

Tapaamispaikka etävanhemmuuden tukena

Asiakas- ja työntekijälähtöinen kehittämistutkimus
Keski-Suomen ensi- ja turvakoti ry: n tapaamispaik-
kapalvelusta

Jussi Lehtonen

Opinnäytetyö
Joulukuu 2013

Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Tekijä(t) Lehtonen, Jussi	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 12.12.2013
	Sivumäärä 45	Julkaisun kieli Suomi
		Verkkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi Tapaamispaikka etävanhemmuuden tukena - Asiakas- ja työntekijälähtöinen kehittämistutkimus Keski-Suomen ensi- ja turvakoti ry: n tapaamispaikkapalvelusta		
Koulutusohjelma Sosiaali-alan koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Kiiskilä, Taja Tapaninen, Eero Ahvo, Ulla (Keski-Suomen ensi- ja turvakoti)		
Toimeksiantaja(t) Keski-Suomen ensi- ja turvakoti ry		
<p>Opinnäytetyössä tutkittiin Keski-Suomen ensi- ja turvakoti ry:n tapaamispaikan kehittämiskohteita asiakas- ja työntekijä näkökulmasta. Tutkimuksella selvitettiin (1) asiakkaiden tyytyväisyyttä tapaamispaikan eri laatutekijöihin, (2) asiakkaiden kokemia kehittämiskohteita palvelussa sekä (3) kehittämiskohteita työntekijöiden näkökulmasta.</p> <p>Tutkimus oli sekä kvantitatiivinen että kvalitatiivinen. Kvantitatiivinen osuus (kysymys 1) keräsi tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä tapaamispaikan laatutekijöihin asteikkokysymyksillä. Kvalitatiivisesti kerättiin tietoa tapaamispaikan kehittämiskohteista sekä asiakkailta että työntekijöiltä (kysymykset 2 ja 3). Tulosten perusteella saatiin tietoa siitä, millaisena asiakkaat kokevat tapaamispaikan eri laatutekijät sekä siitä, mitä kehittämiskohteita löytyi niin asiakas kuin työntekijän näkökulmasta tarkasteltuna.</p> <p>Tuloksista kävi ilmi että asiakkaat kokevat tapaamispaikkapalvelun hyvänä. Suuria eroja ei vastaajien kesken ollut kysyttäessä tapaamispaikan laatutekijöistä. Asiakkaiden esittämiä kehitysideoita tuloksista ilmeni vähäisesti, kun taas työntekijöiden näkemyksistä kertyi aineistoa huomattavasti enemmän. Saatujen tulosten vertailussa asiakkaat ja työntekijät ovat varsin samoilla linjoilla siitä, mikä on hyvää ja missä on kehitettävää. Keskeisimmät kehittämistarpeet aineistoon pohjautuen asiakasnäkökulmasta ovat tiedonkulussa ja palveluohjauksessa, kun taas työntekijöiden näkökulmasta toimintaresurssien puute on suurin kehityshaaste.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Tapaamispaikka, Tapaamisoikeus, Ensi- ja turvakodit		
Muut tiedot		



Author(s) Lehtonen, Jussi	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 12122013
	Pages 45	Language Finnish
		Permission for web publication (X)
Title A child contact center as a support for an absent parent – A client- and employee-based development study on the Child Contact Centre of Central Finland Mother and Child Homes and Shelters		
Degree programme Social Services		
Tutor(s) Kiiskilä, Taja Tapaninen, Eero Ahvo, Ulla (Keski-Suomen ensi- ja turvakoti)		
Central Finland Mother and Child Homes and Shelters		
<p>Abstract</p> <p>The aim of the study was to indicate the areas in need of development in a child contact center maintained by the Central Finland Mother and Child Homes and Shelters. The survey focused on three different questions. The first question (1) inquired about the clients' satisfaction with the child contact center's quality factors. The second question (2) asked about development ideas from the clients' point of view. The third question (3) wanted the views of the staff on the areas of development.</p> <p>The study was both quantitative and qualitative. The quantitative part (question 1) collected information about the clients' satisfaction with the child contact centre's services by using a scaled question method. The qualitative part (questions 2 and 3) collected information about the clients' and the staff members' development ideas for the service. The results of the survey showed the level of the clients' satisfaction and highlighted the development targets raised by the clients and employees.</p> <p>The results of the survey showed that the clients were generally satisfied with the quality factors of the service. There were no significant differences among the clients. There were only a few ideas for developing the service in the clients' answers whereas the staff of the child contact center were more productive in answering to this part of the survey. According to the results, the clients and staff members were quite unanimous about the development targets. The most important development issues from the clients' point of view were related to the flow of information and service counseling whereas the staff highlighted the lack of operational resources.</p>		
Keywords Child contact centre, mother and child homes and shelters, Child Custody and Right of Access act		
Miscellaneous		

Sisältö

1.	Johdanto	5
2.	Eron jälkeinen vanhemmuus	7
3.	Lainsäädäntö	9
3.1	Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta.....	9
3.2	Isyyden tunnustus	10
3.3	Tapaamisoikeus	10
3.4	Henkilötietolaki	11
4.	Keski-Suomen ensi- ja turvakoti ry	12
4.1	Tapaamispaikka	13
4.2	Valvotut tapaamiset	14
4.3	Tuetut tapaamiset.....	15
4.4	Valvotut vaihdot.....	15
4.5	Tapaamispaikkatoiminnan historiaa	16
4.6	Tapaamispaikkatoiminta nykypäivänä	16
4.7	Aiemmat tutkimukset	17
5.	Laatukriteerit	18
5.1	Toiminnan perusteisiin liittyvät kriteerit	18
5.2	Tapaamispaikkatoimintaan liittyvät kriteerit	20
6.	Tutkimuksen toteuttaminen.....	24
6.1	Tutkimuskysymykset.....	25
6.2	Toteutus ja menetelmät.....	25
6.3	Eettisyys ja luotettavuus	27

6.4 Asiakaspalautteen analysointi	28
7. Tulokset.....	30
7.1 Kyselylomakkeen avoimet kysymykset	34
7.2 Asiakasnäkökulma	34
7.3 Työntekijä näkökulma	35
8. Johtopäätökset ja pohdinta.....	38
9. Lähdeluettelo.....	41
10. Liitteet	43
Liite 1: Suomenkielinen asiakaspalautekyselylomake	43
Liite 2: Englanninkielinen asiakaspalautekyselylomake	44
Liite 3: Työntekijähaastattelun kysymykset.....	45

1. Johdanto

Aloitan opinnäytetyöni terapeutti Tommy Hellstenin sanoilla: ”Jokaisessa vanhemmassa on pohjimmiltaan halu suhtautua tehtäväänsä vakavasti ja yhteiskunnan tehtävänä olisi tukea häntä siinä. Kulttuuri, joka haluaa huolehtia jatkuvuudestaan, panostaa niihin joiden tehtävänä on se jälkeläisistä huolehtiminen. Ei vaadi kovinkaan suurta viisautta oivaltaa, että tämä tehtävä lankeaa heille, jotka ovat lapset tähän maailmaan saattaneet. Tehtävä ei ole pelkästään heidän vastuullaan, vaan se on myös heidän etuoikeutensa. Yhteiskunnan tulisi lisätä äitien ja isien arvokkuutta luomalla rakenteita, jotka tukevat ja mahdollistavat vanhemmuuden toteuttamista” (Hellsten 2003, 17).

Avio- ja avoparien eroista on tullut yhteiskunnallisesti merkittävä ilmiö länsimaissa, joka horjuttaa perinteistä perheajattelua (Kääriäinen, Hämäläinen & Pölkki 2009, 11). Suomessa 2012 avioeron kokivat yli 13 000 avioparia, eli eromäärät ovat olleet samalla tasolla jo lähes kymmenen vuotta (Tilastokeskus n.d). Tämä tilasto koskee myös lapsia, sillä esimerkiksi vuonna 2008 vanhempien eron koki noin 30 000 lasta. Erot koskettavat suurta joukkoa aikuisia ja lapsia. Käräjäoikeudet käsittelevät vuosittain riitoja, jotka liittyvät lasten huolto- ja tapaamisoikeuteen, ja osa käsittelyistä jatkuu hovioikeudessa. Erojen yleistyminen johtaa myös perhemuotojen moninaistumiseen (Kääriäinen, Hämäläinen & Pölkki 2009, 11).

1980-luvun lopulla toteutetun avioliittolain uudistuksen yhteydessä perheasiain sovittelu määriteltiin kuntien vastuulla olevaksi sosiaalipalveluksi. Lain mukaan perheessä esiintyvät ristiriidat on pyrittävä selvittämään ensisijaisesti neuvotteluissa asianosaisten välillä sekä ratkaisemaan sopimuksella. Tätä varten haluttiin kehittää sovittelujärjestelmä, jossa sovittelijat antavat apua perheille pyynnöstä. Sovittelijoiden tehtävänä oli myös kiinnittää huomiota per-

heen alaikäisiin lapsiin ja heidän asemansa turvaamiseen. Sovittelun keskeiseksi tehtäväksi muodostui vanhemmuuden tukeminen avioerossa. Ideaaliksi tuli sopuisa ero, jossa lapsen tarpeet otetaan erityisellä tavalla huomioon. Vuonna 1984 voimaan astunut lastensuojelulaki vahvisti lastensuojelullista näkökulmaa yhteiskunnallisessa päätöksenteossa, sillä laki velvoitti viranomaiset pitämään silmällä lapsen etua ja toimimaan sen mukaisesti. Samalla valmisteltiin myös laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta, jossa tapaamisoikeuden tarkoitukseksi määriteltiin lapsen oikeus pitää yhteyttä ja tavata vanhempansa, jonka luona lapsi ei asu (Antikainen, Hämäläinen & Pölkki 2009, 196-197).

Nyky-yhteiskunnan perhesuhteet eivät sijoitu yksiselitteisesti perheenjäsenten yhteiseen kotiin. Eron kokeneet vanhemmat eivät todennäköisesti asu yhdessä, on heidän lapsillaan todennäköisesti kaksi kotia. Joissain tapauksissa vanhemmuussuhde ei riitä takaamaan riittävää arkista huolenpitoa ja kasvatusta tällöin sijais- tai lastenkoti voi olla lapsen koti, ainakin yksi kodeista. Lapsi voi myös ylläpitää suhdetta toiseen tai molempiin vanhempain varsin poikkeuksellisella tavalla, järjestetyillä tapaamisilla siihen tarkoitettussa tilassa (Forsberg & Pösö 2004, 31). Tämä paikka voi olla Ensi- ja turvakotien liiton kehittämänä työmuotona tunnettu tapaamispaikka.

Olen työskennellyt tapaamispaikkaohjaajana Keski-Suomen ensi- ja turvakotiryöllä, joten työni aihe nousi esiin sitä kautta. Aloitin tämän työn tekemisen ollessani työntekijän roolissa, mutta oma roolini hieman muuttui jäädessäni pois työntekijän roolista, ja jatkoin opinnäytteen tekemistä vain opiskelijan roolissa tehden yhteistyötä nykyisten tapaamispaikkatyöntekijöiden kanssa.

Opinnäytetyöni keskeisin tehtävä on tuottaa tietoa kehittämiskohteista Keski-Suomen ensi- ja turvakodin tapaamispaikassa. Kehittämiskohteita selvitetään

sekä asiakas- että työntekijä näkökulmasta. Asiakkaita varten on laadittu asiakkaille suunnattu palautekyselylomake, jonka asiakas vapaaehtoisesti sai täyttää. Lomake on täysin anonyymi, emme keränneet taustatietoa asiakkaasta. Työntekijänäkökulman selvittämiseen käytin menetelmänä vapaamuotoista teemahaastattelua, joka perustui asiakaskyselylomakkeen teemoihin.

