Hannele Moisio

Asiakkaan osallisuutta tukeva perhekuntoutusprosessi

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi YAMK

Sosiaali- ja terveyspalvelujen ja liiketoiminnan johtaminen

Opinnäytetyö

5.12.2022

Tekijä	Hannele Moisio
Otsikko	Asiakkaan osallisuutta tukeva perhekuntoutusprosessi
Sivumäärä	50 sivua + 2 liitettä
Aika	5.12.2022
Tutkinto	Sosionomi YAMK
Tutkinto-ohjelma	Sosiaali- ja terveyspalvelujen ja liiketoiminnan johtaminen
Ohjaajat	Yliopettaja Kaija Matinheikki

Tiivistelmä

Tämän tutkimuksellisen kehittämistoiminnan tarkoituksena oli löytää asiakkaan osallisuutta lisääviä työkäytäntöjä ympärivuorokautisessa laitosmuotoisessa perhekuntoutusyksikössä. Perhekuntoutusyksikkö on yksityisen palveluntuottajan SOS-Lapsikylän yksikkö.

Opinnäytetyö käsittelee perhekuntoutuspalvelua asiakasosallisuuden näkökulmasta. Asiakasosallisuuden lisäämistä palvelussa lähestytään osallisuuden, asiakasosallisuuden, yhteiskehittämisen ja palvelumuotoilun käsitteiden kautta. Näkökulmana on perhekuntoutuspalvelun yhteiskehittäminen yhdessä asiakkaiden kanssa asiakkaan osallisuutta tukevaksi.

Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena oli asiakkaiden osallisuuden kokemusten kuvaaminen työntekijöiden kehittämistyön tueksi. Aineisto kerättiin kahdessa osassa. Ensimmäinen aineisto oli perhekuntoutuksen entisten asiakkaiden haastattelut, joiden avulla selvitettiin onnistuneen perhekuntoutusprosessin ja asiakkaan osallisuuden kokemuksen elementtejä. Toinen aineisto oli perhekuntoutuksen työryhmän ryhmäkeskustelu haastatteluaineiston analyysin pohjalta. Tarkoituksena oli tuottaa teemoja asiakkaiden osallisuutta lisäävien toimintakäytäntöjen kehittämistyön pohjaksi.

Haastatteluaineisto analysoitiin fenomenologisen tulkitsevan analyysin IPAn menetelmällä. Haastatteluaineiston analyysi ja työryhmän keskustelu tuottivat osallisuuden kokemusta lisääviä perhekuntoutuksen työmenetelmiä, joita aineistosta nousivat 1) arvostava kohtaamistyö ja luottamussuhteen rakentaminen 2) perusteltu, ymmärrettävä ja tavoitteellinen perhekuntoutusprosessi 3) arvioinnin läpinäkyvyys.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että perhekuntoutusprosessi, joka on läpinäkyvä ja perustuu vahvasti asiakkaan omalle näkemykselle arjen ja vanhemmuuden haasteista, tukee asiakkaan osallisuuden kokemusta. Asiakas on prosessissa mukana kertomassa, minkälaisten vahvuuksien ja voimavarojen perustalle uusi toimivampi arki ja vanhemmuus rakennetaan.

Avainsanat	lastensuojelu, perhekuntoutus, osallisuus, asiakasosallisuus, yhteiskehittäminen, tutkimuksellinen kehittämistoiminta

Abstract

Author	Hannele Moisio
Title	Family rehabilitation process supporting customer`s participation
Number of Pages	50 pages + 2 appendices
Date	5.12.2022
Degree	Master of Social services
Degree Programme	Master`s Degree Programme in Service and Business Management in Health Care and Social Services
Instructors	Kaija Matinheikki, Senior Lecturer

Summary

The purpose of this research-based development work was to find work practices that increase customer participation in an institutional family rehabilitation unit. The family rehabilitation unit is a unit of the private service provider SOS-Lapsikylä.

The thesis discusses the family rehabilitation service from the perspective of customer participation. Increasing customer participation in the service is approached through the concepts of participation, customer participation, co-development and service design. The point of view is developing the service together with the customers to support customer`s participation.

The aim of the research-based development work was to describe the experiences of customer participation to support employee`s development work. Two different sets of data were applied. The first set was interviews with former customers of family rehabilitation, which were used to find out the elements of a successful family rehabilitation process and the elements of experienced customer participation. The second set was a group discussion of the family rehabilitation working group based on an analysis of the interviews. The aim was to produce themes for the development work of practices that increase the participation of customer.

The interview data was analyzed using the IPA method of phenomenological interpretive analysis. The analysis of the interviews and the discussion of the working group produced working methods that can be used to increase the customer´s participation. The following themes emerged from the data 1) appreciative work with family members and building a relationship of trust 2) a justified, understandable and goal-oriented family rehabilitation process 3) transparency of the assessment.

In conclusion, the family rehabilitation process, which is transparent and strongly based on the customer`s own view of their challenges of everyday life and parenting, supports the customer`s experience of participation. The customer is involved in the process, telling their own views of their strengths and resources. This is how a new, more functional everyday life and parenting will be achieved.

Keywords child welfare, family rehabilitation, participation, customer participation, co-creation, research-based development work

Sisällys

1 Johdanto 1

2 Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan lähtökohdat 3

2.1 Lastensuojelu ja perhekuntoutus lastensuojelupalveluna 3
2.2 Kehittämistoiminnan toimintaympäristö 5

3 Osallisuus ja asiakaslähtöisyys palvelujen kehittämisessä 7

3.1 Osallisuuden käsite sosiaalipalveluissa 7
3.2 Osallisuutta vahvistava palveluiden kehittäminen 8
3.3 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta ja yhteiskehittäminen 10

4 Tutkimuksellinen kehittämistyö 11

4.1 Kehittämistoiminnan tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset 11
4.2 Tutkimuksellinen kehittämistyö menetelmänä 12
4.3 Palvelumuotoilu kehittämistoiminnan tukena 13
4.4 Tutkimusmenetelmän kuvaus fenomenologinen lähestymistapa 14
4.5 Toteutus ja aineiston keruu 15

5 Tutkimustulokset 17

5.1 Haastatteluaineiston analyysi IPA 17
5.2 Asiakashaastatteluiden tulokset 21
5.2.1 Osallisuuden kaksi tasoa, henkilökohtainen 21
5.2.2 Osallisuuden kaksi tasoa, prosessiin liittyvä 23
5.2.3 Työntekijän prosessi 24
5.2.4 Valtakysymys 25
5.3 Työryhmäkeskustelu 27
5.4 Työryhmäkeskustelun analyysi 27
5.5 Työryhmäkeskustelun tulokset 28
5.5.1 Hyvät toimivat käytännöt ja niiden vahvistaminen 28
5.5.2 Valta-asema arvioinnissa ja työntekijän ammattirooli 30

6 Aineiston yhteenveto ja asiakkaiden osallisuutta lisäävät toimintakäytännöt 32

6.1 Arvostava kohtaamistyö ja luottamussuhteen rakentaminen 33
6.2 Perusteltu, ymmärrettävä ja tavoitteellinen perhekuntoutusprosessi 35
6.3 Arvioinnin läpinäkyvyys 37

7 Kehittämistoiminnan arviointia 40

7.1 Kehittämistoiminnan yleinen arviointi 40
7.2 Arviointi aineiston keräämisestä 41
7.3 Tulosten käytettävyys 43

8 Pohdinta 44

Lähteet 48

LIITE 1. Suostumus haastateltaville
LIITE 2. Tutkimuksen tiedote haastateltavalle

1 Johdanto

Asiakkaiden osallisuus lastensuojelupalveluissa on keskeinen tavoite ja päämäärä. Toimintaa säätelevässä lainsäädännössä määritellään asiakkaan osallisuus omassa asiakkuudessaan keskeiseksi tavoitteeksi ja työmenetelmäksi. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; Lastensuojelulaki 417/2007.) Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen on noussut oleelliseksi lastensuojelupalvelujen kehittämismuodoksi. Lastensuojelupalveluissa on myös yhä enenevissä määrin pyritty löytämään yhteiskehittämisen muotoja, joissa asiakkaat ovat kokemusasiantuntijoina kehittämässä tuotettavaa palvelua. Salonen, Eloranta, Hautala ja Kinos (2017:17) määrittelevät asiakaslähtöisyyden asiakkaan näkökulmasta siten, että on kyse palvelun vastaamisesta asiakkaan tarpeeseen. Se myös korostaa ihmisen mahdollisuutta osallistua omaan palveluunsa.

Osallisuus kokemuksen katsotaan edellyttävän osallistumisen lisäksi myös tunteen merkityksellisyydestä, kuulumisesta kokonaisuuteen ja pystyvyydestä muodostaa merkityksellisiä vuorovaikutussuhteita. Osallisuus on päätösvaltaa omassa elämässä. Asiakasosallisuudella on erilaisia tasoja, laajimmallaan käsitettynä se on toimintaa ammattilaisten ja asiantuntijoiden rinnalla. Se on myös keino yhdenvertaisten ja vaikuttavien palvelujen kehittämiseen. Asiakaslähtöisellä toiminnalla tavoitellaan myös palvelujen vaikuttavuutta ja hyvinvoinnin lisääntymistä. (Sihvo, Isola, Kivipelto, Linnanmäki, Lyytikäinen & Sainio 2018: s. 10–12.)

Tämä tutkimuksellinen kehittämistyö on tehty lastensuojelun ympärivuorokautisessa perhekuntoutusyksikössä. Asiakkaat tulevat perhekuntoutusyksikköön lastensuojelulain 36§ mukaisella avohuollon sijoituksella. Perhekuntoutukseen perheet tulevat tilanteessa, jossa lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön on jo vaarantunut ja perheessä on suuria haasteita selviytyä arjesta. Lapsen turvallisen kasvun ja kehityksen arvioimiseksi perheelle tarjotaan lastensuojelun avohuollon tukitoimena perhekuntoutusta.

Tarkastelen tässä työssä asiakasperheiden kokemuksia osallisuudestaan perhekuntoutusprosessissa. Kiinnostuin tutkimuksellisen kehittämistyön keinoin löytämään asiakasperheen osallisuutta tukevia ja lisääviä työmenetelmiä. Laki edellyttää asiakkaan osallisuutta omassa palvelussaan. Asiakkaan osallisuudella omassa elämässään, omaa elämäänsä koskevassa palvelussa, on palveluun ja muutokseen sitoutumiseen liittyviä

merkityksiä. Näitä elementtejä halusin tällä työllä kartoittaa asiakkaan osallisuutta tukevan perhekuntoutusprosessin kehittämiseksi laitosmuotoisessa ympärivuorokautisessa perhekuntoutusyksikössä.

2 Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan lähtökohdat

2.1 Lastensuojelu ja perhekuntoutus lastensuojelupalveluna

Lastensuojelulain 11§ (417/2007) määrittelee lastensuojelun järjestämisestä ja kehittämisestä seuraavasti:

> Kunnan on huolehdittava siitä, että ehkäisevä lastensuojelu sekä lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaiseksi kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua on järjestettävä tarvittavassa laajuudessa niinä vuorokauden aikoina, joina sitä tarvitaan.
>
> Lastensuojelun on oltava laadultaan sellaista, että se takaa lastensuojelun tarpeessa oleville lapsille ja nuorille sekä heidän perheilleen heidän tarvitsemansa avun ja tuen.

Lain mukaan vanhemmilla ja muilla huoltajilla on ensisijainen vastuu lapsen hyvinvoinnista. Lapsen tai muun huoltajan tehtävänä on turvata lapselle tasapainoinen kehitys. Lastensuojelun tehtävänä on tukea vanhempia kasvatustehtävässään ja tarjota tarpeellista apua riittävän varhain. Tarvittaessa lapsi ja perhe ohjataan lastensuojelun piiriin. (Lastensuojelulaki 417/2007.) Lastensuojelulaki velvoittaa kuntia lain mukaisen avohuollon järjestämiseen. Avohuollon tukitoimien tarkoituksena on vahvistaa vanhempien kasvatuskykyä ja se on ensisijainen suhteessa huostaanottoon ja sijaishuoltoon, edellyttäen, että avohuolto on lapsen edun mukaista. Mikäli kotiin viety apu ei turvaa lapsen kehitystä, palvelu voidaan järjestää muualla kuin kotona avohuollon tukitoimena. Perhekuntoutus määritellään lastensuojelulaissa avohuollon tukitoimeksi, joka on 36§ mukainen koko perheen sijoitus perhe- tai laitoshoitoon. Avohuollon tukitoimet ovat suostumusperustaisia. Hallituksen esityksessä lastensuojelulain 36§ mukainen kuntoutuksen käsite on kytketty erityisesti ympärivuorokautiseen palveluun, jossa koko perhe sijoitetaan avohuollon tukitoimena. (Hallituksen esitys eduskunnalle lastensuojelulaiksi 252/2006; Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi 164/2014; Heino 2008:17–19.)

Lastensuojelutyössä keskeistä on lapsen oikeus turvalliseen kasvuun ja kehitykseen. Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja lastensuojelua toteutettaessa on ensisijaisesti huomioitava Lastensuojelulaissa (417/2007 4§) määritelty lapsen etu. Lastensuojelu yhteiskunnallisena toimintamuotona valvoo sitä, lapsen oikeus turvalliseen kasvuun ja kehitykseen toteutuu. Lastensuojelun avulla yhteiskunta sitoutuu turvaamaan lasten ihmisoikeuksia ja tuottamaan apua ja palvelua tilanteisiin, joissa perheen kriisit ja vaikeudet voivat uhata lapsen hyvinvointia. (Hurtig 2010:238.)

Perhekuntoutukselle ei ole selkeää määritelmää lastensuojelulaissa, sosiaalihuoltolaissa eikä kuntoutusta säätelevässä lainsäädännössä. Perhetyö on yläkäsite erilaisille perheille tarjottaville työmuodoille, joista yksi on perhekuntoutus. Perhekuntoutuksen avulla voidaan keskittyä perheen tilanteen arviointiin ja lastensuojelullisten palvelutarpeiden arviointiin. Perhekuntoutus voi olla myös avohuollon tukitoimien viimeinen vaihtoehto. Tällöin kuntoutus on huostaanottoa edeltävä viimeinen tarkistus perheen tilanteesta tai vaihtoehtoisten mahdollisuuksien kartoitus ennen mahdollista huostaanottoon päätymistä. (Hurtig 2010: 238–241.)

