäytteen kirjoittamisen aikana.

Käsitteiden auki kirjoittamisessa minun oli välillä hankala muistaa kenelle käsitteiden tulisi avautua. Koska käsitteet olivat itselleni tuttuja, kirjoitin usein niistä mahdollisimman yksinkertaisesti. Tämä aiheutti sen, etteivät käsitteet täysin avautuneet henkilöille, joilla itsellään ei ollut lastensuojelualan kokemusta.

Aineistoa analysoidessani minulle heräsi mielenkiinto tarkempaa tutkimustietoa kohtaan. Aineisto vastasi asetettuihin tutkimusongelmiin, mutta itseäni alkoi mietityttää esimerkiksi mihin ryhmätoimintoihin oltiin tyytyväisiä, mitä toimintoja toivottiin ja mitä tukihenkilötoiminnalta odotettiin. Olisin siis halunnut kuitenkin saada tutkimuksellani laajempaa tietoa asiakastyytyväisyydestä ja-mielipiteistä. Laajempi tieto olisi auttanut myös kehittämistyön suunnittelussa. Tällainen asiakastyytyväisyyden selvittäminen oli kuitenkin Jatkopolut Oy:n tavoitteena ja sen toiveen toteuttamisessa onnistuin mielestäni hyvin ja tämä tutkimus antoi sitä tietoa mitä kaivattiin.

Kyselylomakkeen laadintaan olin tyytyväinen. En osaa sanoa- vastaukselleni antama arvo 3 oli mielestäni väärä. Tämä arvo aiheutti selkeää muutosta tuloksien mittauksessa, minkä vuoksi jouduinkin mittaamaan tuloksia kahdella eri tavalla. Se aiheutti lisätyötä. Jos arvo olisi ollut nolla, se olisi mielestäni kuvastanut paremmin annetun tiedon määrää. Uskon, että vapaa sana- kohta toimii paremmin kyselyn suuntautuksessa sosiaalityöntekijöille kuin asiakkaille. Sosiaalityöntekijöiden taito kirjata asioita lyhyesti tuomalla ajatuksensa esille on todennäköisesti parempi kuin asiakkaiden itsensä. Tällöin vapaa sana toimii enemmän tietoa antavana osiona kuin mitä se tässä tutkimuksessa oli.

Itselleni tämä opinnäytetyöprosessi osoitti vapaaehtoistoimijoiden tärkeyttä ammattilaisten rinnalla. Minulle avautui paremmin käsitys siitä, että myös vapaaehtoinen maallikko voi antaa lapselle tai nuorelle sitä mitä lastensuojelun asiakkaana oleva lapsi tarvitsee: aikuisen aikaa. Mielestäni on kuitenkin tärkeää huomioida, että usein lastensuojeluasiakkaiden kanssa työskentely on haastavaa eikä vapaaehtoista ole oikeus asettaa ammattilaisen rooliin. Ei mielestäni ole oikeutettua, että parhaimmillaan tuettava tarvitsee vapaaehtoisen aikaa päivittäin ja vapaaehtoisen pitäisi pystyä vastaamaan siihen tarpeeseen. Lastensuojelun asiakkaan elämässä asioita voi ta-

pahtua nopeallakin tempolla, eikä näitä tapahtumia voida aina ennakoida asiakas-suunnitelmapalaverissa.

Prosessin aikana minulle on herännyt paljon ristiriitaisia tunteita sijoituksen ja ammatillisen tukihenkilötoiminnan suhteen. Kuten itsekin olen työni alkupuolella kuvannut, Jatkopolut Oy:n ammatillisen tukihenkilötoiminnan avulla pyritään välttämään raskaita (ja kalliita) laitossijoituksia. Tämän prosessin aikana olen kuitenkin todennut, että tähän täytyy liittää vielä kohta: mikäli sille ei todellisuudessa ole tarvetta.