On syytä myös avata muutamia käsitteitä, joita käytän työssäni. Tapaamispaikkatoiminnalla tarkoitetaan ammatillista palvelua, joka mahdollistaa lapsen ja hänestä erossa asuvan vanhemman tapaamisen silloin kun se ei ole muuten mahdollista. Työn nimestäkin löytyvä etävanhempi tarkoittaa tässä yhteydessä vanhempaa, jonka luona lapsi ei asu, ja jota lapsi käy tapaamispaikassa tapaamassa. Tapaajavanhempi on myös terminä käytetty, joka tarkoittaa tässä yhteydessä samaa kuin etävanhempi. Lähivanhemmalla tarkoitetaan sitä vanhempaa, joka asuu lapsen kanssa, ja on useasti myös lapsen ensisijainen huoltaja.

2. Eron jälkeinen vanhemmuus

Ensi- ja turvakotien liiton Helena Niemen tapaamispaikkajulkaisusta käy ilmi, että jäsenyhdistysten asiakkaista jopa 50–80% ovat eroamassa tai ovat eronneet (Niemi 2013, 40). Lapsen kehityksen kannalta olisi olennaista, että vanhemmat pystyisivät kommunikoimaan keskenään, edes lapsiin ja lasten huoltajusasioihin liittyen. Monessa tapauksessa ilman ammatillista tukea moni lapsi jäisi vaille heille kuuluvaa oikeutta molempiin vanhempiin. Mutta monesti tapaamisjärjestelyistä ja sopimuksista huolimatta asiat menevät monimutkaisiksi. Esimerkiksi vieraannuttaminen terminä on hiljalleen saapunut yleisempään tietoisuuteen. Vieraannuttamisella tarkoitetaan lähivanhemman harjoittamaa kielteisen kuvan välittämistä lapselle etävanhemmasta. Krimi-

naalipsykologian dosentti Helinä Häkkänen-Nyholm toteaa vieraannuttamisessa olevan kyse siitä, että lähivanhempi pyrkii tietoisesti hävittämään etävanhemman roolin ja vanhemmuuden merkityksen lapsen elämästä (Häkkänen-Nyholm 2010, 503). Tämä on ollut havaittavissa tapaamispaikkatyössä hankalina tapaamisten sopimisina, jolloin on tarvittu lukuisia puhelinsoittoja. Tapaamisia sovittaessa ehdotetut ajat eivät sovi. Tapaamisia myös perutaan viime hetkellä, ja peruutukset ovat toistuvia. Tapaamispaikkatyöntekijän on tärkeää pysyä puolueettomana näissä vanhempien välisissä syyttely- ja mustamaalamiskierteissä, ja korostaa lapsen etua ja sopimuksista kiinni pitämistä.

Helena Niemen tapaamispaikkajulkaisussa on listattu tapaamispaikkatyöntekijöiden kokemuksia vieraannuttamisilmiöstä seuraavasti:

"Lasta ei tuoda tapaamisiin tai myöhästyttään systemaattisesti. Lähivanhempi sano, että lasta on kohdeltu huonosti valvotussa tapaamisessa, vie lapsen lääkäriin tai psykologille valvotun tapaamisen jälkeen. Tarjotut tapaamisajat eivät sovi tai tapaamisia perutaan ilman syytä"

"Ei noudateta oikeuden päätöstä. Häirintää myös tapaamisten ulkopuolella. Lähivanhempi ei anna lapsen pitää tapaajavanhemmalta tai sukulaisilta saatuja lahjoja. Ei anneta tavata tapaajan sukua. Lähivanhempi tuo lasta "tapaamispaikan tätejä" tapaamaan, ei vanhempaansa. Jatkuvat uudet syytteet ja uusien oikeusprosessien käynnistäminen"

"Lähivanhempi ei valmista lasta tapaamisiin, eikä anna lapselle lupaa nauttia tapaajavanhemman kanssa vietetystä ajasta. Lähivanhempi "laittaa sanoja lapsen suuhun" ja lapsen puheet ja toiminta ovat ristiriidassa keskenään"

(Niemi 2013, 17)

3. Lainsäädäntö

Vaikka lainsäädäntö määrittää paljon tapaamispaikka toiminnan työskente-lyä, niin ristiriitaisesti esimerkiksi valvotut tapaamiset eivät ole lakisääteistä toimintaa. Mikäli valvottuja tapaamisia halutaan käyttää yhtenä työmuotona lapsen turvallisuuden varmistamiseksi, tulisi valvottujen tapaamisten olla lakisääteinen asia. Lain myötä myös järjestämisvastuut ja valvonnan sisäl-löt selkiytyisivät. Tällä hetkellä eri paikkakuntien lapset ovat eriarvoisessa asemassa, koska yhdellä paikkakunnalla järjestetään valvottuja tapaamisia ja toisella ei taas tunneta koko mahdollisuutta (Kalavainen 2004, 29). Jos kunnil-la olisi velvoite järjestää valvottuja tapaamisia osana sosiaalipalveluita, palve-lun saatavuus ympäri maan varmistuisi.

3.1 Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta

Lain ensimmäisessä momentissa säädetään lapsen huollon tarkoituksiksi lap-sen tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin turvaaminen lapsen yksilöllis-ten tarpeiden ja toivomusten mukaisesti. Huollon tulee turvata myönteiset ja läheiset ihmissuhteet erityisesti lapsen ja hänen vanhempiansa välillä (Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 8.4.1983/361 1 §).

Mikäli vanhemmat ovat lapsen syntyessä avioliitossa keskenään, ovat he lain 6 § mukaan molemmat lapsen huoltajia. Mikäli avioliittoa ei ole solmittu lap-sen syntyessä, on äiti lapsen huoltaja (Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeu-desta 8.4.1983/361 6 §).

3.2 Isyyden tunnustus

Isän tulee oikeudellisen sukulaisuuden sekä huoltajuuden saadakseen tehdä isyydentunnustus. Isyydentunnustuksesta on säädetty isyyslaissa ja sen 15 §:ssä. Isyyden tunnustamisen vastaanottaa lapsen kotikunnan lastenvalvoja, joka huolehtii kaikista isyyden vahvistamiseen liittyvistä asioista. Isyyden vahvistaa maistraatti (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009). Mikäli isä ei vahvista isyyttään, on lapsen äidillä mahdollisuus nostaa kanne isyyden vahvistamiseksi. Isyyden tunnustamisen vaikutuksia ovat:

Sukulaisuus	Isyyden vahvistamisella syntyy isän ja lapsen välille oikeudellisesti pätevä sukulaisuussuhde, joka merkitään väestörekisteritiedostoon.
Elatus	Lapsella on oikeus saada elatusta isältään kunnes täyttää 18 vuotta ja tämän jälkeen elatusta koulutustaan varten.
Perintöoikeus	Lapsi perii isänsä ja isänpuoleiset sukulaiset, ja näillä on perintöoikeus lapseen nähden.
Perhe-eläke	Lapsella on oikeus perhe-eläkkeeseen, jos isä kuolee.

Taulukko 1: Isyyden vahvistamisen vaikutukset (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009)

3.3 Tapaamisoikeus.

Varatuomari Elina Peuralahden (2012, 17) mukaan tapaamisoikeus on melko uusi instituutio lainsäädännössämme. Kaikkia lapsia koskeva yleinen säännös otettiin käyttöön holhouslakiin vasta vuonna 1975. Holhouslaki on säädetty 1898. Ruotsissa tapaamisoikeus sisällytettiin lainsäädäntöön jo vuonna 1915 ja Tanskassa vuonna 1922, joten Suomessa tapaamisoikeuskysymystä säänneltiin melko myöhään.

Lapsen tapaamisoikeutta säätelee laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta, joka tunnetaan myös nimellä huoltolaki. Ajat ovat muuttuneet vuodesta 1984, jolloin laki tuli voimaan. Yhteiskunnan käsitykset vanhemmuudesta, lapsen asemasta sekä itsemääräämisoikeudesta ovat muuttuneet ajan saatossa, mutta

huoltolaki oli säädettäessä niin moderni ja yleiseen muotoon kirjoitettu, että se on kestänyt aikaa ja laki on sovellettavissa joustavasti muuttuneessakin asennemuutoksissa (Aaltonen 2004, 58).

Tapaamisoikeuden tarkoituksena on turvata lapselle oikeus pitää yhteyttä ja tavata vanhempansa, jonka luona lapsi ei asu. Lapsen vanhempien tulee keskinäisessä yhteisymmärryksessä ja pitäen silmällä ennen kaikkea lapsen etua pyrkiä siihen, että tapaamisoikeuden tarkoitus toteutuu 1 §:ssä säädettyjen periaatteiden mukaisesti (Peuralahti 2012, 25).

3.4 Henkilötietolaki

Tapaamispaikkatyötä ohjaavien laatukriteerien mukaan tapaamisia hoitavan työntekijän tulee tehdä muistiinpanot jokaisesta tapaamisesta. Muistiinpanoista tulee ilmetä tapaamisen toteutuminen sekä läsnäolijat. Työntekijä kirjaa myös omia havaintojaan tapaamisen etenemisestä (Kalavainen 2004, 27). Tästä johtuen myös henkilötietolaki liittyy tapaamispaikkatyöhön. Jokaisella asiakkaalla on oikeus henkilötietolain 26 §:n nojalla tarkistaa omat rekisteritietonsa. Mikäli asiakas haluaa tarkastaa itseään koskevat tiedot 26 §:ssä tarkoitettulla tavalla, on esitettävä tätä tarkoittava pyyntö rekisterinpitäjälle omakätisesti allekirjoitetussa tai sitä vastaavalla tavalla varmennetussa asiakirjassa tai henkilökohtaisesti rekisterinpitäjän luona.

Rekisterinpitäjän on ilman aiheutonta viivytystä varattava rekisteröidylle tilaisuus tutustua 26 §:ssä tarkoitettuihin tietoihin tai annettava tiedot pyydettäessä kirjallisesti. Tiedot on annettava ymmärrettävässä muodossa. Jos rekisterinpitäjä kieltäytyy antamasta tietoja, hänen on annettava tästä kirjallinen todistus. Todistuksessa on mainittava myös ne syyt, joiden vuoksi tarkastusoi-

keus on evätty. Tarkastusoikeuden epäämisen veroisena pidetään sitä, että rekisterinpitäjä ei ole kolmen kuukauden kuluessa pyynnön esittämisestä antanut kirjallista vastausta rekisteröidylle. Rekisteröity henkilö voi viedä asian tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi (Henkilötietolaki 22.4.1999/523 26§ & 28§).

4. Keski-Suomen ensi- ja turvakoti ry

Vuonna 1954 perustettiin Ensi- ja turvakotien liitto, valtakunnallinen lastensuojelujärjestö jonka alaisuudessa toimii tänä päivänä jäsenyhdistyksiä ympäri suomen. Näihin jäsenyhdistyksiin kuuluu myös Keski-Suomen ensi- ja turvakoti ry. Keskeisimpiä toiminnan linjauksia liiton taholta ovat lapsen oikeus hyviin kasvuolosuhteisiin, vanhemmuuden sekä perheiden tukeminen. Myös perheväkivallan ehkäisy kuuluu keskeisiin linjauksiin (Ensi- ja turvakotien liitto 2012). Keski-Suomen ensi- ja turvakoti ry on luonteeltaan kansalaisjärjestö. Yhdistyksellä on johtokunta, joka koostuu vapaaehtoisista luottamushenkilöistä. Johtokunta on se elin, joka käyttää yhdistyksen ylintä päätäntä valtaa. Yhdistyksen toiminta on raha-automaattiyhdistyksen tukemaa.