Perhekuntoutuksen lähtökohtana on aina perheen tuen tarve. Kuntoutuksen tavoitteet määritellään yhdessä perheen ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Neuvotteluissa on mukana myös perhekuntoutus palvelua tuottava taho. Tavoitteiden asettelu on oleellinen osa prosessia. Perhekuntoutuksessa voidaan perheen haasteiden mukaisesti määritellä tavoitteiksi perheen vuorovaikutuksen paraneminen, lasten oireiden ja pahoinvoinnin väheneminen, perheen voimavarojen vahvistaminen, vanhemmuuden tukeminen ja arjen hallinnan tukeminen. Perhekuntoutukseen tullaan usein silloin, kun perheen vaikeudet ovat jatkuneet jo pitkään tai perhe on kriisiytynyt. Perheen haasteisiin kytkeytyy usein taloudelliset ja asumisen vaikeudet. Perheiden suhteet läheisiinsä ovat usein monella tavalla mutkikkaita ja vaikeuksia ja turvattomuutta tuottavat kokemukset ovat usein ylisukupolvisia. (Hurtig 2010:241–242; Alatalo & Lappi & Petrelius 2017:10–11, 19.)

Lastensuojelupalveluissa asiakkaana on aina lapsi. Lastensuojelun asiakkuuden takana on vakava huoli lapsen hyvinvoinnista. Perhekuntoutuksessa kuitenkin työskentelyn kohteena on koko perhe kokonaisuutena. Kuntoutuksen odotuksena on, että työskentely aiheuttaa sellaisia muutoksia perheessä, jotka lisäävät lasten turvallisuutta ja hyvinvointia. Perhekuntoutuksen keskeisimmät sisällöt ovat lasta suojeleva ja lapsikeskeinen työskentely sekä koko perheen toimijuutta vahvistava ja kuntouttava työskentely. (Hurtig 2010:244; Alatalo & Lappi & Petrelius 2017:13.)

Perhekuntoutuksen vaikuttavuuden arvioinnissa tulisi ensisijaisesti arvioida, miten on onnistuttu vahvistamaan koko perheen toimijuutta ja samanaikaisesti suojelemaan lasta. Lapsikeskeinen suojelu on tasapainoista työskentelyä sekä lapsen että perheen vanhempien kanssa. Työskentelyn ensisijainen tavoite on mahdollistaa lapsen tarpeeksi turvallinen arki omassa kodissaan. Tämä ei kuitenkaan voi olla ainoa ja ensisijainen mittari perhekuntoutuksessa. Onnistuneen perhekuntoutuksen hyvä tulos voi olla myös lapsen turvallinen sijoitus kodin ulkopuolelle. (Alatalo & Lappi & Petrelius 2017:10–11.)

Ympärivuorokautisessa laitosmuotoisessa perhekuntoutuksessa perhe irrottautuu omasta arkiympäristöstään ja muuttaa laitosmuotoiseen perhekuntoutusyksikköön. Tällöin he ovat lastensuojelun ammattilaisten jatkuvan valvonnan ja tuen piirissä. Työskentely on intensiivistä ohjausta ja osallistumista perheen arkeen. Työskentelyn tarkoitus on auttaa sekä perheen vanhempia että lapsia.

Perheen kanssa tehtävä työ on ihmistä lähellä, samaan aikaan se on yksityisellä alueella perheen arjessa tehtävää työtä. Työ on vahvasti suhdeperustaista. Työntekijä pyrkii vaikuttamaan perheen jäsenten välisiin suhteisiin. Tässä työssä työntekijä on yksi osapuoli näissä suhteissa. Työn vaikuttavuutta lisää se, että työntekijä pääsee lähelle ihmistä ja heidän välilleen syntyy luottamussuhde. Ammattilaisen tehtävä on reflektoida työtään, sen avulla ammattilaiset voivat tutkia ja tarkastella, miten perheenjäsenten väliset suhteet muuttuvat ja mikä niitä muuttaa. Lopullisen arvioinnin kohteena on se, miten näiden suhteiden muuttuminen auttaa asiakkaana olevaa lasta ja turvaa lapsen kasvuympäristön. (Heino 2008:48.)

2.2 Kehittämistoiminnan toimintaympäristö

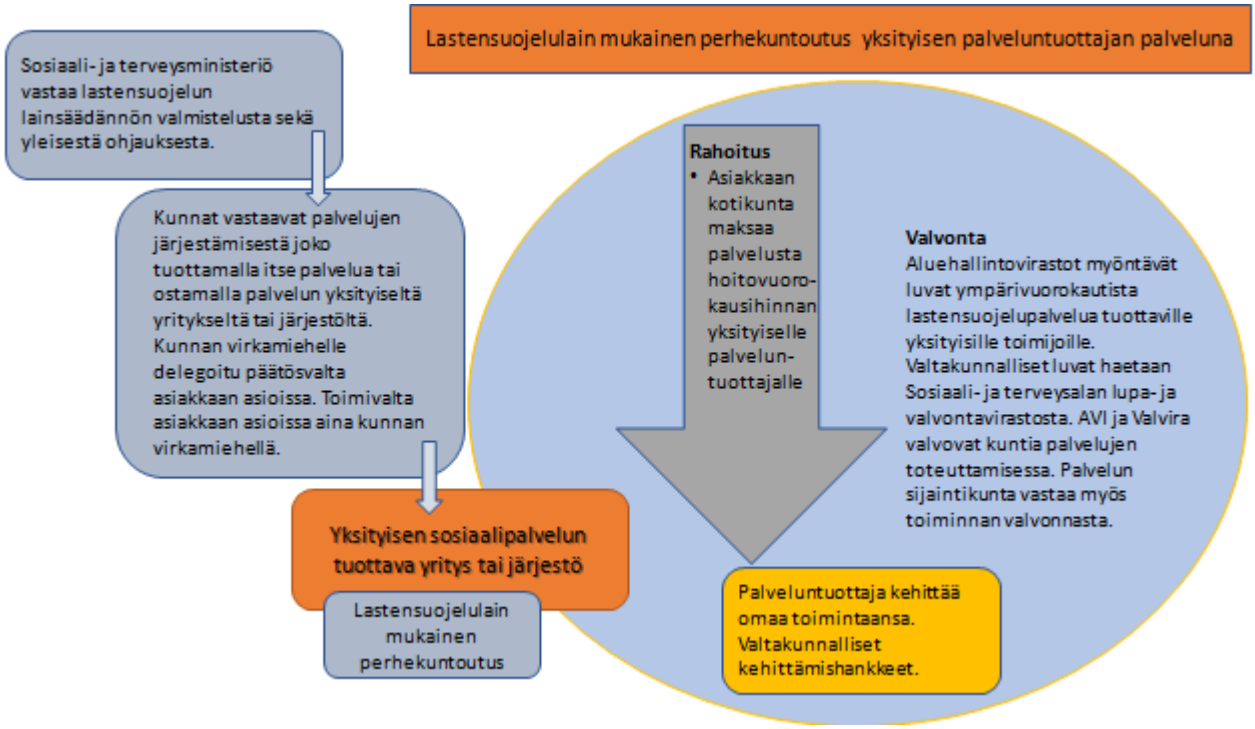
SOS-lapsikylän internet -sivuilla kuvataan ympärivuorokautista perhekuntoutuspalvelua vahvana tukipalveluna perheille, joissa on huostaanoton uhka. Palvelu on tarkoitettu myös niille perheille, joissa suunnitellaan perheen jälleenyhdistämistä ja huostaanoton purkamista. Perhekuntoutus palvelu on intensiivistä tukea perheen haasteisiin. Se sisältää tukea arjen rutiinien hallintaan, perheterapeuttista apua perheen dynamiikan muuttamiseen sekä tukea vanhempien ja lasten välisiin kiintymyssuhdehaasteisiin. Perhekuntoutusyksiköissä työskentelee moniammatillinen tiimi, joka tukee perhettä tavoitteellisella ja muutokseen tähtäävällä dialogisella työtavalla. Moniammatillisessa tiimissä työskentelee perheterapeutti ja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia. Ympärivuorokautisessa laitosmuotoisessa perhekuntoutuksessa, perheet muuttavat perhekuntoutusasuntoihin kuntoutuksen ajaksi.

Perhekuntoutuksen tavoitteena on lapsen kasvuolojen turvaaminen ja perheen yhdessä pysyminen. SOS-lapsikylän sivuilla kuvataan käytettävän työmenetelmiä, jotka tukevat asiakkaiden omaa muutostahtoa ja – kyvykkyyttä, joiden avulla pyritään luomaan pysyviä muutoksia. Avoimuus ja uteliaisuus ovat keinoja luoda luottamusta ja sen myötä perheiden kanssa päästään puhumaan vaikeistakin asioista.

Perhekuntoutuksessa tarjotaan kuntouttavaa toimintaa koko perheelle suunnitellusti ja tavoitteellisesti. Palvelu rakennetaan perheen tarpeiden ja yhdessä sijoittavan

sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa asetettujen tavoitteiden ympärille. Perheille on tarjolla tukea ympärivuorokautisesti, jolloin perheiden kanssa voidaan harjoitella uusia toimintatapoja turvallisessa ympäristössä, vahvan tuen avulla. Kuntoutuksen kulmakivinä on perheen vuorovaikutuksen tukeminen, arjen taitojen harjoittelu sekä säännöllisen päivärytmin harjoittelu. Perheitä vahvistetaan arjessa selviytymiseen ja pärjäämiseen. (Perhekuntoutuksen palvelukuvaus SOS-Lapsikylä.)

SOS-lapsikylän perhekuntoutuksen viitekehys on systeeminen, mikä tarkoittaa sitä, että työskentely on suhdeperustaista, dialogista sekä yhteistä todellisuuden rakentamista perheiden kanssa. Kuntoutus tapahtuu luottamuksellisen suhteen, hyvän vuorovaikutuksen ja kunnioittavan suhtautumisen avulla. Perhekuntoutuksen prosessi rakentuu kolmesta vaiheesta: tutustuminen, työskentely eri menetelmin ja suunnitelmallinen lopetus. (Perhekuntoutuksen palvelukuvaus SOS-Lapsikylä.)



Kuva 1. Lastensuojelulain mukainen perhekuntoutus yksityisen palveluntuottajan palveluna. (Hannele Moisio 12.11.2022)

3 Osallisuus ja asiakaslähtöisyys palvelujen kehittämisessä

3.1 Osallisuuden käsite sosiaalipalveluissa

Lapsen osallisuudesta lastensuojeluasiakkuudessa ja oikeudesta tulla kuulluksi on säädetty useassa laissa. Lastensuojelulain 4 luku lapsen osallisuudesta määrittelee lapsen mielipiteen selvittämisen ja kuulemisen menettelytavat. (417/2007 20§, 21§.) Suomen perustuslaki (731/1999 6§) säätää lapsen oikeudesta vaikuttaa itseään koskeviin asioihin kehitystään vastaavasti.

Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) 1§ tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, luottamuksellisuutta ja oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Saman lain 8§ edellyttää, että sosiaalihuoltoa toteutettaessa, on ensisijaisesti huomioitava asiakkaan toivomukset ja mielipide sekä kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on myös annettava mahdollisuus osallistua omien palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. THL määrittelee internet -sivustollaan asiakkaan osallisuuden omassa palvelussaan palvelua käyttävän henkilön oikeudeksi tulla kuulluksi ja sopia palveluistaan yhteisymmärryksessä ammattihenkilöstön kanssa.

Lastensuojelussa korostetaan asiakkaiden ihmisarvoista kohtelua ja sen tulisi näkyä asiakkaiden yhdenvertaisena, syrjimättömänä ja kunnioittavana kohteluna. Lapsen oikeuksien sopimukseen kirjatut lapsen oikeudet ja niiden asettamat velvoitteet viranomaisille on huomioitava kaikessa lastensuojelutoiminnassa. Lastensuojelupalveluissa tulisi korostua asiakkaan kunnioittaminen, arvostus, inhimillisyys ja empatia. Vaikuttavien lastensuojelupalveluiden olennainen tekijä on lasten ja vanhempien osallisuuden vahvistaminen. Osallisuus on sitä, asiakas voi kokea tulevansa kuulluksi omana itsenään ja kertomaan oman näkemyksensä omassa asiakkuudessaan. On tärkeää, että lapsi ja vanhemmat voivat itse kertoa omia näkemyksiään perheen tilanteesta, tuen tarpeesta ja tavoitteistaan. On myös tärkeää arvioida, miten perhe on kokenut hyötyvänsä saamastaan palvelusta ja tuesta. (Lastensuojelun laatusuositus 2019:12–18, 38.)

Osallisuus on vaikeasti määriteltävä käsite. Se voidaan määritellä liittymisenä, suhteessa olemisena, kuulumisena, yhteisyytenä, yhteensopivuutena ja mukaan ottamisena. Se voidaan määritellä myös osallistumiseksi ja vaikuttamiseksi. Osallisuus tapahtuu ihmisten välillä, se voi olla katseissa, kosketuksessa tai käytetyssä kielessä. Osallisuus on kuulumista kokonaisuuteen ja merkityksellisiin vuorovaikutussuhteisiin. Se on

vaikuttamista oman elämän kulkuun, palveluihin ja yhteisiin asioihin. Osallisuus ilmenee päätösvaltana omassa elämässä, mahdollisuutena säädellä omaa tekemistään, vaikuttamisena omassa ympäristössä sekä liittymisenä vastavuoroisiin sosiaalisiin suhteisiin. (Isola & Kaartinen & Leeman & Lääperi & Scheider & Valtari & Keto-Tokoi 2017:3, 6.)

Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli -loppuraportissa osallisuus määritellään seuraavasti:

> Osallisuudella tarkoitetaan sitä, että ihminen tuntee kuuluvansa yhteisöön ja yhteiskuntaan ja, että hän voi vaikuttaa itseään ja ympäristöään koskeviin asioihin. Osallisuus rakentuu ja muuttuu resurssien, tarpeiden ja toimijuuden edellytysten mukaan. Siihen liittyy oikeus saada tietoa itseä koskevista asioista, mahdollisuus ilmaista mielipiteensä ja vaikuttaa terveyttä ja hyvinvointia määrittäviin tekijöihin. (Sihvo & Isola & Kivipelto & Linnanmäki & Lyytikäinen & Sainio 2018:10.)