Mielestäni ei ole oikein, että sijoittaminen koetaan toistuvasti lapsen itsensä aiheuttamana ja sitä pidetään ikään kuin rangaistuksena. Tarkoitan tällä sitä, että perhettä tuetaan ja tuetaan lastensuojelun avohuollon tukitoimilla kunnes lapsi/ nuori oireilee riittävästi, niin että perusteet sijoitukselle ovat riittävät. Kun ammatillinen tukihenkilö huomaa puutteita ja vaikeuksia lapsen / nuoren elämässä, hänen täytyy puuttua niihin. Kun vaikeudet koskettavat asiakkaan elinoloja, ei asiakkaalla itsellään ole juuri asioihin vaikuttamismahdollisuutta vaan vastuussa niistä ovat asiakkaan huoltajat. Vaikka tukihenkilö työskentelisi elinolosuhteiden parantamisen eteen, aina huoltajat eivät ole valmiita muutokseen tai eivät näe muutoksen tarvetta. Tällöin ainoa keino asiakkaan auttamiseksi voi olla sijoittaminen kodin ulkopuolelle ja tämä voi olla myös asiakkaan oma toive. Tällöin tukihenkilö toimii vastoin Jatkopolut Oy:n ammatillisen tukihenkilötoiminnan perustavoitetta.

Tämän opinnäytteen työstäminen avasi minulle uusia ulottuvuuksia omaan työhöni lastensuojelussa. Se laittoi minut miettimään sijoitukseen johtaneita syitä ja sijoituksen hyvä ja huonoja puolia. Se kasvatti myös arvostusta toisen asiakaskuntani, lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työtä kohtaan. He tekevät jatkuvasti työtä oman ammattitaitonsa ääri rajoilla ja joutuvat tekemään ratkaisuja lasten edun turvaamiseksi. Ammatillinen tukihenkilö voi olla tässä sosiaalityöntekijöiden apuna. Lastensuojelun avohuollon tukitoimilla pyritään tukemaan sitä tosiasiaa, että lapsen paikka on kotona. Koti ei vaan välttämättä ole se paikka missä vanhemmat asuvat vaan paikka voi olla myös se paikka missä lapsesta välitetään ja pidetään huolta.

LÄHTEET

- Aaltonen, Marjo & Ojanen, Tuula & Vihunen, Riitta & Vilen Marika 1999. Nuoren aika. Porvoo: WSOY
- Aaltonen, Tapio & Heiskanen, Erika & Innanen, Pekka. 2003. Arvot yksilön ja työyhteisön kehittäjänä. Porvoo: WSOY
- Aho, Päivi. 1999. Haasteet ja asiantuntijuus sosiaalialan työssä. Porvoo: WSOY
- Andersson, Gunvor. 1989. Pieni ja poissa kotoa. Helsinki: Valtionpainatuskeskus
- Alho, S.-L. 2008. Sosiaalialan tehtävien ammatillisuus ja sen edellytykset. Sosiaali- ja terveyshallintotieteen pro gradu-tutkielma. Vaasan Yliopisto. Hallintotieteiden tiedekunta
- Antila, Tuomo. Lasten tuetut ja valvotut tapaamiset. 2006. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2006:7. Helsinki: Yliopistopaino Oy
- Autio, Tuire & Kaski, Satu. 2005. Ohjaamisen taito. Helsinki: Edita Prima Oy
- Bardy, Marjatta. 2009. Lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta. Teoksessa Marjatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Yliopistopaino Oy, 44
- Friis, Leila & Eirola, Raija & Mannonen, Marjatta. 2004. Lasten ja nuorten mielenterveys työ. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö
- Eteläpelto, Anneli & Vähäsantanen, Katja 2006. Ammatillinen identiteetti persoonallisen ja sosiaalisen konstruktiona. Teoksessa Anneli Eteläpelto & Jussi Onnismäa (toim.) Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. Vantaa: Dark Oy, 29 -30
- Heikkilä, Tarja 2008. Tilastollinen tutkimus. 8.painos. Helsinki: Edita
- Heino, Tarja 2008 .Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Selvitys Lastensuojelun kehittämishelmalle. Stakesin työpapereita 9/2008. Helsinki; Stakes. Viitattu 8.5.2013.
<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75318/T9-2008-VERKKO.pdf?sequence=1>
- Heino, Tarja. 2009. Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa Marjatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Yliopistopaino Oy, 53, 77
- Heinonen, Hanna & Sinko, Päivi 2009. Sosiaalityöntekijät lastensuojeluprosessia johtamassa. Teoksessa Marjatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Yliopistopaino Oy, 95
- Hilden, Raija. 2002. Ammatillinen osaaminen hoitotyössä. Tampere: Tammer-Paino Oy
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi
- Holopainen, Tommi & Laitinen, Tommi. 2006. Lastensuojelun Jatkopolut- projekti. Loppuraportti.
- Huhtajärvi, Piia. 2008. Ammatillinen etsivä työ. Teoksessa Tommi Hoikkala & Anna Sell (toim.) Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet. Helsinki: Hakapaino Oy, 448