Keski-Suomen Ensi- ja Turvakodin verkkosivut kuvailevat omaa toimintaansa seuraavasti: "Keski-Suomen ensi- ja turvakoti on lastensuojeluyksikkö, jonka tarkoituksena on turvata lapsen oikeus suotuisiin kasvuolosuhteisiin, tukea vanhemmuutta ja perheenjäsenten keskinäistä vuorovaikutusta, ennaltaehkäistä perheväkivaltaa sekä auttaa ja hoitaa perheväkivallasta kärsiviä ja kriisitilanteissa olevia perheitä ja perheenjäseniä. Tehtäväänsä yhdistys toteuttaa työskentelemällä ammatillisin ja vapaaehtoistyön menetelmin lasten ja lapsiperheiden kanssa sekä tiedottamalla ja vaikuttamalla kansalaisjärjestönä erityisesti heikoimmassa asemassa olevien lasten ja heidän perheidensä asemaan

yhteiskunnallisessa päätöksenteossa. Toimintamme perustana on lapsen oikeus turvalliseen kasvuun, kehitykseen ja vuorovaikutukseen. Varhaisen vuorovaikutuksen periaate läpäisee ja yhdistää eri työmuotoja ja työtä kehitetään ja arvioidaan vauvan ja vanhemman varhaisen vuorovaikutuksen näkökulmasta” (Keski-Suomen ensi- ja turvakoti n.d). Lisäksi kantaviksi periaatteiksi kuvaillaan lapsen näkökulmaa, osallisuutta, vanhemmuustyötä ja luottamuksellisuutta (Keski-Suomen ensi- ja turvakoti n.d).

4.1 Tapaamispaikka

Tapaamispaikan perustehtävä on sanoitettu seuraavasti: ”Tapaamispaikka-toiminta on ammatillinen tai ammatillisesti ohjattu palvelu, joka mahdollistaa lapsen ja hänestä erossa asuvan vanhemman turvallisen tapaamisen. Palvelumuotoja ovat valvotut tapaamiset, tuetut tapaamiset sekä valvotut vaihdot. Kaikissa muodoissa työntekijä on lapsen edusta huolehtiva turvallinen aikuinen” (Kalavainen 2004, 21).

Tapaamisprosessi käynnistyy yleensä viranomaisen yhteydenotolla tai oikeuden päätöksen myötä. Ennen tapaamisten alkua laaditaan tapaamissopimus, joka laaditaan joko sosiaalitoimistossa tai tapaamispaikassa (Niemi 2013, 19). Tapaajavanhemman kanssa käydään yleensä ennakko keskustelu, jossa kerrotaan tapaamispaikasta ja itse tapaamisten kulusta, riippuen mitä tapaamis- muotoa noudatetaan. Tapaajavanhemman tulee myös sitoutua tapaamispaikan sääntöihin lukemalla ja allekirjoittamalla sääntölomake. Ennen varsinaisia tapaamisia sovitaan lapsen ja lähivanhemman tutustumiskäynti tapaamispaikkaan. Ideana tutustumisessa on se, että lapsi tutustuu tiloihin, leluihin sekä työntekijöihin joita hän tulee näkemään tapaamisten yhteydessä. Täten

lapsi ei joudu täysin outoon tilanteeseen varsinaisten tapaamisten alkaessa etävanhemman kanssa.

Lähetäviä tahoja tapaamispaikkaan ovat mm. kuntien lastensuojelu, käräjäoikeus sekä sijaishuolto. Myös yhdistyksen sisäistä synergiaetua toteutetaan esimerkiksi turvakodin ja tapaamispaikan yhteistyönä, jolloin turvakotijaksolla oleva lapsi voi tavata turvallisesti kotiin jäänyttä vanhempaa. Tapaamista sovitaan tällöin turvakodin henkilökunnan ja perheen kesken. Tällöin voidaan normalisoida perheen yhteydenpitoa kriisin keskellä. Sijaishuolto käyttää tapaamispaikkaa sijoitettujen lasten tapaamisiin biologisten vanhempiensa kanssa. Tällöin tapaamisjärjestelyissä voi olla laajempikin yhteistyöverkosto sopimassa asioista.

4.2 Valvotut tapaamiset

Valvottu tapaaminen voidaan järjestää kun halutaan turvata tapaamisen sujuminen potentiaalisissa riskitilanteissa. Perusteena voi olla lapsen turvallisuuden mahdollinen vaarantuminen, tai lapsen psyykkisen turvallisuuden vaarantuminen. Lapsi voi olla esimerkiksi pelokas ja traumatisoitunut, koska on joutunut näkemään vanhempien välistä väkivaltaa. Tapaavalla vanhemmalla voi olla päihteiden, huumeiden, lääkkeiden käyttöä, mielenterveysongelmia, väkivaltaista käyttäytymistä tai lapsi on joutunut seksuaalisen hyväksikäytön kohteeksi (Sosiaaliportti.fi 2012). Valvotussa tapaamisessa tilanteessa ollaan läsnä koko tapaamisen ajan ja työntekijä samassa tilassa tapaajien kanssa tai suorassa näkö- ja kuuloyhteydessä tapaajiin. Valvonnalla ehkäistään edellä mainittuja uhkia, joiden takia tapaamiset ovat määrätty valvotuiksi. Valvottujen tapaamisten tarpeen määrittelee viranomainen.

4.3 Tuetut tapaamiset

Tuettu tapaaminen voidaan järjestää kun tapaajan vanhemmuuteen tarvitaan tukea tai ei ole muuta paikkaa järjestää lapsen edun mukaista tapaamista. Myös huolto- ja tapaamisselvitykset ja vanhempien välinen luottamuspuola ovat syitä tuettuihin tapaamisiin (Kalavainen 2004, 21). Tuettujen tapaamisten aikana työntekijä on saatavilla, mutta ei kokoajan läsnä samassa tilassa tapaajien kanssa. Työntekijä huolehtii tapaamisen alkamisesta ja lopetuksesta sekä seuraa tilannetta koko tapaamisen ajan. Työntekijä käy tapaamistilassa tarkistamassa, että kaikki sujuu hyvin sekä samalla voi kysyä onko tapaajilla avun tarvetta esimerkiksi viriketavaroiden, kuten lelujen tai pelien löytämisessä. Tapaamisen aikainen tuen määrä voi olla viranomaisen määrittelemä tai vanhempien keskenään sopima.

4.4 Valvotut vaihdot

Valvottu vaihto voidaan järjestää kun vanhempien välillä on lähestymiskielto, eroriita tai jokin muu riitatilanne, jotka estävät vanhempien keskinäisen kommunikoinnin ja kanssakäymisen. Valvotulla vaihdolla varmistetaan lapsen turvallinen siirtymä vanhemmalta toiselle, ilman että lapsi joutuu vanhempien ristiriitojen keskelle (Kalavainen 2004, 22). Valvottu vaihto voidaan suorittaa ilman vanhempien kohtaamista, tällöin toinen vanhemmista tuo lapsen paikalle esimerkiksi kymmentä minuuttia ennen sovittua aikaa ja poistuu paikalta. Lapsi jää työntekijän kanssa odottamaan noutavaa vanhempaa. Työmuodon tavoitteena kuitenkin on että tulevaisuudessa vaihdot voisivat toteutua ilman tapaamispaikan apua, niin sanotuissa normaaleissa oloissa.

4.5 Tapaamispaikkatoiminnan historiaa

Ensi- ja turvakotien liiton jäsenyhdistykset ovat järjestäneet tapaamispaikkatoimintaa 1980-luvun alusta lähtien. Ensimmäisenä tapaamispaikkatoiminta aloitettiin Porissa ensikotiyhdistyksen kokeiluna yhteistyössä Porin kaupungin lastensuojelutoimiston kanssa. Myös Tampereen ensikotiyhdistys ja pienperheyhdistys Helsingissä olivat ensimmäisten aloittajien joukossa (Kalavainen 2004, 14). Tapaamispaikkatoiminta syntyi tarpeesta, joita esiintyi usealla suunnalla. Tapaamispaikkojen puute välittyi suoraan sosiaalityön kentältä. Jo alkuvaiheessa tapaamispaikka vastasi tapaamistilan puutteeseen, koska vanhemmat asuivat eri paikkakunnilla, laitoksissa tai asuntoloissa. Päihde- ja mielenterveysongelmat olivat esillä heti alusta saakka. Tapaamispaikkaohjaajan tehtävää hoiti alkuun vapaaehtoiset tapaamispaikka emännät, mutta jo varhaisessa vaiheessa kiinnitettiin huomiota työn vaativuuteen. Nopeasti todettiin että toimintaa ei voi hoitaa pelkästään vapaaehtoisvoimin, vaan tarvitaan ammattiosaamista, puhuttiin ammattityöntekijän ja vapaaehtoisen yhdistelmästä, ja vapaaehtoisten tapaamisemäntien perehdyttämiseen ja toiminnanohjaukseen kiinnitettiin huomiota (Kalavainen 2004, 15).

4.6 Tapaamispaikkatoiminta nykypäivänä

Tapaamispaikka työtä koordinoi liittotasolla tänä päivänä neuvokeskus. Vuonna 2012 ensi- ja turvakotien liitossa aloitettiin uusi työmuoto kun neuvokeskus liittyi osaksi liittoa. Tavoitteekseen neuvokeskus linjaa vanhemmuussuhteen jatkumisen erosta huolimatta, eli neuvokeskus pyrkii sovinnollisuuteen ja yhteistyövanhemmuuteen (Pulli 2013, 4). Liitto on saanut rahoautomaattiyhdistykseltä kohdennetun avustuksen neuvokeskustoiminnan sisään ajamiseen jäsenyhdistyksissä.

Tällä hetkellä jäsenyhdistykset ovat Suomen suurin yksittäinen tapaamispaikkapalvelujen järjestäjä kuntien lisäksi. Yhdistysten palveluja käyttää noin viidesosa kunnista. Tapaamisia järjestetään 20 yhdistyksessä ja niitä oli vuonna 2005 yhteensä 2 800. Tapaamispaikoissa kävi tuolloin 870 lasta tapaamassa vanhempiansa (ensi- ja turvakotienliitto n.d). Keski-Suomen ensi- ja turvakodin tapaamispaikassa vuonna 2012 toteutui 203 valvottua tapaamista, 114 tuettua tapaamista sekä 15 valvottua vaihtoa. Yhteensä 88 lasta kävi tapaamassa vanhempiansa tai vanhempiaan vuonna 2012 (Keski-Suomen ensi- ja turvakoti ry:n toimintakertomus 2013).

Tapaamispaikkatyö on yksi ensi- ja turvakotien työmuodoista. Tapaamispaikka tarjoaa mahdollisuuden vanhemmille tavata lapsiaan silloin kun se ei ole muuten mahdollista. Tapaamispaikkatoiminnan tarkoitus on turvata lapsen ja erossa asuvan vanhemman yhteydenpito ja tukea lapsen ja etävanhemman suhdetta. Lapsella on oikeus tavata sitä vanhempaa jonka luona ei asu (finlex.fi 1983). Tapaamiset järjestetään yhdessä lapsen, perheen ja yhteistyöverkoston, kuten esimerkiksi lastensuojelun ja tapaamispaikkatyöntekijöiden kanssa sopien ja tilannetta mietitään lapsen etua ajatellen. Tämän hetken yleisimpiä syitä valvottuihin tapaamisiin olivat etävanhemman päihteiden käyttö ja vanhempien riitaisuus.

4.7 Aiemmat tutkimukset

Tapaamispaikka tutkimuksen kohteena on havaintojeni mukaan aika harvinaisen. Mutta muutamia tapaamispaikkaan liittyviä opinnäytetöitä on tehty, kuten esimerkiksi Sanna Iisakkila humanistisesta ammattikorkeakoulusta on vuonna 2011 tutkinut miten Kanta-Hämeen perhetyö ry:n tapaamispaikka

poukaman asiakkaat kokevat tilat ja henkilökunnan. Satu Kainlauri ja Oona Liimatainen Saimaan ammattikorkeakoulusta tutkivat tapaamispaikan laatu-tekijöitä Lappeenrannan tapaamispaikka Tirlittanissa. Verratessa vastanneiden asiakkaiden määrää, huomasin vastaajamäärän olevan lähellä oman kyselyni vastaajamäärää. Lisäkilan tutkimuksessa toki kokonaismäärä on 42, mutta vanhempien osuus oli 23. Kainlaurin ja Liimataisen vastaajamäärä oli 22 potentiaalisesta 106 vastaajasta. Omassa työssäni olen rajannut kyselyni koskemaan vain vanhempia. Näihin verraten oma vastaajamääräni (16) on lähellä näitä kahta tutkimusta. Tämän tulkitsen tukevan väitettäni siitä, että kyselyn aiheen ja yhteyden arkaluonteisuus karsii vastaajamäärää. Toisaalta vähäinen vastaaja määrä voi kertoa siitä, että kysely tutkimusmetodina voi olla vääräntyyppinen tapaamispaikan asiakkaita koskevassa tutkimuksessa.