3.2 Osallisuutta vahvistava palveluiden kehittäminen

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) määrittelee sosiaalihuollon asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan liittyvät oikeudet. Lain 8§ säätää mahdollisuudesta osallistua ja vaikuttaa omassa asiassaan ja yhteistoiminnasta asiakkaan kanssa. Lastensuojelun laatusuosituksen (2019:20) mukaan lapset ja lasten vanhemmat tulisi ottaa mukaan kehittämään palveluja, jotta ammattilaiset voisivat ymmärtää asiakkaiden todellisuutta. Salonen, Eloranta, Hautala & Kinos (2017: 17) määrittelevät asiakaslähtöisyyden asiakkaan näkökulmasta siten, että on kyse palvelun vastaamisesta asiakkaan tarpeeseen. Se myös korostaa ihmisen mahdollisuutta osallistua omaan palveluunsa.

Laissa hyvinvointialueista (611/2021 29§, 32§) säädetään, että aluevaltuuston on huolehdittava osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista. Palvelujen kehittämisessä on keskeistä niiden kehittäminen yhdessä palvelujen käyttäjien ja henkilöstön kanssa. THL määrittelee asiakasosallisuuden asiakkaan mahdollisuutena vaikuttaa ja osallistua palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin. THL määrittelee sivustollaan asiakasosallisuuden organisaation tasolla erilaisiin tasoihin: asiakkaat antavat palautetta palvelusta, asiakkaat osallistuvat vuoropuheluun palveluista, asiakkaat ja ammattilaiset kehittävät palveluita yhdessä sekä palvelut tuotetaan yhdessä asiakasedustajan kanssa. Organisaation tasolla asiakkaan asiakasosallisuuden perusta on osallisuus omaan palveluun, jossa asiakas on tasa-arvoinen kumppani ammattilaisten

kanssa. Tässä on merkityksellistä asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutus, tiedonvaihto ja sen selkeys sekä yhteisesti jaettu tieto.

Asiakkaiden kanssa yhdessä palvelun kehittäminen varmistaa sen, että se vastaa asiakkaan tarpeeseen. Erilaiset yhteiskehittämisen menetelmät mahdollistavat yhä parempien palvelujen kehittämisen, ja samalla ne mahdollistavat työskentelytapoja, joissa asiakas ja ammattilainen voivat ottaa uudenlaisia rooleja. Yhteiskehittäminen on asiakkaan ja työntekijän tasavertaista kumppanuutta. (Isola & Kaartinen & Leeman & Lääperi & Scheider & Valtari & Keto-Tokoi 2019:33.)

THL:n sivustolla asiakasosallisuus määritellään yhteistyöksi, se edistää palvelujen käyttäjän itsemääräämisoikeutta ja mahdollisuutta vaikuttaa, sitouttaa asiakasta palveluunsa ja voi avata ammattilaisten käsitteitä asiakkaalle. Palvelun käyttäjänäkökulma auttaa ammattilaisia toiminnan kehittämisessä. Se syventää ammattilaisten ja organisaation osaamista, ammattilaisen ja asiakkaan yhteinen ymmärrys kasvaa, asiakkaan kokemus käsitteellistyy ja tuottaa kokemustietoa, muuttaa palvelua ja työtapoja aiempaa toimivimmiksi ja vaikuttavammiksi. Asiakasnäkökulma auttaa ammattilaisia reflektoimaan omaa työtään ja perustelemaan työkäytäntöjään. Kokemustiedon ja ammatillisen tiedon yhdistäminen on jaettua asiantuntijuutta ja yhteistyötä.

Pohjola, Kairala, Lyly & Niskala (2017:3–4) kirjoittavat, että asiakkaan osallisuuden toteutumisessa on meneillään murrosvaihe. Olemme siirtymässä asiakkaan kanssa yhteistyösuhteeseen, jossa asiakkaan rooliksi muotoutuu palveluiden kehittäjä ja palveluihin vaikuttaja. Asiakkaille on muotoutumassa ammatillisten toimijoiden kanssa tasavertainen kehittäjän ja vaikuttajan rooli. Palveluiden uudistamisessa on noussut tarve hyödyntää asiakkaiden kokemuksia ja ottaa heidät mukaan kehittämistyöhön. Tämä johtaa muutokseen, jossa asiakkaiden kokemustieto yhdistyy ammattilaisen tietoon ja teoreettiseen ajatteluun. Asiakkaiden osallisuus ja heidän vaikuttajaroolinsa palvelujärjestelmässä on nostettu aikaisempaa vahvemmin päämääriksi.

Anneli Pohjola (2017:209–216) kirjoittaa palvelujärjestelmän suhtautumisen muutoksesta asiakkaisiin. Hänen mukaansa koko asiakasta koskevan ihmiskäsityksen on muututtava. Asiakas on historiallisesti nähty palveluiden kohteena, näkökulman on muututtava asiakkaan näkemiseksi subjektina ja toimijana, jolla on voimavaroja avuntarpeesta riippumatta. Ajatus asiakkaasta toisen kaltaisena ihmisenä luo edellytykset tasavertaiselle ja vastavuoroiselle yhteistyösuhteelle. Tämä tarkoittaa myös ajattelun kääntämistä palvelujärjestelmän olemassaolosta apua tarvitsevia ihmisiä varten, heidän oikeudestaan saada apua ja tukea haastaviin elämäntilanteisiin. Olemme

liikkumassa asiakaslähtöisyydestä kohti asiakasohjautuvuutta. Osallisuus käsitteen ymmärtäminen ja sisältö vaihtelevat edelleen suuresti. Osallisuuteen liittyy ajatus osallistamisesta, jolloin asiakas on edelleen kohteena. Tällöin ei lähestytä osallisuutta tasavertaisesta ja ihmisen omia tavoitteita kunnioittavista lähtökohdasta. Asiakkaan asemaa on muuttanut idea kokemusasiakkuudesta. Asiakkaan kokemukset vaikeista elämäntilanteista ja palvelun vastaamisesta hänen tilanteeseensa on ymmärretty hyödyntää palveluiden kehittämisessä. Pohjolan mukaan olennaista kehittämistyössä yhdessä asiakkaan kanssa olisi kehittämisen yhteistoiminnallinen prosessi, jossa asiakkaan kokemustieto ja ammattilaisen asiantuntijuus voisivat yhdistyä, jäsentyä ja jalostua.

3.3 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta ja yhteiskehittäminen

Toikko & Rantasen mukaan kehittämisen avulla tavoitellaan jotain selkeästi määriteltyä tavoitetta. Kehittämisellä voidaan pyrkiä uuden toimintatavan kehittämiseen ja se voidaan toteuttaa hankeperustaisena. Laadun kehittäminen on usein osa organisaation jatkuvaa kehittämistyötä. Toimintayksikössä kehittämisellä voidaan tavoitella sekä rakenteellisia että toimintatavallisia uudistuksia, kehittäminen tähtää uuden taidon ja tiedon siirtoon. (Toikko & Rantanen 2009:14–16.)

Kehittämistoiminnan tavoitteena on toiminnan muuttuminen määrällisesti, laadullisesti tai rakenteellisesti. Kehittämistoiminnalla voidaan tavoitella yksittäisen työntekijän ja heidän ammatillisen osaamisensa kehittymistä, tyypillisesti tavoitellaan muutosta työnteon tavassa tai työmenetelmissä. Asiantuntija-ammatteihin sisältyy ajatus oman työn jatkuvasta kehittämisestä. Organisaatioiden sisäiset kehittämisprojektit kohdistuvat usein laadunvarmistamiseen organisaation toiminnassa. Kehittämistoiminta voidaan organisoida työyhteisön omana toimintana. (Toikko & Rantanen 2009:16–17.)

Toikko & Rantasen mukaan kehittämistoiminnassa voidaan soveltaa tutkimuksellista tietoa, tällöin käytetään usein nimitystä kehitystyö. Kehitystyön avulla voidaan suunnitella käytännöllisiä interventioita esimerkiksi palvelun kehittämisessä. (Toikko & Rantanen 2009:19.)

Sosiaali- ja terveysalan palvelutuotannossa kehittämistyötä ja kehitystyötä voidaan käyttää palvelun laadun ja asiakaslähtöisen palvelunkehittämisen menetelmänä. Sosiaalialan palvelujen kehittäminen asiakaslähtöisiksi, asiakkaan tarpeet huomioon ottaviksi palveluiksi edellyttää asiakkaan kuulemista ja mukaan ottamista palvelujen kehittämistyöhön. Asiakaslähtöisesti palvelujen kehittäminen tuottaa vaikuttavuutta palvelun

laadulle ja muutosta asiakkaan elämään. Asiakaslähtöisyys määritellään asiakkaiden osallistumisen toimintamallin loppuraportissa seuraavasti:

> Asiakaslähtöisyys on arvo ja periaate, jossa palveluilla pyritään vastaamaan mahdollisimman hyvin asiakkaiden tarpeisiin. Se on palvelujärjestelmien ja palvelukokonaisuuksien suunnittelun ja toteutuksen lähtökohta. Asiakaslähtöisten palvelujen lähtökohtana ovat asiakkaan ihmisarvon ja perustarpeiden kunnioitus, jonka tulee näkyä myös omaisten ja läheisten kohtelussa. (Sihvo & Isola & Kivipelto & Linnanmäki & Lyytikäinen & Sainio 2018:16.)

Vuorisen mukaan yhteiskehittämisen avulla työtä voidaan suunnata kohti yksilöllisempää asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden luomista. Yhteiskehittämisen menetelmänä on osallistaa palvelun saaja osaksi tuotteen, palvelun, toimintaprosessien tai strategian kehittämiseen. Asiakkaan rooli muuttuu aktiiviseksi, osallistuvaksi ja informoiduksi vaikuttajaksi (Vuorinen 2013:133.)

Yhteistoiminnallisessa kehittämisessä kehittäjät ja käyttäjät osallistuvat yhdessä kehittämiseen. Nämä toimijat kehittävät samaa asiaa, mutta omasta näkökulmastaan käsin. Yhteistoiminnallista kehittämistä luonnehtii kumppanuussuhde, kehittäjät ja käyttäjät eivät ole hierarkkisissa suhteissa toisiinsa. Kehittäjien ja käyttäjien osallistuminen kehittämistoimintaan rakennetaan dialogissa. Dialogissa luotetaan siihen, että vuorovaikutus tuottaa sellaisen ratkaisun, jonka kaikki voivat hyväksyä. (Toikko & Rantanen 2009:93.)

4 Tutkimuksellinen kehittämistyö

4.1 Kehittämistoiminnan tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tämän tutkimuksellisen kehittämistoiminnan tavoitteena on vahvistaa asiakasperheen osallisuuden tukemista kuntoutustyön suunnitteluun ja tavoitteiden asettamiseen. Kehittämistoiminnalla on tarkoitus suunnitella asiakkaiden osallisuutta vahvistava kuntoutustyöskentely. Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan tarkoituksena on tuottaa entisten asiakkaiden haastatteluilla asiakaskokemustietoa perhekuntoutuksen työryhmälle kehittämistyön tueksi.

Tutkimuskysymykset

1. Minkälaisia kokemuksia perhekuntoutuksen asiakasperheillä on osallisuudestaan kuntoutuksena aikana?
2. Minkälaisista tekijöistä perhekuntoutuksen asiakasperheiden osallisuuden kokemus syntyy?

Kehittämiskysymys:

3. Miten työryhmä kehittäisi asiakasprosessia asiakaskokemuksen perusteella?

Tämän tutkimuksellisen kehittämistoiminnan aikana kerätään tietoa entisten asiakkaiden tuottamana osallisuudesta perhekuntoutuksessa. Heidän kokemustensa perusteella työryhmä kehittää perhekuntoutusta aiempaa asiakaslähtöisempään suuntaan sekä asiakkaan osallisuutta vahvistavaan suuntaan.

4.2 Tutkimuksellinen kehittämistyö menetelmänä

Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa käytännön ongelmat ja kysymykset ohjaavat tiedontuotantoa. Tietoa tuotetaan aidoissa käytännön toimintaympäristöissä ja tutkimukselliset asetelmat ja menetelmät toimivat apuna tässä. Konkreettinen toiminta määrittelee tutkimuksen reunaehdot. Kehittämistoiminnan tuottama tieto viedään suoraan käytännön toimintaan, tarkoituksena ei ole tuottaa tutkimuksellista tietoa. (Toikko & Rantanen 2009:22.)

Tämän kehittämistoiminnan tarkoituksena on tuottaa tietoa työryhmälle asiakastyöhön, tavoitteena on asiakasosallisuuden lisääminen. Toikko & Rantanen mukaan näyttöön perustuvalla tiedolla pyritään tuottamaan tietoa siitä, voidaanko työmenetelmää pitää hyvänä (2009:39). Käytän omassa työssäni menetelmänä haastatteluita, joiden teemoittamisella työryhmä pääsee kuulemaan, miten asiakasperheet kokevat osallisuutta ja mistä tekijöistä se muodostuu heidän kokemanaan. Kyse on konstruktiivisesta yhteisestä todellisuuden rakentamisesta. Näiden tulkintojen perusteella pyrin löytämään hyviksi havaittuja toimintakäytäntöjä. Toikko & Rantanen (2009:40) puhuvat kokemukseen perustuvasta ammatillisesta näytöstä. He kuvaavat sitä käytännön kokemuksen kautta todetuksi vaikuttavuudeksi. Näyttöä kerätään useista työtilanteista. Heidän mukaansa kokemukseen perustuva tieto voi olla palveluiden käyttäjän kokemuksia siitä, mitkä toimintatavat ovat heille vaikuttavia ja vastaa heidän tarpeisiinsa.

Asiakkaiden haastatteluiden teemojen käsittelyllä työryhmän kanssa, pyrin löytämään yleistettävää tietoa asiakkaiden perhekuntoutusprosessin suunnittelua ja toteuttamista varten. Työntekijät keskustelevat näiden haastatteluiden teemojen pohjalta ryhmäkeskustelussa siitä, mitä he kuulevat asiakkaiden kertovan haastatteluissaan. Tämän keskustelun tavoitteena on työryhmän oman työn arviointi haastattelujen teemojen avulla. Tarkoituksena on tuoda näkyväksi ja keskusteluun myös työntekijöiden hiljainen tieto,

jonka he tietävät tuottavan hyvää tulosta asiakasperheiden kanssa. Toikko & Rantanen kirjoittavat, että kehittämistoiminnassa ollaan tekemisissä hiljaisen tiedon kanssa. Hiljaisella tiedolla on sosiaalinen konteksti, jossa se toimii. Hiljaiseen tietoon voidaan reagoida järjestelmällisesti, jolloin tiedonkäsittely ohjaa hiljaisen tiedon analyysia. (2009:40–41.)