- Hämäläinen, Juha. 1999. Johdatus sosiaalipedagogiikkaan. Kuopion yliopiston koulu-
tus ja kehittämiskeskuksen opetusjulkaisu 1/ 1999. Kuopio: Kuopion yliopiston
painatuskeskus
- Jalava, Urpo & Virtanen, Petri. 1995. Moniammatillinen projektitoiminta. Avain hyvin-
vointipalvelujen tulevaisuuteen. Helsinki: Kirjayhtymä Oy
- Jatkopolut Oy 2013. Viitattu 25.4.2013 http://www.jatkopolut.fi/tuettu_asuminen
- Kaikko, Kirsi & Friis Leila 2009. Menetelmät lastensuojelun tukena. Teoksessa Mar-
jatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Yliopistopaino Oy, 76 -79
- Kaljonen, Päivi. 2005. Ammatillisen kasvun kiintopisteitä etsimässä. Teoksessa Kaa-
rina Ranne, Anne Sankari, Tuula Rouhiainen- Valo & Tuula Ruusunen (toim.) So-
siaalipedagoginen ammatillisuus. Madsenin kukasta toiminnan tulppaaniksi. Ko-
kemäki: SPOY Satakunnan painotuote Oy, 24
- Kivelä, Valtteri & Lempinen, Juho. 2010. Arki hallintaan. Nuorten ryhmätoiminnan
ohjaaminen. Turenki: Kirjapaino Jaarli Oy
- Korhonen, Anu (toim.) 2005. Lastensuojelun tukihenkilön käsikirja. Jyväskylä: Gum-
merus Oy
- Kuoppala, Tuula & Säkkinen, Salla 2012. Lastensuojelu 2011. Terveysten ja hyvin-
voinnin laitoksen tilastoraportti 26/ 2012. Viitattu 25.4.2013.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90891/Tr26_12.pdf?sequence=5
- Laaksonen, Sari (toim.) 2004. Jälkihuolto-opas. Helsinki; Lastensuojelun Keskusliitto
Lastensuojelulaki
- Lehtinen, Sini-Tuulia. 1997. Vapaaehtoistoiminta- kasvava voimavara? Tampere:
Mainosmakasiini
- Mäkelä, Iina 2009. Tilaa kotona ja sydämässä. Perhesijoitus kiintymyssuhteiden ja
korjaavien kokemusten näkökulmasta. Sosiaalityö. Jyväskylän yliopisto Kokkolan
yliopistokeskus. Pro gradu-tutkielma
- Nyman, Esa. 2003. Tukihenkilön taskumatti. Ylöjärvi: Painohäme Oy.
- Nyman, Esa. 1996. Tukihenkilötoiminta- tie elämänlaatuun. Pieksämäki: Kehitys-
vammaisten Tukiliitto ry
- Nätkin, Ritva & Vuori, Jaana. 2007. Perhetyön tieto. Tampere: Vastapaino
- Nätkin, Ritva. 2003. Moninaiset perhemuodot ja lapsen hyvä. Teoksessa Hannele
Forsberg & Ritva Nätkin (toim.) Perhe murroksessa. Kriittisen perhetutkimuksen
jäljillä. Helsinki: Gaudeamus, 16 -38
- Onnismaa, Jussi. 2006. Johdanto. Teoksessa Anneli Eteläpelto & Jussi Onnismaa
(toim.) Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. Vantaa: Dark Oy, 12
- Ranne, Kaarina. 2005. Sosiaalipedagogiikka koulutuksessa ja työelämässä. Teok-
sessa Kaarina Ranne, Anne Sankari, Tuula Rouhiainen- Valo & Tuula Ruusunen
(toim.) Sosiaalipedagoginen ammatillisuus. Madsenin kukasta toiminnan tulp-
paaniksi. Kokemäki: SPOY Satakunnan painotuote Oy, 16- 17
- Ranta, Klaus. 2006. Ahdistuneisuus ja ahdistuneisuushäiriöt. Teoksessa Eila Lauk-
kanen & Mauri Marttunen, Seija Miettinen & Matti Pietikäinen (toim.) Nuoren
psykkisten ongelmien kohtaaminen. Hämeenlinna: Karisto Oy:n kirjapaino, 73