5. Laatukriteerit

Laatukriteerit jakautuvat kahteen ryhmään, toiminnan perusteisiin sekä itse tapaamispaikkatyöhön. Toiminnan perusteisiin liittyvät kriteerit määrittelevät puitteet joiden tulee täytyä ennen tapaamisten aloittamista. Tapaamispaikka-toimintaan liittyvät laatukriteerit ohjaavat tapaamisten laadukasta ja ammattitaitoista hoitamista (Kalavainen 2004, 23). Käyn seuraavassa läpi kriteerit joita noudatetaan. Nämä linjaukset on olennaista tuoda esiin, koska tapaamispaikkatyötä ohjaavat nämä seuraavaksi luetellut kriteerit:

5.1 Toiminnan perusteisiin liittyvät kriteerit

Kriteeri 1: Yhdistys käyttää näitä laatukriteerejä neuvotellessaan kunnan tai

muun tahon kansa tapaamispaikkapalveluista.

Kriteerit on hyväksytty Ensi- ja turvakotien liiton liittohallituksessa ja niiden avulla tuetaan ja valvotaan toimintaa.

Kriteeri 2: Yhdistyksessä on nimetty vastuuhenkilö tapaamispaikka toiminnalle.

Tapaamispaikan vastuuhenkilö vastaa tapaamispaikkatoiminnasta. Hänen vastuullaan on esimerkiksi tapaamispaikan perehdytyskansion ajantasaisuus.

Kriteeri 3: Tapaamispaikan vastuuhenkilöllä ja muilla työntekijöillä on sosiaali- tai terveysalan koulutus tai muu soveltuva koulutus sekä tehtävän edellyttämä työkokemus

Uudet työntekijät perehdytetään tapaamispaikan sääntöihin ja toimintatapoihin. Perehdyttämiseen käytetään tapaamispaikkakansiota. Ammatillinen koulutus antaa valmiuksia asiakkaiden kohtaamiseen ja lapsen näkökulman huomioimiseen.

Kriteeri 4: Työntekijöillä on säännöllinen työnohjaus. Työnohjaus voi olla yksilö- tai ryhmätyönohjausta

Työntekijällä on säännöllinen työnohjaus, joka tukee työssä jaksamista ja ammatillisuutta. Jos tapahtuu väkivaltatilanne tai vakava uhkatilanne, niin työntekijällä on oikeus saada työnohjausta ja muuta tarpeellista tukea tilanteen käsittelyyn ja työkyvyn ylläpitoon. Työnohjaus tulee järjestää viimeistään kolmen vuorokauden kuluttua tapahtuneesta.

Kriteeri 5: Tapaamispaikalla on ajan tasalla oleva turvallisuussuunnitelma

Kaikki työntekijät perehdytetään vuosittain tarkistettaviin turvallisuussuunnitelmiin.

Uudet työntekijät tulee perehdyttää turvallisuuskysymyksiin ja tilojen on oltava turvalliset sekä niistä on oltava kaksi uloskäyntiä. Työntekijöillä on käytössään joko langaton puhelin tai hälytysranneke, kun he valvovat tapaamisia. Erityisesti lapsen turvallisuuteen tulee kiinnittää huomiota.

Turvallisuussuunnitelmat perustuvat erilaisten tilanteiden ennakointiin ja riskikartoitusten tekemiseen.

Kriteeri 6: Tapaamistiloissa otetaan huomioon eri-ikäiset lapset

Tapaamispaikan tilojen sisustuksessa otetaan huomioon eri-ikäisten tyttöjen sekä poikien tarpeet. Tilat sisustetaan kodikkaiksi ja niissä on käytettävissä leluja, pelejä, kirjoja ja askarteluvälineitä. Jos tapaamispaikkatiloissa on yhtä aikaa useampi perhe, tulee kaikilla perheillä olla oma rauhallinen tila.

5.2 Tapaamispaikkatoimintaan liittyvät kriteerit

Kriteeri 7: Tapaamispaikan työntekijä tietää, miksi tapaamiset ovat valvottuja tai tuettuja. Tieto valvonnan perusteista on kaikilla tapaamisen valvojilla

Tapaamispaikan vastuhenkilö huolehtii, että tieto valvonnan perusteista saadaan lähettävältä taholta. Valvonnan perusteista keskustellaan tapaajan ja lähivanhemman kanssa, jotta heidän näkemyksensä ovat tiedossa ja syntyy yhteinen käsitys siitä, miksi tapaamiset ovat valvottuja. Tieto valvonnan perusteista on toiminnan lähtökohta. Kun tiedetään mitä valvotaan, niin valvontaa voidaan kohdistaa asianmukaisesti. Mikäli näin ei ole, valvojat joutuvat varautumaan moniin riskitekijöihin ja tapaamiseen on vaikea luoda rauhallista tunnelmaa.

Kriteeri 8: Tapaamispaikan työntekijä tapaa asiakkaaksi tulevat aikuiset ja lapset ennen valvottujen/tuettujen tapaamisten aloittamista

Etukäteistapaamisessa tapaajan ja lähivanhemman kanssa käydään läpi tapaamispaikan toimintaperiaatteet ja säännöt, valvojan rooli ja tapaamispaikan tilat. Kaikkien osapuolen, vanhempien ja lasten odotuksia kuunnellaan. Odotukset ja etukäteiskeskustelut kirjataan lomakkeelle. Mikäli henkilökohtainen tapaaminen ei ole mahdollista, voidaan poikkeustapauksissa etukäteiskeskustelu käydä puhelimen välityksellä. Lapsille tarjotaan aina mahdollisuus tutustua tapaamispaikkaan etukäteen. Jokainen asiakas

kohdataan yksilöllisesti ja lasten kohdalla huomioidaan ikä- ja kehitystaso. Etukäteiskeskustelun ja odotusten kirjaamisella varmistetaan että tiedot välittyvät asiaan kuuluville työntekijöille. Mikäli mahdollista, valvojan tapaaminen etukäteen on suositeltavaa.

Kriteeri 9: Valvotuissa tapaamisissa työntekijät työskentelevät pareittain ja yhdellä työntekijällä on yksi tapaajaperhe valvottavanaan

Valvotuissa tapaamisissa työntekijät työskentelevät pareittain niin, että toinen työntekijä on tarvittaessa välittömästi saatavilla. Tapa miten toinen työntekijä kutsutaan paikalle, sovitaan etukäteen. Yhdellä työntekijällä voi olla vain yksi tapaaminen valvottavanaan, jotta hän pystyy seuraamaan tapaamista jatkuvasti.

Kriteeri 10: Valvottujen tapaamisten kesto on korkeintaan kolme tuntia

Valvotut tapaamiset kestävät korkeintaan kolme tuntia, koska ne vaativat lapselta paljon voimavaroja. Tapaamiset onnistuvat myös paremmin, kun lapsi ja tapaaja eivät kuormitu kohtuuttomasti.

Kriteeri 11: Tuetuissa tapaamisissa työntekijät työskentelevät pareittain ja yhdellä työntekijällä voi olla kaksi tapaajaperhettä valvottavanaan

Tuetuissa tapaamisissa työntekijät toimivat pareittain siten, että toinen työntekijä on saatavilla, jos tarvitaan. Tapa miten toinen työntekijä kutsutaan paikalle, sovitaan etukäteen. Tapaamisten alkamis- ja päättymisaikojen porrastamista suositellaan, jotta työntekijä voi huomioida kaikki osapuolet mahdollisimman hyvin. Tuetun tapaamisen kesto on yksilöllinen.

Kriteeri 12: Valvotussa vaihdossa työntekijällä on yksi vaihto kerrallaan hoidettavanaan

Valvottu vaihto toteutetaan tapaamissopimuksen mukaisesti ja tavoitteena on varmistaa, että lapsi voi siirtyä turvallisesti toisen vanhemman luokse. Työntekijä rauhoittaa tilanteen niin, ettei lapsi joudu vanhempien ristiriitojen keskelle. Tarvittaessa vaihto voidaan hoitaa ilman vanhempien välistä tapaamista. Jotta työntekijä pystyy keskittymään lapseen ja luomaan hänelle rauhallisen ja turvallisen vaihtohetken, hänellä voi olla vain yksi vaihto kerrallaan hoidettavanaan.

Kriteeri 13: Valvojan tehtävänä on edistää tapaamisen onnistumista

Työntekijä edistää omalla toiminnallaan tapaamisen onnistumista. Hän suhtautuu kaikkiin osapuoliin ystävällisesti ja kunnioittavasti. Työntekijä tukee tarvittaessa tapaajaa suhteen luomisessa lapseen. Tilanteen vaatiessa hän keskeyttää tapaamisen. Keskeyttämiseen tarvitaan kaksi työntekijää, joista toinen on lasta varten ja toinen selvittää tilanteen tapaajan kanssa.

Kriteeri 14: Työntekijät kirjaavat tapaamisesta tehtäviin muistiinpanoihin havaintoja tapaamisesta

Työntekijä tekee jokaisesta tapaamisesta muistiinpanot, joista ilmenee toteutuiko tapaaminen ja keitä oli läsnä. Lisäksi työntekijä kirjaa muistiinpanoihin mahdollisia omia havaintoja tilanteesta. Hän kirjaa vain havaintoja, ei omia tulkintojaan. Muistiinpanojen kirjaamisessa, säilyttämisessä ja käyttämisessä noudatetaan asiaan liittyviä lakeja. Jokaisessa tapaamispaikassa on rekisteriseloste. Asiakkailla on oikeus lukea itseään koskevat rekisteritiedot.

Kriteeri 15: Kirjallisia selvityksiä valvotuista ja tuetuista tapaamisista tehdään sosiaalitoimen pyynnöstä.

Kirjallisia selvityksiä valvotuista tapaamisista tehdään vain sosiaalitoimelle esimerkiksi silloin, kun se tekee olosuhdeselvitystä oikeuden pyynnöstä. Vanhemmille tulee antaa säännöllisesti tietoa tapaamisista suullisesti. Kirjallisia lausuntoja ei anneta

vanhemmille eikä heidän asianajajilleen. Jos tapaamispaikka valvoja haastetaan oikeuteen, hän todistaa asiasta oikeudessa lain vaatimalla tavalla.

Kriteeri 16: Tapaamispaikkatyötä arvioidaan suunnitelmallisesti ja säännöllisesti

Työntekijä tai valvoja keskustelee tapaajan, lähivanhemman ja lapsen kanssa, kun tapaamiset ovat loppumassa tapaamispaikassa. Keskusteluissa arvioidaan, miten eri osapuolien odotukset tapaamisista ovat toteutuneet. Työntekijä käy palautekeskustelun tapaamisista myös lähettävän tahon kanssa, kun asiakkuus on päättymässä. Saadut palautteet käytetään toiminnan kehittämiseen.

Kriteeri 17: Jos tapaamisen toteutumiseksi vaaditaan erityisiä turva- ja valvontajärjestelyjä, tapaamispaikan vastuuhenkilö ja yhdistyksen toiminnanjohtaja pohtivat tarkasti onko tapaaminen lapsen edun mukainen

Lähettävä taho esittää joskus erityisiä turvajärjestelyjä tai ne tuntuvat tilanteen huomioon ottaen tarpeellisilta. Tällainen järjestely on esimerkiksi vartija käyttäminen. Yhdistyksellä on oikeus kieltäytyä ottamasta tapaajaa tapaamispaikan asiakkaaksi, mikäli tapaamista ei pidetä lapsen edun mukaisena. Vankilasta tulevan tapaajan vartijat ei ole tapaamisen este.