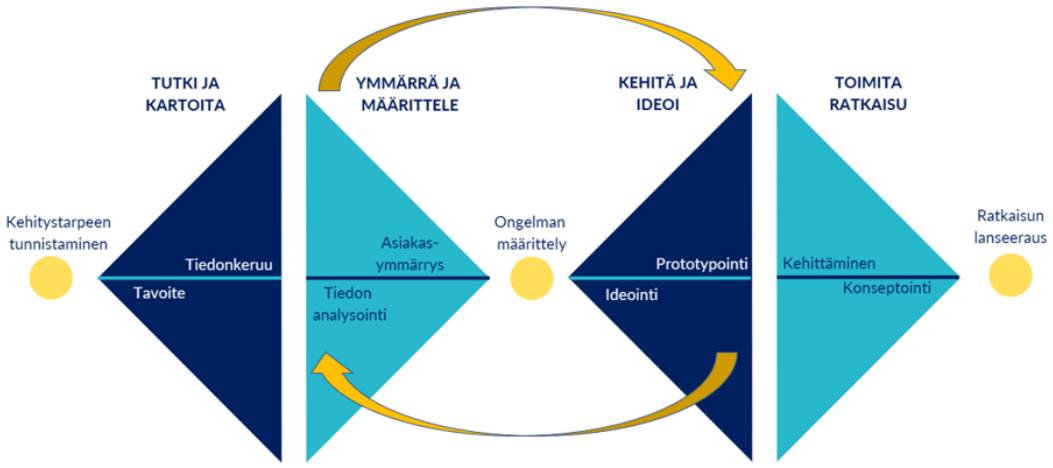
Kehittämistyössä uusi tieto syntyy aidoissa toimintaympäristöissä. Tällöin se nousee aidosta käytännön toiminnasta ja tarpeesta ratkaista käytännön ongelmia. Käytännöstä tulee näin ollen uuden tiedontuotannon paikka ja ympäristö. Uusi tieto on myös raja-aidat ylittävää, koska käytäntö ja teoria yhdistyvät todellisuudeksi, josta ei voi jälkikäteen paikantaa eri tieteiden elementtejä. Tällainen tieto on kuitenkin metodisesti tuotettua ja kumuloituvaa. Se hyödyttää ensisijaisesti sitä ympäristöä, jossa tieto on tuotettu. Tieto on luonteeltaan reflektiivistä, se nousee tutkijan ja tutkimuskohteen välisestä vuorovaikutuksesta, sen perustelut ovat ensisijaisesti siinä, miten hyvin sitä voi hyödyntää sosiaalisessa ympäristössään. (Toikko & Rantanen 2009:42–43.)

Toikko & Rantasen mukaan (2009:50) prosessiorientoituneessa kehittämistyössä korostuu reflektiivisyys. Uutta tietoa syntyy koko ajan kehittämistoiminnassa, toiminnan ohjaus perustuu toimijoiden jatkuvaan uuden oppimiseen, erilaisten toimintatapojen kokeiluihin ja sitä kautta kehittämiseen. Tämä on minun kehittämistyöni lähtökohta. Tuotamme tietoa koko ajan perhekuntoutusprosessin kehittämiseksi asiakkaan osallisuutta tukevaan suuntaan. Tieto muuttaa toimintaa, työryhmä kokeilee uudenlaisia tapoja tehdä ja arvioi toiminnan suuntaa ja vaikutusta yhdessä asiakkaiden kanssa. Vaikuttavuus syntyy sekä asiakkaan että työryhmän arvioinnin ja kokemuksen kautta.

4.3 Palvelumuotoilu kehittämistoiminnan tukena

Kehittämistoiminnan kulku noudattelee palvelumuotoilun tuplatimantti -mallia (kuva 1.) Ensimmäisessä vaiheessa olen määritellyt palvelun nykytilanteen, tunnistanut ja määritellyt kehittämistarpeen, joka on asiakkaan osallisuuden vahvistaminen ja tukeminen omassa perhekuntoutusprosessissaan. Nykytilannetta olen kartoittanut asiakaspalautteen ja lähtöhaastatteluiden pohjalta sekä työryhmän keskustelujen perusteella. Ongelman määrittelyssä ja tutki ja kiteytä -vaiheessa pyrin pääsemään asiakasymmärrykseen perhekuntoutusprosessin vaikuttavuudesta ja kokemuksista osallisuudesta. Tässä käytän tiedon lähteenä entisten asiakkaiden haastatteluja, joissa he kertovat kokemuksistaan asiakkuudesta. Tämä ensimmäinen aineisto vastaa tutkimuskysymyksiin minkälaisia kokemuksia perhekuntoutuksen asiakasperheillä on osallisuudestaan kuntoutuksena aikana? minkälaisista tekijöistä perhekuntoutuksen asiakasperheiden

osallisuuden kokemus syntyy? Aineiston perusteella työryhmä kehittää ja ideoi perhekuntoutusprosessia enemmän asiakaan osallisuutta tukevaksi. Tämä aineisto vastaa kehittämiskysymykseen, miten työryhmä kehittäisi asiakasprosessia asiakaskokemuksen perusteella?



Kuva 2. Palvelumuotoilun tuplatimantti (<https://www.arter.fi/palvelumuotoiluprosessi-ja-sen-vaiheet>. Alkuperäinen British Design Council.)

4.4 Tutkimusmenetelmän kuvaus fenomenologinen lähestymistapa

Tällä tutkimuksellisella kehittämistyöllä pyritään kuulemaan perhekuntoutuksen entisten asiakkaiden kokemusta osallisuudesta asiakkuudessaan sekä löytämään heidän haastatteluistaan teemoja, joista osallisuuden kokemus rakentuu. Lähestyn aineiston hankinnassa ja analysoinnissa asiaa kokemuksen tutkimuksen näkökulmasta, joka pohjautuu fenomenologiseen tutkimusperinteeseen. Fenomenologisessa tutkimuksessa tutkimuskysymykset on yleensä muotoiltu laveasti ja avoimiksi. Aineisto kerätään yleisimmin haastatteluilla, jotka voivat olla puolistrukturoituja tai strukturoimattomia. Puolistrukturoiduissa haastatteluissa tutkijalla on tietyt häntä kiinnostavat haastattelukysymykset, mutta niitä käytetään hyvin joustavasti. Haastattelua ohjataan teemojen avulla pysymään tutkijaa kiinnostavassa aiheessa. Tarkoituksena on saada yksityiskohtaista tietoa haastateltavilta ja päästä sisälle haastateltavan psykologiseen ja sosiaaliseen kokemusmaailmaan. Tämän vuoksi haastateltavalla pitäisi olla mahdollisuus kertoa omaa tarinaansa mahdollisimman paljon. (Smith 2015:29–31.)

Perttulan mukaan parhaimmillaan fenomenologinen haastattelu toteutuu haastateltavan yksinpuheluna, tutkijan tehtävänä on johdatella kertomaan kokemuksista, ei liittämään tulkintoja kokemuksiin tai pyytää toista kuvaamaan enemmän kuin hän on halukas. (2005, 140–142.) Haastattelutilanteesta tehdään sellainen, että haastateltava voi kuvata yksilökohtaisia ja yksityiskohtaisia kokemuksiaan tutkittavasta aiheesta. Fenomenologisessa lähestymistavassa tutkijan tavoite on ymmärtää haastateltavan kokemuksia sellaisina kuin ne ovat ja kuvata niitä sellaisina merkityksinä kuin ne haasteltavalle ovat. (Lehtomaa 2005: 163, 170.)

Tutkimuksen aineisto kerättiin haastattelemalla neljää perhekuntoutuksen entistä asiakasta. Haastattelut nauhoitettiin ja niistä nostettiin teemoja työryhmän ryhmäkeskusteluun. Haastattelun keskusteluteemat olivat:

1) Millainen on onnistunut perhekuntoutusprosessi?
2) Mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaan sitoutumiseen työskentelyyn?
3) Mistä tekijöistä osallisuuden kokemus syntyy?

Tämän jälkeen keräsin aineiston toisen osan, työryhmän ryhmäkeskustelun asiakkaiden tuottaman tiedon pohjalta. Työryhmän ryhmäkeskustelu nauhoitettiin. Kehittämistyön tarkoituksena on tuottaa tietoa kehittämisen tueksi.

4.5 Toteutus ja aineiston keruu

Suunnittelin aineiston ensimmäisen haastattelukierroksen perhekuntoutuksen entisille asiakkaille. Haastattelut toteutin neljälle asiakasperheen vanhemmalle, kolme naista ja yksi mies. Yhden haastatteluista tein yhtä aikaa pariskunnalle. Kaikki haastateltavat olivat kotiutuessaan perhekuntoutusyksiköstä jättäneet yhteystietonsa. He olivat antaneet luvan, että heihin saa olla yhteydessä kehittämistarkoituksessa. Yhteydenottojen perusteena oli ensisijaisesti ottaa yhteyttä asiakkaisiin, jotka olivat olleet eri aikoina perhekuntoutuksessa. Nämä haastatellut asiakasperheet eivät ole olleet yhtä aikaa asiakkuudessa. Haastattelut toteutin loka-marraskuussa 2021. Kaikki haastateltavat suostuivat mielellään haastateltaviksi, he antoivat haastatteluun kirjallisen suostumuksen (Liite 1.). Haasteltavat saivat tutkimustiedotteen (Liite 2.) ja kerroin, miten säilytän haastattelunauhoitteita. Informoin haasteltavia tutkimusasetelmasta. Kaksi haastattelua tein perhekuntoutuksen tiloissa, yhden haastattelun perheen kotona. Haastatteluiden kesto oli 45 minuuttia, 51 minuuttia ja 1 tunti 25 minuuttia. Nauhoitin kaikki haastattelut ja litteroin ne sanatarkasti.

Suunnittelin haastattelun toteutettavaksi teemahaastatteluna, jossa haastattelu rakentuu haastatteluvirikkeiden ympärille. Perustin haastattelumenetelmäni fenomenologisen tutkimuksen lähestymistapaan, jossa tarkoituksena on, että haastateltava tuottaa mahdollisimman paljon puhetta omasta kokemuksestaan. (Perttula 1995:66). Haastatteluvirikkeet olin tulostanut paperille ja ne olivat koko keskustelun ajan haastateltavien nähtävissä. Haastattelutilanteessa kerroin haastateltavilleni, että he voivat tuottaa puhetta omasta kokemuksestaan kolmesta teemasta. Minä olen auttamassa ja täsmentämässä, mutta en kysy haastattelukysymyksiä. Haastatteluvirikkeeni olivat 1) Millainen on onnistunut perhekuntoutusprosessi? 2) Mistä tekijöistä osallisuuden kokemus syntyy? 3) Mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaan sitoutumiseen työskentelyyn? Kaikki kolme teemaa olivat yhtä aikaa näkyvillä ja pyysin haastateltavia puhumaan teemoista haluamassaan järjestyksessä tai kaikista kolmesta yhtä aikaa.

Perttulan mukaan (1995:67) kvalitatiivisen tutkimushaastattelun keskittyessä elämismaailmaan, se pyrkii tavoittamaan haastateltavan kokemusten keskeisiä sisältöjä. Haastateltavat kuvaavat koettuja maailmoja. Haastateltava kuvaa kokemuksiaan mahdollisimman yksityiskohtaisesti ja ne liittyvät konkreettisiin elämäntilanteiden kokemuksiin. Haastattelu keskittyy tiettyihin teemoihin, joilla ohjataan haasteltavaa kertomaan tietyistä sisältöalueista, mutta haastattelijan on varottava vaikuttamasta haastateltavan ilmaisun sisältöön.

Haastattelijana olin mahdollisimman paljon hiljaa. Täsmensin tai kysyin jatkokysymyksiä haasteltavan tuottamaan puheeseen. Pyrin olemaan kommentoimatta ja tulkitsematta puhetta haastatteluna aikana. Saatoin toistaa haastateltavan puheen sisältöä kannustaakseni häntä puhumaan asiasta lisää. Yhdessä haastattelussa haastateltava koki teemoista puhumisen todella vaikeana, tällöin autoin häntä jatkokysymyksillä. Näkyvillä olevat kirjalliset haastatteluvirikkeet auttoivat haasteltavia palaamaan haastattelun teemoihin.

Aineisto on tuotettu kahdessa osassa. Entisten asiakkaiden haastattelut vastaavat tutkimuskysymyksiin: 1) Minkälaisia kokemuksia perhekuntoutuksen asiakasperheillä on osallisuudesta kuntoutuksena aikana? 2) Minkälaisista tekijöistä osallisuuden kokemus syntyy?

Työryhmän haastattelussa on käyty läpi asiakashaastatteluiden analyysi ja siitä nousseet teemat. Työryhmä on keskustellut analyysin pohjalta, vastaten kehittämiskysymykseen: Miten työryhmä kehittäisi asiakasprosessia asiakaskokemuksen perusteella?

5 Tutkimustulokset

5.1 Haastatteluaineiston analyysi IPA

Lähdin analysoimaan haastatteluita soveltaen tulkitsevaa fenomenologista analyysia IPA. Smithin mukaan tulkitseva fenomenologinen analyysi IPA (Interpretative phenomenological analysis) perustuu ajatukseen, että ihmiset havaitsevat maailman eri tavoin riippuen heidän persoonallisuudestaan, aiemmista elämän kokemuksistaan ja motiiveistaan. Tulkitsevan fenomenologisen analyysin tarkoituksena on tutkia yksilön havaitsemaa kokemusta jostain tapahtumasta tai asiasta. Analyysin tarkoituksena on löytää tutkittavan kokemuksista sisältöjä ja merkityksiä. Tämän vuoksi tutkija on tulkitsevassa vuorovaikutuksessa tekstin kanssa. Fenomenologisen tutkimus perustuu ajatukseen, että haastateltava yrittää selittää puheellaan ymmärrystään maailmasta ja tutkija taas omalla tulkinnallaan selittää omaan ymmärrystään haasteltavan maailmasta. Analyysillä pyritään ymmärtämään millaisia aiheeseen liittyvät kokemukset ovat haastateltavan näkökulmasta. Analyysin tarkoituksena ei ole löytää yleistettävää tietoa, vaan nimenomaan tutkia haasteltavan kokemusta asiasta.(Smith 2015:25–27.)