- Rinta-Harri, Anni. 2005. Kehollinen ilmaisu sosiaalipedagogiikan ammattipätevyytenä. Teoksessa Kaarina Ranne, Anne Sankari, Tuula Rouhiainen- Valo & Tuula Ruusunen (toim.) Sosiaalipedagoginen ammatillisuus. Madsenin kukasta toiminnan tulppaaniksi. Kokemäki: SPOY Satakunnan painotuote Oy, 72 -80
- Räty, Tapio. 2008. Uusi lastensuojelulaki. Helsinki: Edita Prima Oy
- Sipilä- Lähdekorpi, Pirkko. 2006. Teoksessa Leena Kurki, Elina Nivala & Pirkko Sipilä- Lähdekorpi (toim.) Sosiaalipedagoginen sosiaalityö koulussa. Helsinki: Hakapaino Oy, 22
- Shemeikka, Jonna & Virkkala, Niina 2009. Nuoren kanssa kulkien. Sarpat Oy:n ammatillisen tukihenkilötoiminnan tarkastelua. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Ammattikorkeakoulun perustutkinnon opinnäytetyö.
- Soanjärvi, Katariina. 2008. Nuorisotyön verkostoituminen. Teoksessa Tommi Hoikkala & Anna Sell (toim.) Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet. Helsinki: Hakapaino Oy, 158
- Solasaari, Ulla. 2011. Arvot, rakkaus ja rajat. Teoksessa Timo Jantunen & Eero Ojanen (toim.) Arvot kasvatuksessa. Helsinki: Tammi, 32- 33
- Sosiaaliportti. Lastensuojelun käsikirja. Viitattu 30.4.2013.
<http://www.sosiaaliportti.fi/fiFI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/kustannukset/#otsikko5>
- Sosiaaliportti 2013a. Lastensuojelun käsikirja. Viitattu 2.5.2013.
<http://www.sosiaaliportti.fi/fiFI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/erityiskysymykset/erotilanne/valvotuttapaamiset>
- Taskinen, Sirpa 2009. Lastensuojelulaki (417/2007) Soveltamisopas. Stakesin oppaita 65. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino
- Turkki, Tiina 2009 Tilattaisko ammatillinen tukihenkilö?- kartoitus palvelun tilaajien odotuksista ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Ammattikorkeakoulun perustutkinnon opinnäytetyö
- Viheriävaara, H. & Vikstrand, L. & Suvanto, M. & Kanninen, H. 1998. Ohjaava perheytyö lastensuojelussa - kokemuksia ja näkemyksiä 1990- luvulta. Oulu: Painotupa

LIITTEET

Liite1

Jatkopolut oy
PL 30
70101 Kuopio



Hei!

Ohessa on asiakastyytyväisyyskysely koskien toimintaamme. Vastaisitko kyselyyn ja palauttaisit sen palautuskuoressa 20.8.2012 mennessä.

Kyselyyn voi vastata nimettömästi ja ne käsitellään luottamuksellisesti. Asiakastyytyväisyyskyselyn tarkoitus on auttaa kehittämään Jatkopolkujen toimintaa.

Kiitos!

Liite 2

Jatkopolut oy
PL 30
70101 Kuopio



Asiakastyytyväisyyskysely

Olen mies 1 nainen 2

Työskentelyn aikana asiakkaan ikä oli/ on:

0-6v. 1
7-11v. 2
12-15v. 3
16v.- 4

Tukihenkilötoiminnan/Jatkopolkujen toiminnan arviointia.
Vastaa kysymyksiin asteikolla 1-5, jossa

- 1 täysin samaa mieltä
- 2 osittain samaa mieltä
- 3 en osaa sanoa
- 4 osittain eri mieltä
- 5 täysin eri mieltä

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Tukihenkilötoiminta vastasi odotuksiani | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Toiminta vastasi tarpeisiini | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Toiminta oli monipuolista | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Toiminnassa oli riittävästi ryhmätoimintaa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Työntekijät olivat hyvin tavoitettavissa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Työntekijä oli luotettava | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Työntekijällä oli riittävästi aikaa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Työskentely oli riittävän yksilöllistä | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Saitteko tukea tilanteeseenne riittävän nopeasti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Saitteko apua tilanteeseen Jatkopolkujen kautta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Jatkopolkujen tilat olivat toimivat | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Yhteistyöverkostot toimivat hyvin | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Vapaa sana:

Kiitos osallistumisestasi Jatkopolkujen kehittämistyöhön!