(Kalavainen 2004)

Laatukriteerien uudelleen tarkasteluun sekä päivittämiseen on vuonna 2013 perustettu laatutyöryhmä. Laatutyöryhmä on muodostettu yhdessä neuvokeskuksen sekä tapaamispaikkatoimijoiden kanssa.

6. Tutkimuksen toteuttaminen

Tutkimus toteutettiin asiakaspalautekyselynä, jonka tapaajavanhempi täytti halutessaan tapaamisen yhteydessä, tai vei kyselylomakkeen mukanaan ja palautti myöhemmin. Kohderyhmä rajattiin kyselyn vastausajan sisällä tapaamispaikan asiakkaana oleviin henkilöihin. Kysely sisälsi kuusi asteikkokysymystä sekä kaksi avointa kysymystä, eli tutkimuksen luonne oli sekä määrällinen, eli kvantitatiivinen että laadullinen, eli kvalitatiivinen. Hirsjärven (2007, 132) mukaan määrällinen ja laadullinen tutkimus täydentää toisiaan. Kyselylomake laadittiin Suomenkielisenä sekä Englanninkielisenä, koska tapaamispaikan asiakaskunnassa on ulkomaalaistaustaisia asiakkaita. Muille kielille kyselyä ei käännetty.

Menetelmä valikoitui siksi, että sen koettiin olevan asiakkaille mahdollisimman vaivaton. Kyselytutkimusten eduksi on koettu tehokkuus, koska se säästää aikaa niin tutkijalta kuin vastaajiltakin. Toisaalta kyselytutkimukseen liittyy myös heikkouksia, kuten kysymysten asettelu siten, että kysymykset olisivat vastaajalle ymmärrettävässä muodossa. Myös vastaamattomuusaste voi nousta korkeaksi kyselytutkimuksessa (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2007, 190). Opinnäytetyötäni varten toteutetussa kyselyssä edellä mainitut uhat heikkoudet nousivat osittain esiin. Vastaajakato oli suuri verrattuna potentiaaliseseen vastaajamäärään. Mutta lähtökohtaisesti vapaaehtoisuus ja täysin anonyymi, niin sanotusti matalan kynnyksen kyselylomake saattoi karsia vastaajia. Myös vastaajakunta yhdistettynä arkaluontoiseen ympäristöön on oletettavasti yksi syy alhaiseen vastausmäärään.

6.1 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni sisältää kolme keskeistä kysymystä, jotka muotoiltiin ja rajattiin yhdessä tapaamispaikan työntekijöiden kanssa. Tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaisena asiakkaat kokevat tapaamispaikkapalvelun tapaamistilanteessa?
2. Mitä kehitettävää tapaamispaikkapalvelussa olisi asiakkaan näkökulmasta?
3. Mitä kehitettävää tapaamispaikkapalvelussa olisi työntekijän näkökulmasta?

6.2 Toteutus ja menetelmät

Opinnäytetyössäni olen käyttänyt tutkimusmenetelminä kyselylomaketta, joka suunnattiin tapaamispaikan asiakkaille, sekä työntekijöille suunnattua teemahaastattelua.

Tutkimuskysymyksiin hain aineistoa asiakaspalautekyselyllä joka sisälsi kysymykset 1 ja 2. Ensimmäisellä kysymyksellä halutaan selvittää miten asiakkaat kokevat tapaamisen tapaamispaikan olosuhteissa. Tämä kysymys toteutettiin määrällisenä, asteikkokysymyksin. Asteikkokysymykset, eli asenneasteikot joilla pystytään mittaamaan ihmisen kokemukseen pohjautuvaa mielihäpeä hänen saamastaan palvelusta. Asenneasteikot ovat nimeltään Osgoodin asteikko ja Likertin asteikko (Vilka 2007, 45). Käytin asteikkokysymysten pohjana Likertin 5-portaista asteikkoa, mutta muokaten sanallista määrittelyä. Likertin asteikossa perinteisesti kysytään seuraavaa:

1. *Täysin eri mieltä*
2. *Jokseenkin eri mieltä*
3. *Ei samaa eikä eri mieltä*
4. *Jokseenkin samaa mieltä*
5. *Täysin samaa mieltä*

(Vilka 2007, 47)

Opinnäytetyöni kyselylomakkeessa määritelmät Likertin 5-portaiselle asteikolle ovat :

1. Huono
2. Tyydyttävä
3. En osaa sanoa
4. Hyvä
5. Erittäin hyvä

Perustelu Likertin perinteisen asteikon muokkaamiselle on se, että asiakas mahdollisesti voisi kokea kyselyn helpommin lähestyttävänä.

Toiseen kysymykseen keräsin aineistoa kahdella avoimella kysymyksellä, koska toivottiin asiakkaiden omin sanoin antamaa kehittämispalautetta, ja täten edistää asiakkaan osallisuutta palvelussa.

Kolmanteen kysymykseen hain materiaalia haastattelemalla työntekijöitä pääpiirteittäin asiakaspalautekyselyä vastaavilla kysymyksillä joita oli muokattu siten, että näkökulma oli nyt tapaamispaikkatyötä tekevän ammattilaisen. Työntekijähaastattelun päätin viedä läpi käyttäen keskustelevaa otetta, sekoittaen teemahaastattelua ja avointa haastattelua. Avoin haastattelu on keskustelun tyyppinen tilanne, jossa keskustelun suuntaa ei etukäteen ole tiukasti määritelty, vaan haastattelun aihetta käsitellään haastateltavan ehdoilla.

Haastattelussa käsitellään myös tiettyjä suunniteltuja aiheita, haastattelijan miettimistä teemoista. Tarkkojen kysymysten sijaan avoimessa haastattelussa edetään keskustelumaisella otteella ja antaen tilaa haastateltavalle tuoda näkemyksiään esiin. Teemahaastattelu on periaatteiltaan vähän strukturoidumpi kuin avoin haastattelu, mutta molemmissa annetaan tilaa haastateltavan puheelle, mutta huolehditaan haastattelijana että tietyt asiat tulee käsiteltyä (Hirsjärvi & Hurme 2001).

En kokenut haastattelun äänittämistä tarpeellisena, enkä toisaalta mielekkäänä tapana toteuttaa työntekijähaastattelua, vaan dokumentoin haastattelun kirjoittaen ylös vastaukset ja olennaiset huomiot keskustelusta. Perustelut toiminnalleni esitän seuraavassa kappaleessa.

6.3 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen tulosten luotettavuutta voisi kyseenalaistaa vähäisen vastaajamääränperusteella, mutta kyseessä on toiminnan kehitykseen tähtäävä tutkimus, joten siihen nähden voi tutkimusta pitää luotettavana lähteenä tapaamispaikan kehitystyölle.

Eettisesti tutkimusmenetelmäni ovat mielestäni kestäväällä tasolla. Muutama pohdintaa aiheuttava seikka on syytä kuitenkin käydä läpi. Vaikka täysi anonyymius oli yksi lähtökohta, niin olen ollut samassa tilassa tapaajavanhemman täyttäessä kyselyä, sekä avustanut yhdessä tapauksessa täyttämällä lomakkeen asiakkaan sanelun mukaan. Mutta nämä edellä mainitut tapaukset ovat olleet asiakkaan luvalla tapahtuneita ja toisaalta myös keräysmenetelmän edellyttämiä, koska niissä tapauksissa olin itse työntekijänä tilanteessa ja vastauksia kerättiin tapaamisten päätteeksi, ja vapaaehtoisuuteen perustuen. An-

noimme myös mahdollisuuden viedä kysely kotiin täytettäväksi ja palauttaa myöhemmin, mutta useimmat vastanneista täyttivät kyselyn suoraan paikan päällä. Koska taustatietoja ei kerätty, eikä kyselylomakkeesta voi päätellä vastaajan henkilöllisyyttä millään tavalla, tulee vastaajien anonyymius säilymään.

Dokumentoin työntekijöiden vastaukset kynä-paperimenetelmällä, en kokenut haastattelun nauhoittamista mielekkääksi. Perustelen päätökseni siten, että olen ollut töissä tapaamispaikkaohjaajana kyseisessä tapaamispaikassa ollen nykyisten ohjaajien kollegana, joten teemojen sekä vastausten sisältö on käsite- ja merkitystasolla minulle tuttua. Toinen nykyisistä tapaamispaikatyöntekijöistä joita haastattelin, on myös toimeksiantajan puolelta ohjaajani, joten tarkistusvaiheessa huomattaisiin jos olisin virheellisesti esittänyt heidän vastauksiaan

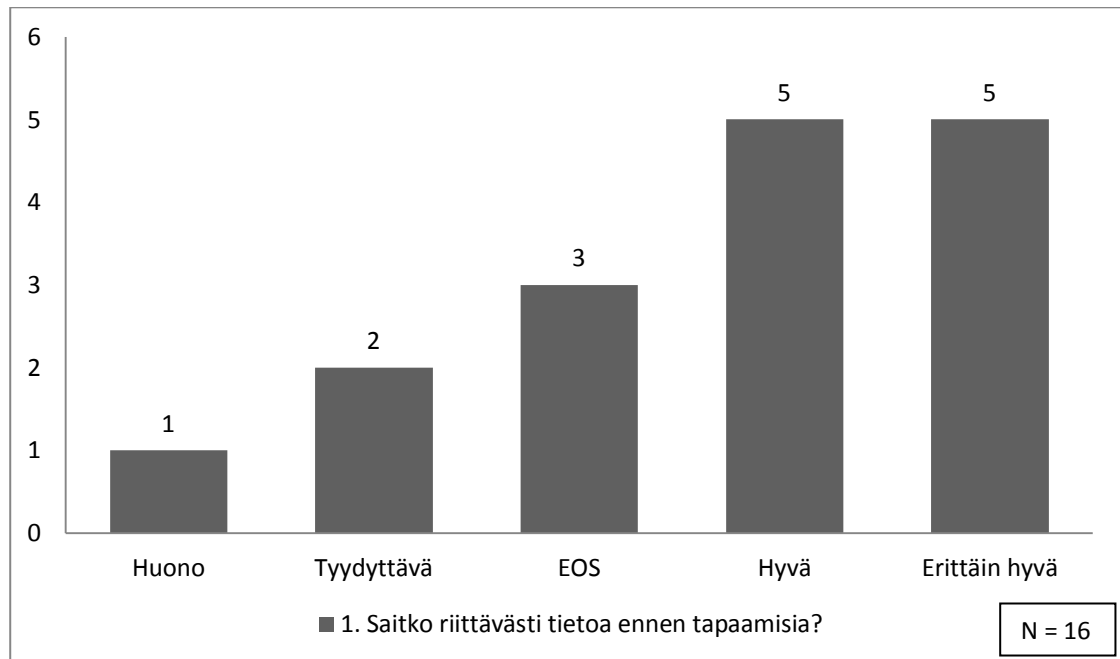
6.4 Asiakaspalautteen analysointi

Seuraavassa kappaleessa käyn läpi asiakaskyselyn tuloksia. Tulosten käsittelyn toteutin siten, että syötin asiakaskyselylomakkeen kysymyksen numero 1. tuottaman määrällisen aineiston Excel-taulukkoon, josta loin jokaiseen kuuteen asteikkokysymykseen omat pylväsdiagramminsa, joista ilmenee vastaus-
ten jakautuminen. Käytän jokaista taulukkoa selventämään sanallisesti esitettyä analyysiä. Yleensä kuviot tai taulukot toimivat tukimateriaalina sanallisesti esitetyssä tulosten analysoinnissa, pelkkä kuvio tai taulukko yksin ei riitä tuloksien käsittelyyn (Vilka 2007, 135). Koska kyselyn $N = 16$, en käsittele tuloksia prosentteina, sillä se ei ole tarpeen tällä vastaajamäärällä.