Lastensuojelun asiakkaana on aina lapsi, joten lapsen osallisuutta ja sen merkitystä on tutkittu paljon. Halusin tarkastella sitä, miten aikuisasiakkaamme, lasten vanhemmat mieltävät oman osallisuutensa kokemuksen tekijöitä. Perheen haasteet ja niiden ratkaiseminen ovat ensisijaisesti vanhempien pyrkimyksiä ratkaista tilanteita. Olin kiinnostunut siitä, miten he kokevat voivansa vaikuttaa perhekuntoutuksessa työmenetelmiin ja prosessin kulkuun. Olin myös kiinnostunut siitä, mistä tekijöistä heidän mielestään osallisuus rakentuu. Ennakkoajatukseni oli se, että osallisuuden kokemus vaikuttaa sitoutumiseen ja perheen tilanteen muutokseen perhekuntoutuksessa. Halusin kuitenkin lähestyä aihetta mahdollisimman neutraalisti ja kiinnostuneena juuri heidän yksilöllisistä kokemuksistaan, jotta saisin työryhmän käyttöön mahdollisimman autenttista kokemusta kehittämistyön pohjaksi. Tästä syystä valitsin lähestymistavaksi menetelmän, jossa ei pyritä tuottamaan yleistettävää tietoa. Minulla ei myöskään ollut juurikaan tietoa aikuisten osallisuuden kokemuksista, joten olin riittävän tyhjä ennakkoajatuksista.

Haastatteluaineiston tarkoituksena oli tuottaa teemoja työryhmän keskusteluun asiakkaiden osallisuuden kokemuksista ja tuottaa työryhmälle materiaalia kehittämistyöhön, joten haastatteluiden analyysin ei ollut tarkoitus olla syväluotaavaa tieteellistä analyysiä. IPA menetelmä soveltui haastatteluiden tarkasteluun juuri siitä syystä hyvin, että pyrin olemaan kiinni myös haasteltavien yksilöllisissä kokemuksissa, jotta kokemusten

kirjo olisi mahdollisimman laaja työryhmän keskustelua varten. Toikko & Rantasen mukaan (2009:121) kehittämistoiminnassa syntyvän tiedon tulee olla sekä totuudenmukaista että käyttökelpoista ja hyödyllistä.

Haastatteluaineistoni oli kolme haastattelunauhoitetta. Litteroin haastattelut sanasta sanaan. Kuuntelin haastattelut litteroinnin jälkeen vielä kertaalleen ja sen jälkeen luin litterointi tekstejä useaan kertaan. Ensimmäisen aineiston haastatteluista lähdin kuuntelemaan, mistä haastateltavani puhuvat, kun he puhuvat osallisuuden kokemuksistaan perhekuntoutuksessa. Ensimmäisellä lukukerralla pyrin lukemaan haastatteluja avoimesti ja huolellisesti kokonaisnäkemykseen pyrkien. Luin jokaista haastattelua juuri sen haastateltavan kokemuksena osallisuudesta. Tein merkintöjä litteraatioihin sillä perusteella, mistä ymmärsin haasteltavan puhuvan. Tässä vaiheessa en vielä hakenut yhteisiä teemoja vaan yksilökohtaisia kokemuksia ja merkityksen antoja. (Smith 2015: 40; Lehtomaa 2005:181; Perttula 1995:69.) Seuraavalla lukukerralla tein merkintöjä jokaisen haastattelun tekstistä nousevista asioista, teemoista ja tulkintoja siitä, mistä ymmärsin haasteltavien puhuvan. Merkintöjen ja teemojen nostamisen tarkoituksena oli kirjata ylös, mitä ajatuksia ja mielleyhtymiä haastateltavan puhe minussa herätti. Pyrin löytämään haasteltavien kokemusten keskeisen sisällön. (Smith 2015:41; Lehtomaa 2005:181; Perttula 1995:74.)

Analyysin toisessa vaiheessa pyrin yleisen merkitysverkoston muodostamiseen. Tässä analyysin vaiheessa pyritään nostamaan yleisiä, olennaisia teemoja aineistosta. Tutkija pyrkii tulkitsemaan yleisemmällä tasolla, mistä haastateltavat puhuvat ja erottelemaan samanlaisen merkityksen sisältäviä teemoja. Aineisto jaetaan merkityksen sisältäviksi yksiköiksi. Tässä vaiheessa pyritään tavoittamaan kunkin yksikön ilmentämän kokemuksen keskeisen sisällön. (Smith 2015:46; Perttula 1995:72–74.) Seuraavaksi luin kaikkia kolmea litteraatiota peräkkäin ja korostin samankaltaisuuksia puheen teemoissa ja aiheissa erivärisillä alleviivauksilla. Tässä vaiheessa lukemista merkitsin jo yhteneväisiä teemoja aineistosta litteraatioihin. Aineistoni kolmessa haastattelussa esille nousevat yhteiset teemat olivat onnistuneen kuntoutusprosessin kuvaus, osallisuuden ja osattomuuden kokemukset asiakkuudesta palvelujärjestelmässä ja henkilökohtainen elämänkokemus.

Jatkoin tekstin tulkintaa ja teemojen nostamista edelleen lukemalla litteraatioita. Jokaisella lukukerralla pyrin nostamaan teemojen ja yhteisesti nousevien asioiden nostamista abstraktimmalle ja yleisemmälle tasolle. Pyrin löytämään merkityksiä sille, mistä haastateltavat puhuvat ja jäsentämään teemoja yläkäsitteiksi, merkitystihentymiksi. Pyrin tällä hahmottamaan haasteltavien kokemusten toistuvia ja tutkimukseni kannalta

keskeisiä merkityssisältöjä. Taulukossa 1. esittelen haasteltavien kokemusten yhteisiä sisältöjä, nimesin ne yläkäsitteiksi, joiden alle jäsentyi tulkintakäsitteitä. (Smith 2015:43–45; Perttula 1995:77–78; 89.) Haasteltavia oli neljä, joten heidän yksilölliset kokemuksensa eivät toistuneet kaikissa haastatteluissa. Näin ollen tulkintakäsitteet analyysissä ovat osittain edelleen yksilökohtaisia, ja juuri siksi merkityksellisiä osallisuuden kokemuksen kannalta.

Taulukoissa 1. ja 2. esittelen osallisuuden kokemuksen jäsentymistä henkilökohtaiseen osallisuuden kokemukseen ja prosessiin liittyvään osallisuuden kokemukseen.

Taulukko 1. Aineiston yläkäsitteet ja tulkintakäsitteet

Yläkäsite	
Henkilökohtaisen osallisuuden kokemus	Identiteetti
Tulkintakäsite	
Hyväksytyksi tulemisen kokemus	Olenko arvokas?
Kuulluksi, nähdyksi, kohdatuksi tuleminen	Tulenko kuulluksi? Tulenko huomioiduksi? Muistatko mitä sanon?
Luottamuksen kokemus	Voinko luottaa?
Turvallisuuden kokemus	Onko täällä turvallista?
Tervetulleeksi tulemisen kokemus	Olenko tervetullut?
Kokemus siitä, että asiakasta uskotaan	Uskotaanko minua?
Toivon kokemus, usko asiakkaaseen	Onko minulla toivoa? Uskotaanko minuun?

Yläkäsite	
Prosessiin osallisuuden kokemus	Perustuu henkilökohtaisen osallisuuden kokemukseen
Tulkintakäsite	
Läpinäkyvyys työskentelyssä	Päätökset perustellaan, prosessia sanoitetaan, selitetään
Luottamus	Tulenko kuulluksi ja nähdyksi? Sanat vastaavat tekoja.
Kuulluksi tuleminen	Mielipiteet otetaan huomioon työskentelyssä. Muistetaan mitä on sanottu, sovittu. Rakenteisiin kirjattu mahdollisuus keskustella ja kertoa mielipiteensä toimintatavoista.
Kysytään	Kysytään toiveita, mielipiteitä, näkemyksiä. Kirjausten lukeminen ja oikeus korjata ja kommentoida niitä. Työntekijä varmistaa, että on ymmärtänyt oikein.
Turvallisuus	Ympärivuorokautisesti työntekijät paikalla.
Hallinnan tunne asiakkaalla	Tehdään yhdessä samoja asioita, asiakas pysyy mukana prosessissa.
Selkeys	Perustelut ja selittäminen.
Sitoutuminen	Luottamus siihen, että saa apua. Usko ja toivo muutokseen.
Yhdessä	Osallinen prosessissa, yhteinen maali ja tavoitteet
Yläkäsite	
Työntekijän prosessi	Ammatillinen ihmissuhde
Yläkäsite	
Valtakysymys	Päätösten ja ratkaisujen läpinäkyvyys, perusteleminen ja ääneen sanoittaminen

Seuraavassa luvussa avaan yläkäsitteiden ja tulkintakäsitteiden sisältöjä ja liitän niitä aineistoon sitaatein. Aineisto jakautui yläkäsitteisiin henkilökohtainen osallisuuden kokemus, prosessiin liittyvä osallisuuden kokemus, työntekijän prosessi ja valtakysymys.

5.2 Asiakashaastatteluiden tulokset

Toikko & Rantasen mukaan (2009: 22–23) tutkimuksellinen kehittämistoiminta on tiedontuotantoa, jossa käytännön toiminnasta nostetaan kehittämistoiminnan kohteet. Kehittämistoiminnan avulla tavoitellaan muutosta ja samalla pyritään tiedon tuottamiseen. Kehittämistoiminta rakentuu monimetodisesti, reflektiivinen kehittämistyö edellyttää monenlaisten metodien hyödyntämistä. Reflektiivinen kehittämistoiminta on vuorovaikutuksellista, menetelmillä tavoitellaan osallistumista, jolloin ne myös mahdollistavat toiminnan ja toimijoiden jatkuvan tarkentamisen. (Toikko & Rantanen 2009:169–170.)

Tämän aineiston analyysin tarkoitus oli tuottaa teemoja työryhmän yhteiseen keskusteluun kehittämistyön tueksi. Jäsensin haastateltavien puhetta kuvaksi, jolla voisin konkreettisemmin ja havainnollisemmin kuvata työryhmälle, mistä haastateltavat puhuivat, kun he puhuivat osallisuudesta, sitoutumisesta kuntoutukseen ja onnistuneesta perhekuntoutusprosessista. Analyysin täytyi olla riittävästi arjessa kiinni ja riittävän konkreettinen, jotta siitä olisi työryhmän mahdollista keskustella ja löytää kehittämisenkohteita.

Aineiston haastattelujen tulkitseva fenomenologinen analyysi tuo esiin sekä yksilökohtaisia kokemuksia että yleisiä tulkintakäsitteitä. Käytän aineiston analyysin kuvauksessa paljon sitaatteja, jotta haastateltavien yksilölliset kokemukset tulevat näkyviksi heidän sanoillaan.

5.2.1 Osallisuuden kaksi tasoa, henkilökohtainen

Haastateltavat jakoivat puheensa osallisuuden kokemuksesta selkeästi kahteen eri tasoon. He puhuivat osallisuudesta perhekuntoutusprosessissa ja osallisuudesta henkilökohtaisena kokemuksena. Kokemus osallisuudesta prosessissa eli toimintatavoissa ja työskentelyssä rakentuu vahvasti henkilökohtaisen osallisuuden varaan. Mikäli osallisuus ei toteudu henkilökohtaisella tasolla, se ei myöskään voi toteutua prosessissa. Haastateltavat kuvailivat päällimmäiseksi tunteekseen häpeää tulleessaan perhekuntoutukseen asiakkaaksi. Häpeän kokemus syntyi siitä, että oma elämäntilanne oli sellainen, että sosiaalityöntekijä oli edellyttänyt perhekuntoutukseen tulemista. Asiakkaat tulivat palveluun ”pakotettuina”.

> Mutta sitten vielä se, että tavallaan että kun se on nöyryyttävää ihmiselle myöntää, että me ei nyt pärjätä yksin. Ja sitten niinku aikuisena myöntää, että me tarvitaan apua, niin kaikkee tätä, sit se että niinkun sallia itselleen sitten sen nöyryytyksen tai miten se nyt ois sitten. Ei se oo nöyryytys vaan niinku nöyrtyminen siihen, että niinku mä en nyt yksin pärjää. Ni sit siinä on niinku se kokemus siitä, että niinku mitenkä tervetulleeksi itsensä kokee. Ja sillä ei niinku mä uskon ei oo kauheesti merkitystä, et mitenkä niinku työntekijät suhtautuu ihmiseen. Et se on vaikka mullakin se häpeän kokemus on siinä omassa identiteetissä paljonkin. (H3)

Osallisuuden henkilökohtainen taso sisältää paljon tunnetta, arvoja, uskomuksia, menneitä kokemuksia kuulluksi ja nähdyksi tulemisesta sekä henkilökohtaisessa elämässä että palvelujärjestelmässä. Se on vahvasti kiinni asiakkaan arvoissa ja identiteetissä. Henkilökohtainen osallisuuden kokemus on nimenomaan tunne. Se on kohtaamista työntekijän kanssa. Haastateltavat kuvasivat tätä henkilökohtaista tasoa termein, jotka käänsin analyysissä kysymyksiksi: Olenko tervetullut? Olenko hyväksytty, arvokas, rakastettu? Tulenko huomatuksi, muistetuksi? Voinko luottaa? Uskallanko luottaa? Tulenko kuulluksi? Onko toivoa? Muistatko mitä sanon? Uskotaanko minua? Uskotaanko minuun?

> Alkuun mä en uskonu siis, mä en luottanu kehenkään enkä mihinkään enkä mitä mulle sanotaan, mut sitte tavallaan työntekijät näytti sen, ett näin se nyt vaan on, jos sä sanot, et tehään näin, niin sitten niin voidaan myös tehä. Joo ettei se ollu vaan sellaista puhetta. Se oli niinku tosi voimaannuttavaa, ku sai sit semmosen vahvuuden siihen, et hei voikii näin ja täällä voi tehä niin ja vaik sanoo vastaan, niin se on ihan ok. (H2)

Henkilökohtainen osallisuuden kokemus syntyy hyvässä kohtaamisessa, jossa saa olla läsnä kaikkien tunteidensa kanssa ja opetella toimimaan toisin turvallisessa ohjauksessa. Luottamus syntyy vain turvallisuuden kokemuksessa. Haastateltavat kuvasivat turvallisuuden tunteen syntymistä läsnäolon ja kannustamisen, kehumisen ja tsemppaamisen kautta. Luottamus syntyy, kun kokee itsensä arvokkaaksi ja tulee kuulluksi omien kokemustensa kanssa ilman, että siihen liittyy tuomitsevaa arvolatausta. Turvallisuuden kokemus syntyi siitä, että tiesi työntekijöiden olevan ympärivuorokautisesti saatavilla. Työntekijät kävivät perhekuntoutus asunnossa usein ja heitä näki myös liikkuessaan perhekuntoutuksen pihapiirissä.

Haastateltavilla oli paljon osattomuuden kokemuksia juuri sellaisista kohtaamisista palvelujärjestelmässä, jossa heitä ei uskottu, heihin ei uskottu eikä heitä kuultu. Tai jos oli kysytty mielipidettä, sitä ei oikeastaan ollut haluttu kuulla eikä varsinkaan ottaa huomioon asiaa ratkaistaessa. Osallisuuden kokemus ei synny mielipidettä kysymällä. He kertoivat, että kysyminen itsessään on turhaa, jos ei halua kuulla vastausta.

5.2.2 Osallisuuden kaksi tasoa, prosessiin liittyvä

Asiakkaan osallisuus prosessissa rakentuu henkilökohtaisen osallisuuden kokemuksen varaan. Vasta sitten, kun oli kokemus siitä, että tuli kohdatuksi arvokkaana, tervetulleena ja hyväksyttynä, syntyi luottamus siihen, että työntekijät haluavat asiakkaalle hyvää ja ovat aidosti auttamassa hankalassa elämäntilanteessa. Haastateltavat kuvasivat myös, että muutos perheen tilanteessa tapahtuu henkilökohtaisella tasolla. Muutokseen johtavien asioiden tulee sopia omiin arvoihin ja istua omaan identiteettiin, jotta muutokseen johtavaa toimintaa voi prosessin tasolla lähteä itse edistämään.

> Se on toisaalta se on niinku hirveen valtava asia mutta toisaalta se voi olla hyvinkin yksinkertainen käytännössä se, että sitten kun henkilökemiat niinku natsaa niin se voi olla minuutissa valmis se osallisuuden kokemus. (H3)

> Työntekijöistä jotenki huoku niin se, että, mitenkähän sen nyt sanois. Se, että oli sitten helppo luottaa. Et niin paljon annettiin ymmärtää koko ajan sitä, että voi luottaa ja kaikki on hyvin ja autetaan. (H2)

> Se että paistaako sieltä se välittäminen ja rakkaus sillä työntekijällä. Et onko se niinku aidosti kiinnostunut niinku siitä ihmisestä, että se ei vaan niinku manageroi niitä asioita tai koeta tehdä työtänsä hyvin tai että se on jossakin muussa se tähtäin kuin siinä itse asiakkaassa. Sen niinku helposti aistii. (H3)

Tulkitsen haastateltavien kertovan, että sitoutuminen ja työskentely kuntoutusprosessissa käynnistyvät vasta, kun riittävän luottamuksellinen ihmissuhde on syntynyt työntekijän kanssa. Haastateltavat puhuivat kuitenkin ammatillisesta ihmissuhteesta. He olivat hyvin tietoisia siitä, että he olivat koko ajan arvioinnin kohteena.

Osattomuuden kokemukset prosessin tasolla, osuvat suoraan henkilökohtaiseen kokemukseen. Jos prosessissa ei perustella, keskustella ja olla vuorovaikutuksessa, osattomuuden kokemus on kokemus siitä, että ei ole arvokas, ei ole hyväksytty eikä voi luottaa. Osattomuuden kokemus koko lastensuojeluasiakkuudessa syntyy siitä, että työntekijä ei kohtaa, kuule eikä ymmärrä.

> Tai siis koko ajan toitotetaan, että voit olla rehellinen ja voit luottaa ja voit sitä ja tätä, voit sanoo näin ja näin, mut aina se tuntu menevän jotenki niin että ihan ku ois jotenkin syytetty siit tai tuli aina jotain huonoo seuraamusta. Että tavallaan se sit siinä kohtaa asiakkaalla tuli semmonen olo, et eihän tää ollutkaan hyvä juttu et mä sanoin näin. Ni sit se aina käänty silleen vinksalleen. (H2)

> Niin no kyl se nyt yleensä huomaa niistä työntekijöistä tai esimerkiksi niin ku sosiaalityöntekijästäkin ni, että kuunteleeko se ihan oikeesti että

> ottaako se sen asian oikeesti huomioon vai esittääkö se vaan että se kuuntelee. Niin. Tämä sosiaalityöntekijähän ei kuunnellut ei edes esittänyt kuuntelevansa. Siitä sen kyllä huomas ihan todella. (H1)

Vastaavasti osattomuuden kokemusta prosessissa tuotti hallitsemattomuus, mietintä tai pysähdyksissä oleminen. Osattomuuden tunnetta tuotti se, että hallinnan tunne katosi asiakkaalta, punainen lanka tekemisestä katosi.

> Välillä oli sit sellaisia tilanteita, että oltiin varmaan kaikki niinkun hämmennyksissämme, vaikka oli niin monimutkaisia asioita, että oli jotenkin sitten tota. Mä luulen, että työntekijöilläkin oli. Sinä niinkun katosi se juoni, se punanen lanka. Ni sit ei ollu sitä osallisuuden kokemusta sen takia, kun se hallinta niinku katosi. (H3)

Prosessiin liittyvä osallisuus oli vahvasti rakenteissa. Teemoiksi nousivat osallistumisen, osallisuuden ja mielipiteen kertomisen kanavat ja rakenteet. Haastateltavat käyttivät sanoja protokolla ja väylä vuorovaikutukselle, vaikuttamiselle, keskustelulle ja kysymiselle.

> Vaikka yhteinen vartti viikkoaikataulua varten tai vaikka sit puhelu. Kyllähän se oli aina se pieni, että kysyitte, onko viikkoaikataulu ok. Mutta ehkä jos se ois ollu puhelu ni sit se ois antanu mahollisuuden sit kertoa.(H4)

Haastateltavat kuvasivat osallisuutta prosessissa oikeiden asioiden tekemisenä ja prosessin etenemisenä myös asiakkaan kokemuksena. Prosessiin liittyvä osallisuus oli yhteiseen maaliin tähtäämistä ja asioiden ytimessä olemista. Se oli liikettä eteenpäin. Se oli myös kokemusta mukana olemisesta ja vaikuttamisen mahdollisuuksista.

> No mä miellän sen niin, että niinkun osallisuutta on se, että on se kokemus siitä, että nyt tehdään oikeaa asiaa ja mennään niinku oikeaan suuntaan. Että tehdään, toiminta on niinku johdonmukaista ja järkevää ja kaikkia hyödyttävää. (H3)

Osallisuus prosessissa kiinnittyi toimintaan, tekoihin ja toimintaympäristöön. Se oli vahvasti työntekijöiden tiedon jakamista, asioiden sanottamista ja selittämistä yhä uudestaan ja uudestaan. Osallisuuden kokemus prosessissa liittyi myös toiminnan ja päätösten perusteluihin.

5.2.3 Työntekijän prosessi

Haastattelujen mukaan myös työntekijä joutuu mukaan prosessiin, jossa hänen täytyy ensin lunastaa paikkansa luottamuksen arvoisena, jotta työskentely pääsee alkamaan. Haastateltavien mukaan työntekijästä aistii ja välittyy nopeasti käsitys siitä, välittääkö hän asiakkaasta, haluaako hän asiakkaalle hyvää. Analyysin teemat kääntyivät taas kysymyksiksi: Oletko läsnä? Oletko kiinnostunut? Oletko aito? Välitätkö? Tämä liikkuu

vahvasti asiakkaan henkilökohtaisella osallisuuden kokemuksen tasolla. Jos asiakas toteaa, että työntekijä on samalla puolella ja haluaa asiakkaalle hyvää, päästään ylittämään henkilökohtainen taso ja siirtymään työskentelyyn. Tätä haastateltavat kuvasivat nöyrtymisenä, suostumisena ottamaan apua vastaan. Prosessin tasolla työskennellään yhdessä samaan suuntaan, tehdään oikeita asioita ja työskentely etenee.

Kaikki osattomuuden kokemukset prosessin tasolla tarkoittavat asiakkaalle sitä, että hän ei tule hyväksytyksi eikä ole arvokas. Mikäli asiakas ei tule kuulluksi toiveidensa tai mielipiteensä kanssa esimerkiksi työtavoista tai ohjauskäyntien sisällöistä, hän kokee osattomuutta. Asiakas seilaa näiden kahden tason väliä ja työntekijä siinä mukana. Asiakkaan kannustaminen ja kehuminen osuvat myös henkilökohtaiseen ja tukevat osallisuuden kokemusta prosessin tasolla.

> No ei siihen vastattu mitään, kovin suuria perusteita tai ehkä niinku se varmaankin, että näin niinku loppua kohti muutenkin tehdään näin. Mutta sitten mulle ei kerrottu, että miten kauan se on voimassa se päätös, koska meidän loppuun oli kuitenkin se melkein kaksi kuukautta sen jälkeenkin. Ei se heti tullu mut se pikkuhiljaa alko niinku nakertua se olo. (H4)

Työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet ja kyky asettua ammatilliseen ihmissuhteeseen toimivat perustana muutosprosessin käynnistymisessä. Prosessin osallisuuden kokemuksissa asiakas huomaa työntekijän ammatilliset kyvyt ja taidot. Ne tulevat näkyviksi toiminnassa.

5.2.4 Valtakysymys

Haastateltavat puhuivat myös vallasta, jota työntekijät oman työnsä ja asemansa kautta käyttävät prosessissa. Osallisuuden kokemuksen yksi ulottuvuus on päätösten ja ratkaisujen läpinäkyvyys, perusteleminen ja ääneen sanoittaminen. Vallan käyttö on haasteltavien kokemuksen mukaan sitä vähäisempää, mitä enemmän työntekijät puhuvat ja selittävät rakenteita ja ratkaisuja. Epäselvät rakenteet tai säännöt luovat helposti asiakkaalle tulkintoja, jotka eivät ole totta. Mikäli esimerkiksi työskentelyyn sitoutumisen tulkinnat eivät ole avoimesti avattuja, asiakas tekee omia tulkintoja siitä, miten häntä kenties arvioidaan. Haastateltava käytti esimerkkinä ohjauskäynniltä myöhästymistä, jonka hän ajatteli merkitsevän työntekijöille sitä, että hän ei osoita sitoutumista työskentelyyn. Sijoittava sosiaalityöntekijä pyytää usein arviota perheen sitoutumisesta työskentelyyn, joten asiakkaan virhetulkinta oli varsin merkityksellinen hänen kannaltaan. Analyysissa nostetut teemat kääntyvät lauseiksi: Päätöksen perustelu on tämä…, Teemme näin, koska…Säännöt ovat nämä, koska…Toimintatapa on tällainen, koska. Työntekijällä on

aktiivinen rooli ja vastuu puhua ääneen ja sanoittaa toimintatapoja ja niiden taustalla olevia syitä. Työntekijän vastuulle kuuluu kertoa, mitä ollaan tekemässä, miksi niin tehdään ja mitä milläkin toimintatavalla tavoitellaan. Tällöin haastateltavat kokivat olevansa osallisia ja olevansa mukana prosessissa.

> Mahdollisuus keskustella asiasta ja kuulla perusteet kuitenki on tärkee. Puhetulva sitten vaikka niinku alussa just näistä käytänteistä. Sanoo, että sitä tuottakaa vaan, laittakaa viestiä, soittakaa, puhukaa, meillä on tällaiset säännöt. Just sitä avoimuuden korostamista sitten että varmaan sitä auttaa semmonen runsas sanottaminen. (H3)

> Mulla oli kanssa alusta alkaen niinku paljon semmosta pelkoa että entäs jos mä rikon nyt jotain teidän sääntöä mitä täällä on. Et entäs jos minä en tiedä kaikkea ni totta kai sitä kerkis tuona aikana törmätä että oho tein sitten jotenkin hiukkasen vierestä ja sitten niinku itellä hirvee hätä et nyt varmaan ajatellaan, että minä en kunnioita teidän sääntöjä. (H4)

> Sitten joku sanokin että no kyllä te ootte ihan sitoutuneita työskentelyyn, jos mä niinku otin sen esille, että oliko tämä nyt sellainen asia, ni se oli musta ihan hyvä askel rennompaan suuntaan, että hei ei olla laskemassa epäsitoutuneeksi ne sanoi niin. Ei niinku hahmota sitä kokonaisuutta, että se oli teidän kannalta se kokonaisuus jo hyvin selkeä. (H4)

Tutkimuksellisen kehittämistoimintani kohteena olevan perhekuntoutusyksikön toimintatapana on, että perheet saavat lukea asiakaskirjaukset kerran viikossa, kommentoida niitä ja korjata virheitä. Kirjaukset luetaan aina työntekijän kanssa yhdessä. Tämä käytännön haastateltava kokivat lisäävän heidän osallisuuden kokemustaan monella tavalla. Se liittyi myös valtaan. He kokivat, että työntekijöiden valta arvioida heidän toimintaansa kirjaamalla asioita heistä väheni, koska perheillä oli mahdollisuus lukea omat kirjauksensa. Haasteltavat kuvasivat myös kirjausten lukemista mahdollisuutena varmistaa, että he olivat tulleet kuulluksi, heidän sanomisensa muistettiin oikein ja jos ei, niin oli mahdollisuus korjata väärinkäsityksiä. Tämä lisäsi heidän luottamustaan työntekijöitä kohtaan.

> Ja se oli kyl kans sellanen luottamusjuttu se, et sai nähä ne mitä te ootte kirjannu ja sit sai ite vielä niinku sanoo siihen et jos on vähän vinkkelissä ni se oli kyl tosi semmonen hyvä juttu. Koska sit tuli tavallaan semmonen olo, et kukaan ei vaan niinku kirjota tai läpätä jotain jonnekin eteenpäin tai jotain ja niin poispäin et siihen pysty ite vaikuttamaan. Joo. (H2)

Haastateltavat myös kokivat itsensä henkilökohtaisella tasolla arvokkaaksi ja tärkeäksi, koska heidän kokemuksensa oli otettu todesta ja kertomukset ja tapahtumat oli kirjattu oikein ja todenmukaisesti. Kirjausten lukemisen merkitys nousi merkityksellisenä esiin jokaisessa haastattelussa.