Asiakaskyselylomakkeen kysymykset 2. ja 3. ovat avoimia kysymyksiä ja nämä kysymykset antoivat laadullista aineistoa. Työntekijöille suunnattu haastattelu käsitteli avoimin kysymyksin asiakaskyselylomakkeen teemoja. Purin

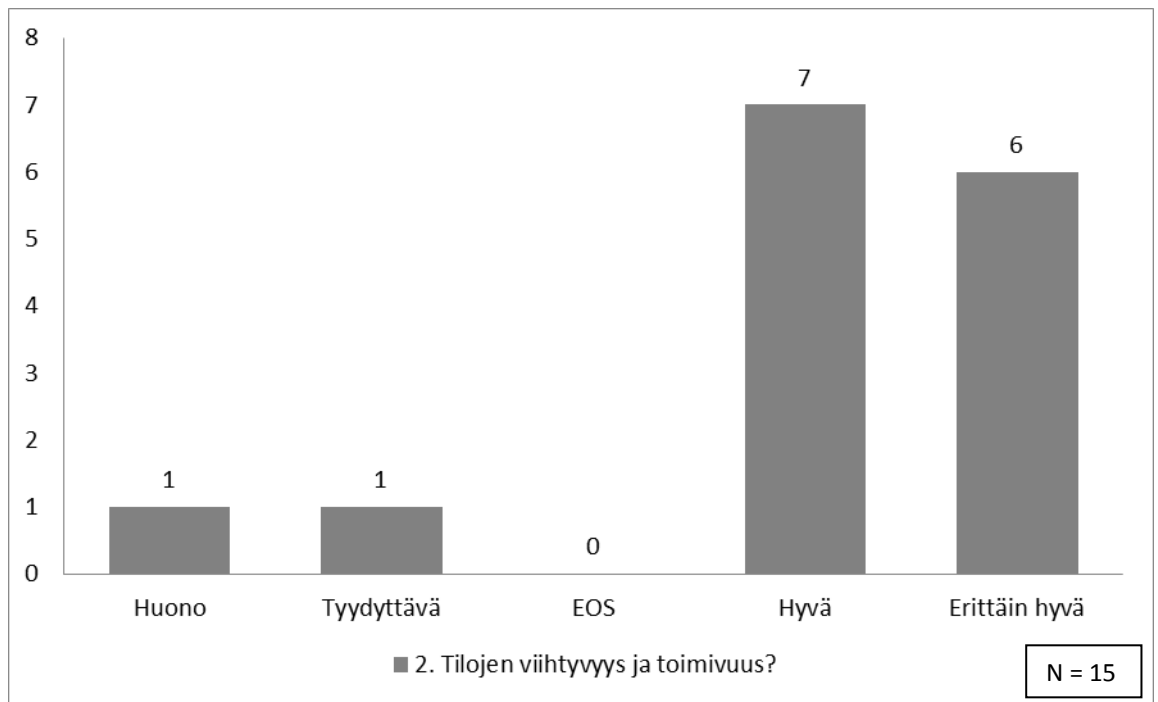
haastattelun muistiinpanojen pohjalta, ja johtopäätökset osiossa käyn läpi molempia näkökulmia vertaillen ja pohtien, sekä lisäten omat kehitysehdotukset näiden tulosten pohjalta.

7. Tulokset



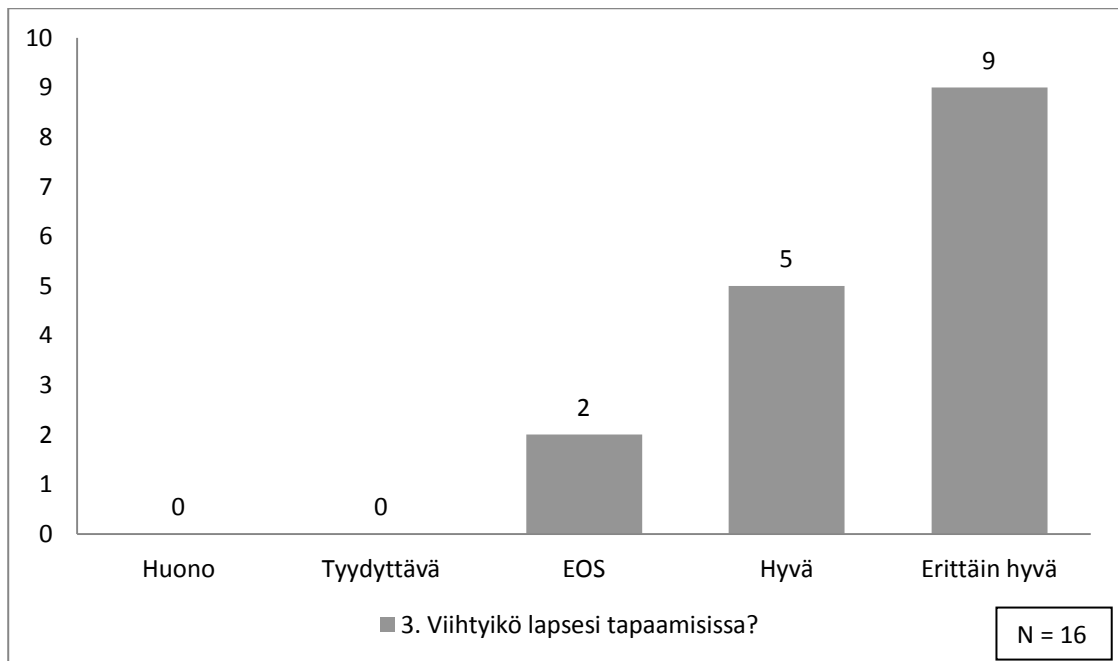
Kaavio 1: Ennakkoinformaation riittävyys ennen tapaamisten aloittamista

Ensimmäisellä kysymyksellä kerättiin tietoa ennakkoinformaation riittävydestä asiakkaan aloittaessa tapaamiset. Kuudestatoista kysymykseen vastanneesta asiakkaasta viisi koki saaneensa erittäin hyvin ennakkoinformaatiota, ja yhteensä kymmenen vastanneista kokee saaneensa hyvälaatuista ennakotietoa tapaamisista ja tapaamispaikasta. Vain pieni osa koki informaation huonoksi. Kolme kysymykseen vastanneista ei osannut sanoa onko informaatio ennen tapaamisia ollut riittävää.



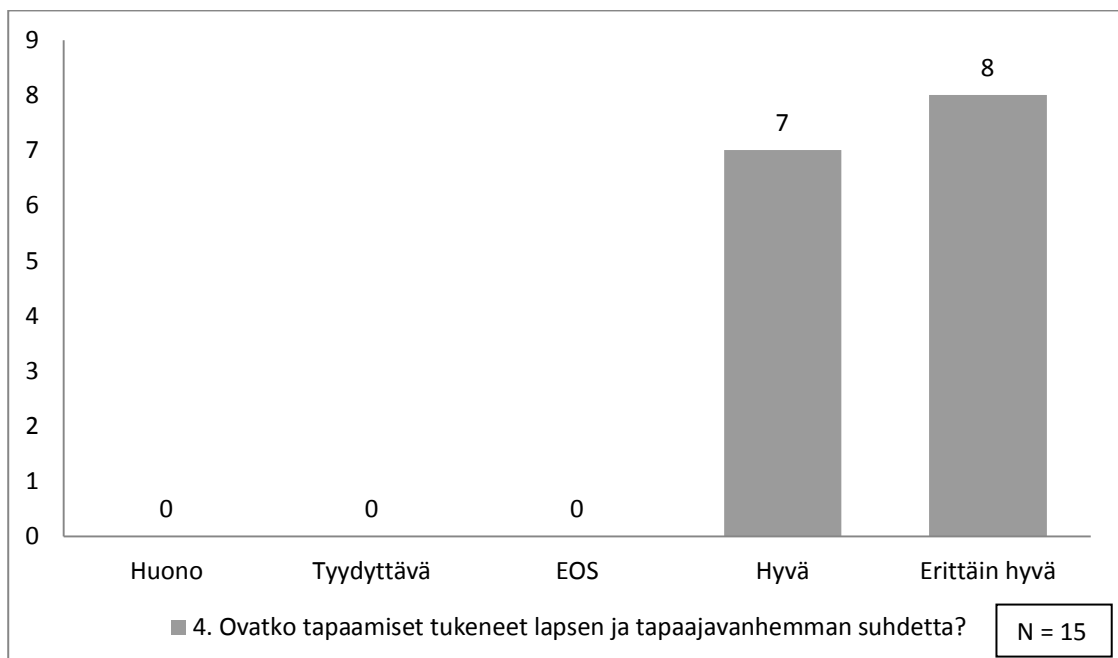
Kaavio 2: Tilojen viihtyvyys ja toimivuus

Tilojen viihtyvyyteen ja toimivuuteen vastaajat olivat tyytyväisiä. Tiloilla tarkoitetaan Keski-Suomen ensi- ja turvakoti ry:n tapaamistiloja, joita on kaksi: pääasiallinen tapaamistila sekä ensikodin olohuonomainen sali. Molemmat tilat sisältävät kodinomaiset puitteet sekä molemmista tiloista löytyy keittiö. Viidestätoista vastanneesta seitsemän pitää tiloja hyvinä ja kuusi erittäin hyvinä. Yksi lomake jäi jakaumasta huomiotta, koska kyseisessä lomakkeessa oli vastattu kysymykseen kahdella vaihtoehdolla. Tämä aiheutti yhden vastauksen poikkeaman vastaajamäärään. Huomion kuitenkin lomakkeen erikseen, koska vastaaja oli ottanut huomioon ulkona sijaitsevan leikkipihan, jolle hän antoi arvosanan erittäin hyvä, kun taas sisätilat vastaaja oli arvioinut tyydyttäväksi. Huomioin lomakkeen siksi, että ulkotilat ovat myös tapaamisiin tarkoitettu alue ja vastaaja oli ilmeisesti käsittänyt sen osaksi kysyttyä aihetta.



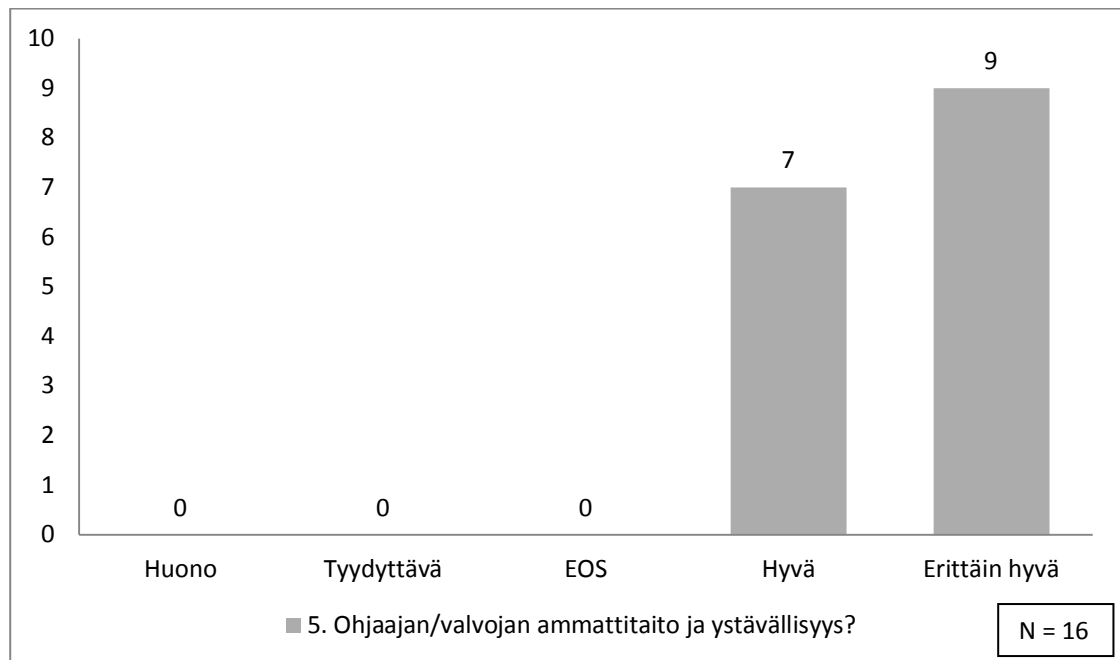
Kaavio 3 Lapsen viihtyminen tapaamisissa

Vastaajista suurin osa kokee lapsensa viihtyneen tapaamisissa. Jopa yhdeksän vastaajista kokee lapsensa viihtyneen erittäin hyvin.