5.3 Työryhmäkeskustelu

Työryhmän keskustelun toteutin helmikuussa 2022 työryhmäpäivässä. Kerroin aluksi entisten asiakkaiden haastatteluista analyysissa nousseet teemat. Minulla oli analyysista myös kuva, jonka avulla selitin haastateltavien kokemuksia. Tämän jälkeen annoin työryhmälle ohjeen: Nyt toivoisin, että keskustelette siitä, mitä kerroin teille, mitä asiakkaat ovat puhuneet ja siitä näkökulmasta, mitä nämä osallisuuden elementit ovat ja miten niitä huomioitaisiin asiakasprosessissa niin, että asiakkaan osallisuuden kokemus prosessissa vahvistuisi. Että perhekuntoutusprosessi olisi sellainen, että siinä on huomioitu asiakasperheen osallisuus.

Nauhoitin sekä oman puheeni analyysista ja siitä nousseista teemoista sekä työryhmän keskustelun. Keskustelun kesto oli 1 tunti 6 minuuttia. Litteroin keskustelun sanasta sanaan.

5.4 Työryhmäkeskustelun analyysi

Työryhmäkeskustelun tarkoituksena olit tuottaa näkemyksiä työn tarkasteluun asiakkaiden osallisuutta vahvistavien työkäytäntöjen kehittämiseksi. Analyysin tarkoituksena oli siis löytää kehittämisen teemoja ja tarkastella työkäytäntöjä. Tämä aineisto vastaa kehittämiskysymykseen: Miten työryhmä kehittäisi asiakasprosessia asiakaskokemuksen perusteella? Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan lähestymistavan mukaisesti, hyödynsin tutkimuksen logiikkaa, tavoitteena nostaa haastattelujen tulokset yleisemmälle tasolle, jotta pystyin nostamaan haastattelujen sisällön työryhmän keskusteluun. (Toikko & Rantanen 2009:22.)

Litteroin keskustelun sanasta sanaa. Kuuntelin haastattelun vielä kerran litteroinnin jälkeen. Tämän jälkeen luin litteraatiota useaan kertaan merkiten ja korostaen erilaisia puheessa toistuvia teemoja. Jatkoin tekstin tulkintaa ja teemojen nostamista edelleen. Suuri osa puheesta kiinnittyi suoraan työn käytäntöihin ja työryhmä lähti suoraan vahvistamaan hyviä käytäntöjä ja pohtimaan haasteltavien kokemuksia omien työkäytäntöjensä kautta. Keskustelusta oli helppo löytää työntekijöiden käsityksiä osallisuuden elementeistä ja ne olivat yhteneväisiä haasteltavien kokemusten kanssa. Työryhmä otti haasteltavien kokemukset sellaisenaan todellisina ja totuudenmukaisina. Valtaan liittyvä haasteltavien analyysi tuotti keskustelua, jossa jouduin useaan kertaan lukemaan litteraatiota ja kuuntelemaan nauhoitetta, jotta voisin ymmärtää, mistä he puhuivat, kun he puhuivat vallan käytöstä. Tämä osion analyysi edellytti palaamista samanlaiseen fenomenologiseen lähestymistapaan, jota käytin haastattelujen analysointiin. Analyysin

lopullisena tehtävänä oli kuitenkin tuottaa tarkastelun ja kehittämisen kohteita työryhmän työskentelyyn. Taulukossa 2. avaan työryhmän keskustelussa nousseet teemat ja niiden sisältöjä.

Taulukko 2. Työryhmäkeskustelun tuottamat työn kehittämisen kohteet.

Hyvät toimivat käytännöt ja niiden vahvistaminen	Prosessin selittämisen ja sanoittamisen rakenteet ja asiakkaan vastaanottokyvyn huomioiminen. Työntekijän aktiivinen rooli ja vastuu Hyvä kohtaaminen työmenetelmänä.
Valta-asema arvioinnissa ja työntekijän ammattirooli	Työntekijän ammatillinen vastuu ja velvollisuus puuttua. Perustelut puuttumiselle lapsen hyvinvoinnin kautta. Työskentelyn läpinäkyvyys. Vallan positiivinen ja negatiivinen ulottuvuus.

5.5 Työryhmäkeskustelun tulokset

5.5.1 Hyvät toimivat käytännöt ja niiden vahvistaminen

Työryhmän keskustelussa nousi yhtenä teemana kaikki se, mitä jo tehdään hyvin ja mikä toimii. Työryhmä lähti helposti pohtimaan haastateltavien kokemuksia ja keskustelussa nousi paljon asioita, joilla jo pyritään ottamaan asiakas mukaan prosessiin sekä aktiivisesti lisäämään asiakkaan osallisuutta perhekuntoutuksen työskentelyn suunnitteluun. Näitä teemoja olivat prosessin auki puhuminen ja selittäminen, asioiden sanoittaminen ja asiakkaan kohtaava työote.

Prosessin auki puhuminen ja selittäminen kuuluvat vahvasti työmenetelmiin. Työntekijät kuitenkin nopeasti lähtivät pohtimaan, tuleeko asioita selitettyä riittävästi, riittävän usein ja asiakkaan vastaanotto kyky huomioiden. Keskustelussa nousi teemaksi prosessin ja työskentelytapojen parempi selittäminen, vielä useammin sen sanoittaminen, mitä ollaan tekemässä ja millaisin keinoin. He puhuivat palaamisesta asioiden selittämiseen yhä uudelleen ja uudelleen, jotta he voisivat varmistaa asiakkaan ymmärtävän perhekuntoutuksen tavoitteet, tarkoituksen ja työmenetelmät. He totesivat sen olevan perheen mukaan ottamista, perheen osallistamista ja osallisuuden kokemuksen lisäämistä. Tämä keskustelu liittyi vahvasti rakenteisiin, johon asiakkaatkin sen liittivät. Tästä syystä se on myös työntekijän vastuulla selittää sitä, mitä ollaan tekemässä.

> Tosi tärkeetä, että puhutaan noista prosesseista, säännöistä ja näistä kaikista protokolla asioista ja muista. Niinku suomentaminen asiakkaalle ihan oikeesti koska kyllähän niinku monet varmasti kokee muutkin kuin nämä perheet olevansa toisten armoilla. Perustelua ei voi koskaan olla liikaa meidän työntekijöiden taholta. Ne ehkä tulee semmoisista elämäntilanteistakin suurin osa perheistä tänne, että tulee vähän niinku tilanteesta, jossa heidän on pakko ottaa tää palvelu vastaan. Ni kyllähän se helpottaa kaiken kaikkiaan kun he itse tietää ja se lisää myös sellaista heidän itsemääräämisen tunnetta myös, että heilläkin on joitakin naruja käsissään, kun he ymmärtää tän koko prosessin. (T1)

Kohtaamisesta työryhmä keskusteli luottamuksen rakentamisen välineenä. Se on nimenomaisesti ihmissuhteen rakentamista, asiakkaan tuntemista ja asettumista asiakkaan rinnalle kulkijaksi. Luottamus rakentuu suhteessa, jossa asiakas kokee tulevansa hyväksytyksi ja kokee itsensä arvokkaaksi. Kohtaaminen on myös asiakkaan kannustamista ja kehumista ja voimaannuttamista katsomalla eteenpäin. Hyvä kohtaaminen on työväline, joka mahdollistaa toivon luomisen, välittämisen ja kaikenlaisten tunteiden ja reaktioiden sallimisen. Hyvä kohtaaminen sallii paljon ohjaavaa puhetta, mallittamista ja samalla viivalla olemista. Hyvän kohtaamisen avulla työntekijä asettuu asiakkaan kanssa samalle puolelle, toimii asiakkaan kanssa yhdessä ja tavoittelee samoja asioita kuin asiakas itse. Se myös sallii ja siihen mahtuu asiakkaan toiveet, odotukset, tunneilmaisut ja mielipiteet. Asiakasperheen haasteita ja ongelmia myös normalisoidaan elämään kuuluviksi asioiksi eikä epäonnistumisiksi.

> Et jotenkin mä aattelen et semmonen niinku, että perheellä itsellään pysyy mahdollisimman paljon sellainen niin kuin tietty itsemääräämisoikeus omasta elämästään ja arjesta. Ni se on myös voimavara niinku ajatellen sitä et miten perhekuntoutusprosessiin sitoudutaan ja miten se tulee onnistumaan. Mutta myös se semmonen vilpittömän välittämisen jakaminen, et me mallitetaan sitä, että arki saa olla kivaa ja lämmintä ja hauskaa ja lapset saa välillä hermostua ja lapsilla saa olla huonoja päiviä ja vanhemmat saa olla väsyneitä. Et jotenkin se kaikki on elämää ja se kaikki on niinku sallittua. Et jotenkin myös normalisoida sitä semmosta et ei oo olemassa niinku täydellistä vanhempaa tai täydellistä perhettä. (T1)

Kohtaamiseen sisältyy myös asiakkaan voinnin ja jaksamisen havainnoiminen. On asiakkaan kunnioittamista huomioida heidän toiveitaan esimerkiksi työtahdista. Työtekijät puhuivat siitä, miten työntekijällä on aktiivinen rooli tarjota taukoa, kysyä mielipidettä, kysyä jaksamisesta sekä sallia kaikenlaiset tunteet työskentelyn kuluessa. Asiakkaan kunnioittamista on myös se, että asiakkaalla on valinnanvapaus sen suhteen, kenelle ja milloin hän haluaa asioitaan jakaa ja puhua kokemuksistaan. Osallisuutta vahvistaa työryhmän keskustelun perusteella se, että aktiivisesti pyytää toiveita ja odotuksia. Asiakasperheellä ei välttämättä ole uskallusta tai tietoakaan siitä, mitä he voivat pyytää tai toivoa työskentelyltä.

> Uskaaltaako perhe niinku sanoo jossain kohtaa, et hei nyt tänään et mä haluaisin ens viikolle ihan yhden päivän, et mä en halua ketään sinne. Että semmosen breikin, just että uskaltaako ne sanoo sen…pitääkö kysyä suoraan, että haluatko sä. (T2)

> Niin, että sitä ei tarvii pelätä, jos haluaa. (T3)

Työryhmä puhui myös paljon palautteen antamisesta, hyvän huomaamisesta ja työskentelyn tulosten sanoittamisesta asiakkaalle sekä muutoksen näkyväksi tekemisestä ja sen auki puhumisesta perheelle. Yhdessä toimimisen keskusteluun kuului myös asiakkaan puhuttaminen. Puhuttamisella tarkoitettiin sitä, että asiakkaalta kysytään hänen näkemyksiään ja kokemuksiaan erilaisista tilanteista. Kysytään asiakkaalta, minkälaisia tunteita tilanteet herättivät ja miten ne hänen mielestään menivät. Tällä pyritään vahvistamaan asiakkaan käsitystä omasta kyvykkyydestään ratkaista itse haastavia tilanteita.

Kohtaamiseen kuului myös se, miten jakaa omaa henkilökohtaistaan perheille. Joskus oli hyvä kertoa omasta elämästään, jotta asiakkaalle tulee sellainen kokemus, että ollaan samalla viivalla, painitaan samanlaisten vanhemmuuden haasteiden kanssa eikä täydellistä vanhemmuutta ole olemassakaan. Tällä tavalla myös normalisoitiin asiakkaan elämän haasteita. Joidenkin asiakkaiden kohdalla tämä koettiin hyväksi tavaksi tehdä työtä ja asiakkailta tulikin palautetta siitä, että he olivat kokeneet tämän hyväksi. Henkilökohtaisesta jakaminen ei kuitenkaan ole työntekijöiden mielessä yksiselitteistä ja siihen liittyy paljon valintoja siitä, mitä on valmis itsestään antamaan. Tulkitsen tämän rajankäynniksi ammatillisen ihmissuhteen ja ihmissuhteen välillä. Työntekijällä on kuitenkin vastuu ja velvollisuus pysyä työroolissaan, jotta arviointi on ylipäätään mahdollista.

5.5.2 Valta-asema arvioinnissa ja työntekijän ammattirooli

Vallan elementeistä keskustelu oli haastavaa ymmärtää. Siihen liittyi paljon epämääräistä ja piiloutuvaa. Toisaalta sen olemassaolo myönnettiin ja se oli selvää ja toisaalta se kätkeytyi näkymättömäksi erilaisiin käytäntöihin.

> Me ollaan se seuraava steppi sitä ennen sitä sijoitusta. Niin kyllähän se asettaa jo asiakkaalle sen, että näillä on oltava se valta. (T5)

> Vaikka sitä ehkä aattelee, että meillä on se valta ja jossain määrin onkin. Ni tavallaan sit kuitenkin mä nään, että jos niitä asioita avaa auki ja puhuu vaik et miks tehdään jollain tietyllä tavalla, ni sit se ehkä vähentää tai sillä asiakkaalla on se ymmärrys, sillä on joku syy miksi. Et siinä on joku pointti. (T2)

Työryhmän näkemys oli yhteneväinen haastateltavien näkemyksen kanssa siitä, että valtaa vähentää asioiden auki puhuminen, perustelut ja selittäminen. He kuitenkin kokivat ”hirveän vaikeaksi” ja ammatillisena haasteena sen, miten käyttää työtekijän valtaa ja vastuuta puuttua perheen elämään. Heille oli aivan selvää, että työntekijällä on vastuu ja velvollisuus puuttua, perheet olivat perhekuntoutuksen asiakkaina syystä. Perustelut puuttumiselle löytyivät lapsen hyvinvoinnin tekijöistä, lapsen kasvua tukevista tekijöistä ja lapsen edun perusteluista. Perhekuntoutusjaksolle asetetuista tavoitteista löytyi myös perusteet puuttumiselle tai puuttumattomuudelle. Mikäli kodin siisteys ei ollut tavoitteena, ei siihen myöskään nähty syytä kovasti puuttua, mikäli se ei ollut haitaksi lapsen hyvinvoinnille.