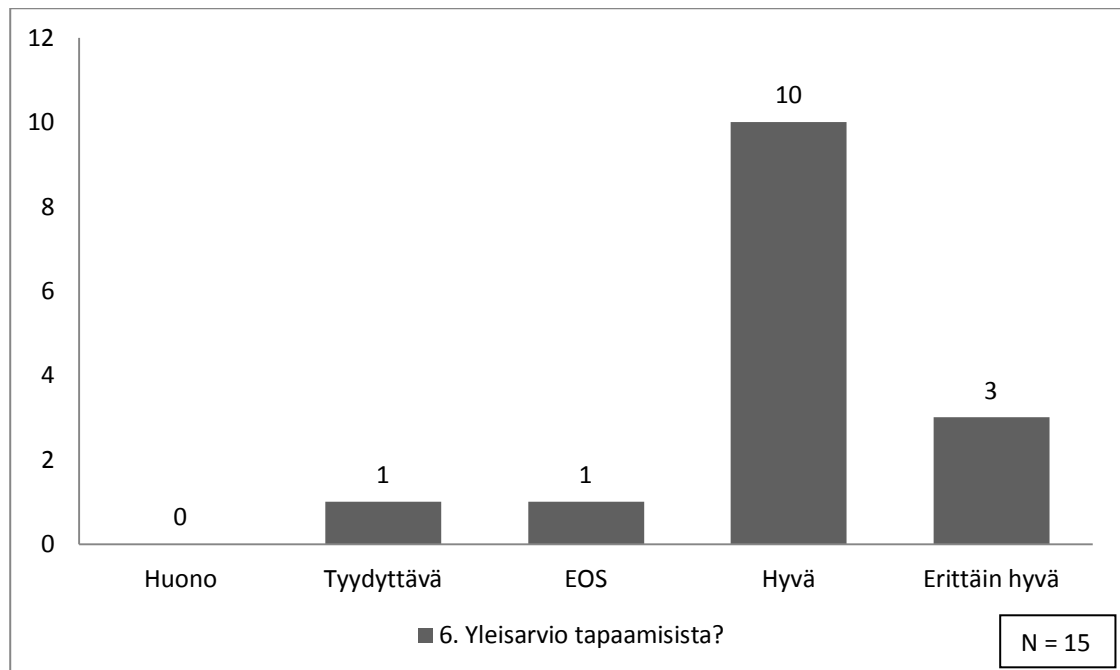
Kaavio 4 Tapaamisten vaikutus lapsen ja vanhemman suhteeseen

Tapaamiset ovat vastaajien mukaan koettu lapsen ja vanhemman suhdetta tukevaksi. Kaikki kysymykseen vastanneista ovat sitä mieltä, että tapaamiset tukevat heidän ja lasten välistä suhdetta. Yksi vastaaja oli jättänyt vastaamatta kysymykseen, joten siitä johtuen tuloksissa on yhden vastauksen poikkeama.



Kaavio 5 Henkilökunnan ammattitaito ja ystävällisyys

Vastaajat kokivat tapaamispaikkatyöntekijän, joka valvoo ja hoitaa tapaamisia, ammattitaitoiseksi sekä ystävälliseksi. Enemmistön mukaan työntekijä onnistuu roolissaan erittäin hyvin.



Kaavio 6 Yleisarvio tapaamisista

Yleisarvio vastausten perusteella voidaan todeta olevan hyvää tasoa. Kymmenen viidestätoista vastaajasta pitää tapaamisia hyvinä. Yksi vastaajista jätti vastaamatta kysymykseen, joten tuloksessa on yhden vastauksen poikkeama.

7.1 Kyselylomakkeen avoimet kysymykset

Avointen kysymysten rooli oli alun perin olla pohjana asiakaslähtöiseen toiminnankehittämiseen. Kysymykset olivat seuraavat:

1. Mitä muuta haluaisit sanoa? / Is there anything else you would like to say?
2. Kehittämisideoita tapaamisille / Ideas for the development of the meetings.

7.2 Asiakasnäkökulma

Suuri osa vastaajista jätti kuitenkin vastaamatta avoimiin kysymyksiin tai vastasi asiaan liittymättömällä tavalla. Joitain ideoita kuitenkin vastauksista on

löydettävissä. Esiin nousi työntekijöiden puolueettomuuden tärkeys, koska tilanteet ovat herkkäluonteisia sekä riitaiset osapuolet esittävät syytöksiä. Myös informaation kulkuun otettiin kantaa. Toivottiin työntekijöiden olevan avuliaampia esimerkiksi oikeiden yhteyshenkilöiden löytämisessä, ja etenkin silloin kun kyseessä on ulkomaalaistaustainen henkilö, jolle sosiaalipalvelujärjestelmä ei ole tuttu. Myös toivottiin parempaa tiedon kulkua niin ensi- ja turvakodin sisäisessä kommunikaatiossa kuin kommunikoinnissa yhteistyöhöihin. Tasapuolisuutta vanhempien kuulluksi tulemiseen kaivattiin. Tapaamistilaan liittyen esitettiin toivetta uusista leluista.

7.3 Työntekijä näkökulma

Tapaamispaikkatoiminnan ollessa melko ainutlaatuinen työmuoto, on sen työntekijöillä suuri rooli tapaamispaikkatoiminnan paikallisessa kehittämisessä. Jokapäiväisessä työssään työntekijät näkevät, kokevat ja kuulevat asioita joita kehittämällä palvelun laatu parantuisi.

Työntekijänäkökulmaa kartoitin käyttäen menetelmänä teemahaastattelua. Esitin samoihin teemoihin liittyviä kysymyksiä kuin asiakaspalautelomakkeessakin, sekä muutamia ammattilaisille, tässä tapauksessa tapaamispaikan työntekijöille suunnattuja kysymyksiä.

Tapaamispaikan tiedotuksesta keskustellessamme nousi esiin päällimmäisenä kehittämiskohteenä yhdistyksen Internet-sivuilla olevan tapaamispaikka osion ajantasaistaminen. Myös tapaamispaikan painettujen esitteiden päivittäminen nousi esiin. Yhteistyötahoihin päin tiedottaminen tapaamispaikan ajankohtaisista asioista koettiin tällä hetkellä epäsäännölliseksi, joten säännöllisyyttä tiedotukseen kaivattaisiin. Pohdintaan nousi myös säännöllinen kouskäytäntö sidosryhmien kanssa.

Asiakkaan asema tiedonkulun varrella mietitytti, saako asiakas tapaamisten aloituspalaveriin tullessaan tarpeeksi tietoa tapaamispaikasta etukäteen, ja mikäli asiakas aloittaa tapaamiset yksin, ilman esimerkiksi sosiaalityöntekijän tukea, saako asiakas silloin omaksuttua kaiken informaation jota aloituspalaverissa tapaamispaikkatyöntekijät tarjoavat.

Seuraava kysymykseni koski tapaamistiloja. Yksi keskeisimmistä ongelmista on tapaamispaikan oman tapaamistilan puute. Tällä hetkellä tapaamisia järjestetään pääasiallisesti kahdessa eri tilassa, Tapaamistilan nimellä kulkevassa, tapaamisia varten kodinomaiseksi sisustetussa tilassa joka sisältää myös keittiön. Toinen tila, jossa tapaamisia järjestetään, on viereinen iso sali, joka on olohuonemainen tila jonka yhteydessä on iso keittiö ruokailutiloineen. Ongelma on tilojen monikäyttö. Tiloja voi varata niin tapaamispaikan, ensikodin, turvakodin kuin avoyksikkö Aiononkin väki. Tapaamisten järjestelyä sekä aikataulutusta vaikeuttavat tilojen varaukset muuhun käyttöön. Tilojen monikäyttöön liittyy myös ongelmallinen tapaamisten aikainen muun henkilökunnan osittain pakollinenkin käynti tiloissa tapaamisten aikana, koska muiden yksiköiden henkilökunnan eväät saattavat olla säilytyksessä jomman kumman tapaamistilan jääkaapissa tai ensikodin elintarvikesäilytys sekä pakastetuotteet sijaitsevat isomman salin yhteydessä, jolloin tulee pakollisia ensikodin keittiötyöhön liittyviä käyntejä tapaamisten kesken. Kaikki tällainen kesken tapaamisten tapahtuva liikenne häiritsee tapaamisrauhaa.

Myös yö tapaamisten kysyntä on lisääntynyt. Tällä hetkellä yö tapaamiset järjestetään yhteistyössä ensi- tai turvakodin kanssa, mutta ongelmana on vapaiden tilojen heikohko ennustettavuus, joten tapaamispaikka on riippuvainen muiden yksiköiden tilanteista. Tähän asti yö tapaamiskysyntään on pystytty vastaamaan suhteellisen hyvin, mutta kysyntää olisi enemmänkin.

Tilojen viihtyisyydessä työntekijät eivät nähneet kehittämisen tarpeita tällä erää. Tilat ovat kodinomaiset, remontoituneet ja hyvälaatuisilla kalusteilla ja sisustustarvikkeilla varustettuja, sekä tilat siivotaan säännöllisesti. Myös ulkoilu mahdollisuudet ovat hyvät yhdistyksen oman leikkipihan sekä viereisen leikkipuiston johdosta. Myös luonnonkaunis ja suojaisa rantapihapiiri omenapuihin luo viihtyisyyttä ulkoiluun. Samaan viihtyisyyden kategoriaan käsiteltiin myös tapaamistilojen tarjoamat virikkeet, ja niiden sopiminen kaikille ikäluokille vauvasta aina seitsemääntoista ikävuoteen asti. Työntekijät kokivat virikkeiden määrän riittäväksi ja viriketarjonnan palvelevan kaikkia ikäluokkia. Tosin tavaroiden ja virikkeiden kunto mietitytti, koska monet tavarat saadaan jo lähtökohtaisesti lahjoituksina ja niitä käytetään päivittäin ahkerasti eri-ikäisten lasten ja myös aikuisten toimesta.

Koko Keski-Suomen ensi- ja turvakoti ry:n tapaamispaikkatoiminnan keskeisin ongelma ja kehittämiskohde löytyvät resursseista. Resurssit eivät vastaa toiminnan muodostamiin tarpeisiin. Tarkemmin ottaen työntekijänäkömyksen mukaan henkilöresurssi on riittämätön sekä aiemmin käsittelemäni tilaresurssi. Tällä hetkellä asiakkaat pystytään palvelemaan asiallisesti, mutta enemmän voisi tehdä lisähenkilöresurssin turvin.

8. Johtopäätökset ja pohdinta

Kyselyn tulosten perusteella voidaan todeta, että tapaamispaikkapalveluun sekä tapaamisiin ollaan tyytyväisiä. Korkea tyytyväisyyden aste kertoo hyvätasoisista tiloista sekä ammattitaitoisesta, mutta myös asiakkaita hyvin kohtelevista työntekijöistä. Vertaillessa tapaaja-asiakkaiden ja työntekijöiden vastauksia asteikkokysymyksissä, ei mielipide-eroja juurikaan löydy. Myös Nieminen (2013, 26) tapaamispaikkajulkaisussa esitetyissä tuloksissa työntekijät valtakunnallisesti kokevat tapaamisten sujuvan enimmäkseen hyvin. Avointen kysymysten tuloksissa löytyy eroavaisuuksia vastaajaosapuolten mielipiteissä.

Asiakkaat toivoivat parempaa informaation kulkua esimerkiksi turvakodin ja tapaamispaikan välillä. Asiakkaiden keskuudesta esitettiin myös toivetta palveluohjauksellisemmasta työtoteutuksesta, esimerkiksi selkeämpää otetta asiakkaiden tavoittelemien ammattihenkilöiden luo ohjaamisesta.

Työntekijät taas näkivät henkilöresurssipulan suurimmaksi kehittämistarpeeksi. Toisaalta nämä kaksi erilaista näkemystä tukee toisiaan siinä mielessä, että lisätyövoimalla voitaisiin parantaa palveluohjausta, sekä selkeyttää työnjakoa ja ottaa ehkä oma-ohjaaja käytänteeseen, jolloin yksi työntekijä olisi vastuussa somista asiakkaistaan. Täten asiakkaat välttyisivät työntekijöiden välissä seilaamiselta koska yksi työntekijä olisi perehtynyt juuri hänen asiaansa, ja tietäisi hänen ammatillisen verkostonsa sekä henkilökohtaisen verkostonsa. Myös tiedonkulku paranisi, koska tietyn asiakkaan asioista välittyisi tieto vain hänen omalle ohjaajalleen. Tämä edellyttäisi turvakodin ja tapaamispaikan välistä kehityskeskustelua, jossa sovittaisiin yhteisistä toimintalinjoista.

Koska tiedonkulku yhteistyötahoihin vaatisi kehittämistä niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin mielestä, voisi ajatella että tiedotusstrategian laatiminen olisi aiheellista, niin sisäiseen kuin ulkoiseenkin viestintään.

Yksi kehittämiskohde työntekijöiden mukaan on yötapaamiskysyntään vastaaminen. Tähän voisi ratkaisuna olla Satu Kainlaurin ja Oona Liimataisen (2012, 21-22) opinnäytetyössä esiin noussut tilananto – palvelumuoto, joka on käytössä Lappeenrannan tapaamispaikassa. Lappeenrannan tapaamispaikka Tirlittania hallinnoiva Etelä-Karjalan perhetyön kehittämisyhdistys ry:llä on erillinen asunto, joka sijaitsee erillään varsinaisesta tapaamispaikka toimipisteestä. Tällöin tapaamispaikka ei olisi riippuvainen ensikodin tai turvakodin asiakastilanteesta. Toisaalta tämä idea ei toimisi saumattomasti jos kyseessä olisi esimerkiksi tuetun tapaamisen periaatteella palvelua käyttävä asiakas. Silloin työntekijän tulisi irrottautua tapaamispaikan varsinaisista tiloista käymän erillistilassa, joka ei välttämättä olisi aivan lähellä. Mutta tilananto menetelmää voisi hyvin hyödyntää, ja voisi tuoda uutta asiakaskuntaa heistä jotka tarvitsisivat vain tapaamistilan ilman ammattilaisen tukea.

Tapaamispaikkatyön tulevaisuus näyttäytyy mielestäni lupaavana, juurikin neuvokeskuksen mukaantulon myötä. Tapaamispaikan asiakaskunnassa on suuri osa tapaamisriitojen keskellä eläviä lapsia. Aiemmat resurssit eivät ole mahdollistaneet paljoakaan vanhempien kanssa työskentelyyn muilta osin kuin lapsen tapaamisjärjestelyihin liittyvissä asioissa. Pienelle osalle on pysytty järjestämään esimerkiksi parikeskustelu, jonka lopputulos on kuitenkin ollut positiivinen lapsen edun näkökulmasta. Ensiarvoisen tärkeää lapsenedun kannalta olisi asialliseen kommunikaatioon kykenevät vanhemmat. Tähän olisi nyt työkaluja tarjolla neuvokeskuksen osaamisella. Myös tapaamispaikkaa hallinnoivan neuvokeskuksen kehittämisspäällikkö Jussi Pulli on todennut yhteistyön mahdollisuuksista seuraavasti:

"On perusteltua, että neuvokeskus ja tapaamispaikkatoiminta jatkavat eroavien tai jo eronneiden vanhempien ja heidän lastensa auttamista ja työkehittämistä yhdessä. Neuvokeskus tuo tapaamispaikkatoimintaan, sen vanhemmuuden tukemiseen sekä ennaltaehkäisevään puuttumiseen uuden näkökulman"

(Pulli 2013)

Tämä antaa varmasti välineitä myös niin sanottuun isätyöhön, jolla tässä yhteydessä tarkoitan miesten kanssa tehtävää työtä isänä olemiseen ja isä-lapsi suhteen vahvistamiseen. Kokemukseni mukaan moni miesasiakas kaipaa tukea isyyteen, ja varsinkin kun isyyttä saa monessa tapauksessa toteuttaa hyvin rajoitetusti, olisi tärkeää että näitä miehiä kuultaisiin ja heitä askarruttaviin asioihin paneuduttaisiin oikeanlaisin työmenetelmin. Tämän tyyppinen isätyö voisi olla tulevaisuuden tutkimuskohde, niin ammatillisten työmenetelmien kehittämisen näkökulmasta kuin edellä mainitunlaisen rajatun isyyden näkökulmasta.

Toinen ajankohtainen ja tapaamispaikkatyöhön liittyvä lisätutkimuksen kohde olisi vieraannuttamisilmiö, jota käsittelin työssäni. Häkkänen-Nyholmin (2010, 499) mukaan aiheita ei ole suomessa suuresti noteerattu, mutta kansainvälisesti ilmiö on jo pitkään tiedostettu ja siihen on kiinnitetty huomiota. Sen vaikutuksia vieraannutetun vanhemman vanhemmuuteen olisi tärkeää tutkia, ja toisaalta myös vieraannuttamisen vaikutusta lapsen käsityksiin ja etävanhempisuhteeseen tulisi selvittää.

9. Lähdeluettelo

- Aaltonen, A-K. 2004. Lapsen tapaamisoikeus tuomioistuinten todellisuudessa. Teoksessa Kalavainen, S. 2004. Valvotut tapaamiset lapsen turvana. Helsinki: Nykypaino Oy.
- Ahvo, U., Kettunen, H. 2013. Tapaamispaikkatyöntekijät. Keski-Suomen ensi- ja turvakoti ry. Haastattelu 10.6.2013.
- Antikainen, M., Hämäläinen, J., Pölkki, P. 2009. Ero, Vanhemmuus ja Tukeminen. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Forsberg, H & Pösö, T. 2004. Pelkoa, hämmennystä, iloa - lapsen asema valvotuissa tapaamisissa. Teoksessa Kalavainen, S. 2004. Valvotut tapaamiset lapsen turvana. Helsinki: Nykypaino Oy.
- Ensi- ja Turvakotien liitto. 2012. Internet-sivut. Viitattu 6.8.2013. <http://www.ensijaturvakotienliitto.fi/liitto/>
- Ensi- ja Turvakotien liitto. 2012. Internet-sivut. Viitattu 25.10.2013. http://www.ensijaturvakotienliitto.fi/liitto/haetko-tietoa/tietoa_valvotuista_tapaamisista/
- Finlex verkkopalvelu.2013 Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta. Viitattu 25.10.2013
- Finlex verkkopalvelu.2013. Henkilötietolaki. Viitattu 30.10.2013
- Hellsten, T. 2003. Vanhemmuus - Vastuullista vallankäyttöä. Helsinki: Kirjapaja Oy.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2001: Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsinki University Press. Teoksessa Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2009. Menetelmäopetuksen tietovarainto kvaliMOTV. Tampere: Yhteiskunnallinen tietoaarkisto, Tampereen yliopisto.
- Hirsjärvi, S., Remes, P ja Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan kirjapaino oy.
- Häkkänen-Nyholm, H. 2010. Lapsen vieraannuttaminen toisesta vanhemmasta erotilanteessa. Lääketieteellinen aikakausikirja Duodecim 5, 499-505.
- Iisakkila, S,. 2011. Millainen on hyvä tapaamispaikka? Tapaajavanhempien ja lasten kokemuksia tapaamispaikka Poukaman tiloista ja ohjaajista. Opinnäytetyö. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viitattu 20.11.2013. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2011121218123>
- Kainlauri, S., Liimatainen, O., 2012. Vanhempien kokemuksia tapaamispaikka Tirlittanin toiminnasta. Opinnäytetyö. Saimaan ammattikorkeakoulu, sosiaali- ja terveysala

Lappeenranta, sosiaalialan koulutusohjelma. Viitattu 20.11.2013.
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2012121119110>

Kalavainen, S. 2004. Valvotut tapaamiset lapsen turvana. Helsinki: Nykypaino Oy.

Keski-Suomen Ensi- ja Turvakoti. n.d. 2012. Internet-sivut. Viitattu 6.8.2013.
<http://ksetu.fi/>

Keski-Suomen ensi- ja turvakoti ry:n toimintakertomus 2012. 2013.

Kääriäinen, A., Hämäläinen, J., Pölkki, P., 2009. Ero, Vanhemmuus ja Tukeminen. Helsinki: Hakapaino Oy.

Niemi, H. 2013. Mikä on tapaamispaikka?. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto ry.

Peuralahti, E. 2012. Lapsen tapaamisoikeus. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy

Pulli, J. 2013. Lukijalle – johdantokirjoitus. Teoksessa Niemi, H. Mikä on tapaamispaikka? Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto ry.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2009. Sosiaali- ja terveysministeriön verkkosivut – Sosiaalipalvelut - Elatus – Isyyden tunnustaminen ja vahvistaminen. Viitattu 28.10.2013.
http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/huoltajuus_elatus/isyyden_tunnustaminen

Sosiaaliportti-verkkopalvelu. 2012. Lastensuojelun käsikirja – valvotut tapaamiset. Viitattu 28.10.2013. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/erityiskysymykset/erotilanne/valvotuttapaamiset/>

Tilastokeskus. n.d. 2013. Tilastokeskuksen verkkosivut, Tilastot - Väestö - Siviilisäädyn muutokset 2012. Viitattu 9.12.2013
http://www.stat.fi/til/ssaaty/2012/ssaaty_2012_2013-04-19_tie_001_fi.html

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa - määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino oy.

10. Liitteet

Liite 1: Suomenkielinen asiakaspalautekyselylomake

Palaute tapaamisista

Keski-Suomen ensi- ja turvakoti ry

tapaajavanhempi

Ympyröi sopivin vaihtoehto

	1	2	3	4	5
	huono	tydyttävä	en osaa sanoa	hyvä	erittäin hyvä
Saitko riittävästi tietoa ennen tapaamisia?	1	2	3	4	5
Tilojen viihtyvyys ja toimivuus?	1	2	3	4	5
Viihtyikö lapsesi tapaamisissa?	1	2	3	4	5
Ovatko tapaamiset tukeneet lapsen ja tapaajavanhemman suhdetta?	1	2	3	4	5
Ohjaajan/valvojan ammattitaito ja ystävällisyys	1	2	3	4	5
Yleisarvio tapaamisista	1	2	3	4	5

Mitä muuta haluaisit sanoa?

Kehittämisiäideoita tapaamisille:

Kiitos vastauksestasi!

Liite 2: Englanninkielinen asiakaspalautekyselylomake

Feedback questionnaire

Keski-Suomen ensi- ja turvakoti ry

For the parents who meet their children in Keski-Suomen ensi- ja turvakoti

Choose the most suitable option

	1 Bad	2 Mediocre	3 no opinion	4 good	5 Excellent
Did you get enough information before the meetings??	1	2	3	4	5
Comfort and functionality of the meeting environment?	1	2	3	4	5
Did your child/children feel comfortable during the meeting?	1	2	3	4	5
Do you think the meetings have supported your relationship with the child/children?	1	2	3	4	5
Kindness and professionalism of the supervising employee?	1	2	3	4	5
Overall assessment of the meetings?	1	2	3	4	5

Is there anything else you would like to say?

Ideas for the development of the meetings

Thank you for the answer

Liite 3: Työntekijähaastattelun kysymykset

1. Onko tapaamispaikan tiedottamisessa kehitettävää
2. Koetteko tilat riittäviksi
3. Tukeeko tapaamiset lapsen ja vanhemman suhdetta työntekijän näkökulmasta
4. Koetteko että tilat ja varustelu vastaa kaiken ikäisten intresseihin
5. Vastaako resurssit laatukriteereihin