Puuttuminen perheen arjen käytäntöihin silloin kun perhe ei lähtenyt työskentelemään asian muuttamiseksi nähtiin myös vaikeana. Perheen painostaminen nähtiin haitallisena prosessin etenemisen kannalta ja se nähtiin murentavan luottamussuhdetta. Toisaalta työryhmä päätyi yhteiseen näkemykseen siitä, että lapsen hyvinvoinnilla perusteltua uuden toimintatavan opettelua voidaan edellyttää. Mikäli perhe ei lähde sitä toteuttamaan, on se tehtävä näkyväksi ja todettava, että perhe ei toimi lapsen hyvinvointia lisäävästi tässä asiassa. Mielenkiintoista tässä keskustelussa oli mielestäni se tulkinta, että prosessi etenee vain, mikäli edistystä tapahtuu. Kaikilla on kuitenkin tiedossa se, että prosessi voi päätyä myös lapsen sijoitukseen. Sehän on koko arviointityön ydin. Voiko lapsi asua vanhempiensa kanssa, onko kasvuympäristö riittävän turvallinen lapselle ja tukeeko se lapsen kehitystä ja hyvinvointia. Työryhmä kyllä totesi varsin selkeästi, että on olemassa asioita, joissa on vain yksi tapa toimia lapsen hyvinvoinnin kannalta.

> Me voidaan tiettyyn pisteeseen asti yrittää ja sit me voidaan todeta et okei tää ei nyt vaan niinku tää ei nyt vaan niinku lähe ja sit meidän pitää tuoda se näkyväksi. Et on monia erilaisia tapoja tehdä asioita ja joissain asioissa on useempi oikee mut sit on myös asioita missä ei ole kuin yksi vaihtoehto. Hirveen vaikee, hirveen vaikee. (T3)

Ammatillinen ihmissuhde oli haasteltavien mielestä perusta osallisuuden kokemusten syntymiselle sekä henkilökohtaisella että prosessin tasolla. Haastateltavilla tuntui olevan hyvin selkeä käsitys siitä, miten se toteutetaan. Työntekijät kokevat rajankäynnin välillä haastavaksi. He kokevat, että ammatillinen velvollisuus ilmoittaa, raportoida ja kirjata on joskus ristiriidassa sen kanssa, että asiakas avautuu kokemuksistaan. He kokivat, että asian selittäminen ja sanoittaminen riittävästi asiakkaalle vähentää vallan käyttöä, koska tällöin asiakkaalla on mahdollisuus valita, mitä hän työntekijälle kertoo. Asiakkaat kuvasivatkin haastatteluissaan jättävänsä asioita kertomatta, koska he ymmärtävät työntekijän ilmoitusvelvollisuuden.

Työntekijät kuvasivat vallan ulottuvuutta sekä positiivisena että negatiivisena. Negatiivisena se näyttäytyy silloin, kun se estää tai vaikeuttaa työskentelysuhdetta. Positiivisena he kertovat asiakkaiden kuvaavan valtaa myös mahdollisuutena tulla näkyväksi vahvuuksiensa ja voimavarojensa kautta. Haastateltavilla oli sellainen käsitys, että he olivat tulleet palvelujärjestelmässä nähdyksi vain ongelmiensa ja haasteidensa kautta. Heillä oli myös vahvasti sellainen kokemus, että heitä ei ollut kuultu eikä heitä ollut uskottu. Positiivisena valtana asiakkaat myös kuvasivat voimaantumisen kokemusta, jonka varassa he rohkaistuivat kertomaan kokemuksiaan ja kuvaamaan voimavarojaan ja haasteitaan. He kokivat, että työntekijät käyttivät ammatillista valtaansa esimerkiksi sosiaalityöntekijän vakuuttamiseen siitä, että asiakkaan kertomus on totta. Asiakkaat myös kokivat paremmaksi oman mahdollisuutensa vaikuttaa päätöksiin, koska työntekijät olivat heidän tukenaan kannustamassa ja rohkaisemassa omien näkemysten ja mielipiteiden ilmaisemisessa.

> Mutta siinä on myös kääntöpuoli toisaalta niinku just et esimerkiks tää perhe, joka eilen kävi ni he taas aatteli, et se meidän valta on tietyllä lailla hyvästä. Et jos me nähdään se hyvä heissä niin onko meidän sanalla painoarvoa, onko meillä sitä valtaa suhteessa sosiaalityöntekijään. Et niinku siinä on myös se toinen puoli tietyllä lailla, mutta se valta-asia ylipäätään on kauheen ristiriitanen, koska mä ainakin itse kamppailen tosi paljon sen kanssa, et mä koen että mulla on tietty velvollisuus puuttuu tiettyihin asioihin. Niinkun olla sen lapsen äänenä suhteessa siihen vanhempaan koska heillä on aina joku syy, miks he on täällä. (T3)

Kirjausten lukeminen yhdessä asiakkaat ja työntekijät, vähensi vallan käyttöä dokumentoinnissa. Työntekijöiden näkemyksen mukaan, se antoi asiakkaalle mahdollisuuden oikaista väärinkäsityksiä. He myös kuvasivat sitä hyvänä työmenetelmänä, koska se lisää asiakkaan osallisuutta omassa asiassaan, kun he tietävät, mitä heistä kirjoitetaan. Se myös vahvistaa luottamussuhdetta, koska asiakkaalla on mahdollisuus tarkistaa, onko häntä ymmärretty oikein ja onko asiat muistettu oikein. Tämä kokemus oli täysin yhteneväinen haastateltavien kokemusten kanssa.

6 Aineiston yhteenveto ja asiakkaiden osallisuutta lisäävät toimintakäytännöt

Perhekuntoutuksen prosessi rakentuu kolmesta vaiheesta. Ensimmäisessä vaiheessa tutkitaan perheen tilannetta yhdessä perheen kanssa, asetetaan tavoitteet ja rakennetaan luottamussuhdetta. Toisessa vaiheessa yksilö-, pari- ja perhetyöskentelyn avulla työskennellään kohti tavoiteltua muutosta. Kolmannessa vaiheessa arvioidaan tilannetta ja lopetetaan työskentely suunnitelmallisesti. (Perhekuntoutuksen palvelukuvaus SOS-Lapsikylä.)

Tässä luvussa kuvaan osallisuutta lisääviä työkäytäntöjä molempien aineistojeni perusteella, ja vertailen tuloksiani tutkimustietoon onnistuneesta ja vaikuttavasta työskentelystä perhekuntoutuksessa.

6.1 Arvostava kohtaamistyö ja luottamussuhteen rakentaminen

Tämän tutkimuksellisen kehittämistoiminnan perhekuntoutusyksikössä prosessikuvauksen ensimmäisessä vaiheen tutkitaan perheen tilannetta, asetetaan tavoitteet ja rakennetaan luottamussuhdetta. Aineistoni perusteella kohtaamistyön avulla luodaan luottamuksellinen ihmissuhde työskentelyn perustaksi. Näin päästään yhdessä perheen kanssa avoimesti tutkimaan perheen tilannetta. Avoimella ja hyväksyvällä kohtaamistyöllä voidaan pyrkiä vähentämään perheen häpeän tunnetta ja luomaan hyväksyvää ja perheen kokemuksia ja näkemyksiä kunnioittavaa työskentelyilmapiiriä. Perheen kohtaaminen henkilökohtaisen osallisuuden kokemuksen tasolla tarkoittaa tervetulleeksi toivottamista sanoin ja teoin, turvallisuuden luomista, hyväksyntää, kuulemista, asiakkaan uskomista ja asiakkaaseen uskon ja toivon valamista. Asiakkaat kuvaavat henkilökohtaisen osallisuuden kokemusta nimenomaan tunteena, se on vahvasti kiinni asiakkaan identiteetissä. Vasta tämän perustan luomisen jälkeen voidaan siirtyä työskentelemään varsinaisten muutosta kaipaavien haasteiden kanssa. Tämä oli asiakkaalle ehdoton vaatimus ja työntekijöiden kokemus hyvästä yhteistyösuhteesta.

Kohtaamistyö määriteltiin läsnä olevaksi, kuuntelevaksi, näkeväksi ja asiakasta kunnioittavaksi luottamussuhteen rakentajaksi. Hyvä, lämmin ja aito kohtaaminen on työtekijöiden työmenetelmä, jolla he välittävät asiakkaalle kokemuksen siitä, että hän on arvokas ja tärkeä. Kohtaamistyö on ihmissuhteen rakentamista työskentelyn perustaksi, se on asiakkaan tuntemista ja asettumista asiakkaan rinnalla kulkijaksi. Hyvä kohtaaminen on työväline, joka mahdollistaa toivon luomisen ja ohjaamisen, jossa asetutaan asiakkaan kanssa samalle puolelle mahdollistamaan muutosta. Kohtaamistyö sallii henkilökohtaisuuden, tunneilmaisun, mielipiteen ilmaisun ja vastavuoroisen vuorovaikutuksen. Asiakas tulee sellaisenaan, haasteineen ja vahvuuksineen hyväksytyksi ja kohdatuksi.

Perhekuntoutuksen mallinnusryhmässä työskentelysuhteiden laatu tunnistettiin keskeiseksi onnistumis- ja vaikuttavuustekijäksi. Alatalo, Lappi & Petrelius (2017:20, 34, 42) mukaan suhdeperustainen työskentely edellyttää toimivien suhteiden luomista lapsiin ja vanhempiin. Keskeisiä elementtejä vanhemman kokemukselle tuen saamisesta ovat riittävä aika, arvostava vuorovaikutus, luottamuksen rakentaminen, rehellisyys ja turvallisuuden tunne suhteessa sekä saamaansa palveluun että suhteessa

työntekijöihin. Ohjaus on ohjattavan ja ohjaaja väliseen suhteeseen pohjautuvaa työtä, jonka sisältö määrittyy sen mukaan, missä kontekstissa ohjausta tehdään ja millaisten ilmiöiden kanssa työskennellään.

Asiakkaiden kokemuksen mukaan työntekijältä odotetaan välittämistä, kiinnostumista ja hyvän tahtomista asiakkaalle. Tämä odotus kohdistuu vahvasti työntekijän henkilökohtaiseen. Varsinaisen työskentelyn osalta asiakas odottaa ja luottaa työntekijän olevan ammatillinen ja kokenut, osaavan työnsä.

Kohtaamistyö tapahtuu henkilökohtaisessa, vaikka siinä onkin läsnä kaiken aikaa ammatillinen rooli. Asiakkaille tämä kahtalaisuus tuntui olevan varsin selvää. Työntekijöiden kokemuksissa se on rajanvetoa henkilökohtaisen ja ammatillisen välillä, eikä se aina ole helppoa ja yksinkertaista. Myös asiakkaiden odotukset henkilökohtaiselle vaihtelevat paljon. Tässä työntekijä joutuu käyttämään ammattitaitoaan arvioidakseen, missä määrin omata henkilökohtaisesta voi tai tarvitsee jakaa.

Miller & Törrönen (2010:83–85) kuvaavat asiakkaan kuuntelemista myönteisesti ja arvostavasti aktiiviseksi palautteeksi, arvostukseksi ja empatian osoittamiseksi. Tällöin työntekijä pyrkii tutustumaan asiakkaaseen ihmisenä ja ymmärtämään, millainen hän on, mitä hän toivoo elämältä. Luottamuksellinen suhde syntyy vain aidosti kiinnostumalla ja kuuntelemalla asiakasta. Myönteinen vuorovaikutus ja aito kiinnostus tuottaa asiakkaalle kokemuksen siitä, että hän tulee hyväksytyksi sellaisena kuin on. Positiivinen työote luo pohjaa avoimelle työskentelysuhteelle, jossa asiakkaalla on mahdollisuus kertoa elämänsä asioita ja tuoda niitä keskusteluun. Asiakkaan ja työntekijän välinen työskentelysuhde tukee asiakkaan tarpeita.

Myönteinen ilmapiiri auttaa perhettä löytämään ja kehittämään uusia taitoja ja tietoa. Myönteiset tunteet lisäävät perheen tunnetta hallinnasta ja selviämisestä haasteidensa kanssa. Kun perhe toimii yhdessä, se lisää vanhempien myönteistä käsitystä lapsistaan ja tarjoaa mahdollisuuden iloon ja leikkiin. (Laine & Heino & Pärnä 2010: 154.)

Madsen & Gillespie (2014: 8–33) kehittämän yhteistoiminnallisen auttamisen työskentelyorientaatio –mallin periaatteita ovat uteliaisuuden ylläpitäminen, perheiden viisauden kunnioittaminen, perheen mahdollisuuksiin ja voimavaroihin uskominen, kumppanuus ja sitoutuminen perheen voimavaroja tukeviin työskentelytapoihin. Uteliaisuudella viitataan omien ennakkokäsitysten syrjään laittamiseen, kunnioitus pitää sisällään työntekijän nöyryyden ja luotettavuuden, toivolla tarkoitetaan perheeseen uskomista ja toivon ylläpitämistä, yhteys korostaa yhteisen todellisuuden rakentamista.

Yhteistoiminnallisessa auttamisessa keskeistä on vuorovaikutus- ja tunnesuhteisiin keskittyvä työ (talking) ja perheen arjessa tukeva ja rinnalla kulkeva työote (walking).

Miller & Törrönen (2010:86) kirjoittavat, että ihmistyön moraali lepää työntekijän toiminnasta välittyvän ihmiskuvan varassa. Osoittaako työntekijä toiminnallaan välittävänsä aidosti asiakkaasta, arvostaako hän asiakasta sellaisena kuin asiakas on? Osoittaako hän kuulevansa asiakasta aidosti kiinnostuneena ja onko hänen halunsa auttaa asiakasta vilpitöntä? Heidän mukaansa (2010:70–81) työntekijän hyvä ammattitaito ja osaaminen saattavat jäädä hyödyntämättä, mikäli luottamussuhde asiakkaan kanssa jää heikoksi. Perhekuntoutusjakso on tuloksellinen vain, jos asiakkaan voimavarat otetaan käyttöön ja asiakas voi luottaa tulevansa kuulluksi kaikissa tilanteissa ja omassa asiakkuudessaan. Asiakkaan on myös voitava tuntea, että hän hallitsee omaa elämäänsä. Tällöin asiakaan on mahdollista asettaa tavoitteita ja löytää keinoja ratkaista elämänsä haasteita. Vanhemmilla on oikeus tietää selkeästi, mitä heiltä odotetaan, minkä asioiden on muututtava ja miten muutos arvioidaan. Reunaehdot tulee sopia yhdessä selkeästi ja avoimesti.

6.2 Perusteltu, ymmärrettävä ja tavoitteellinen perhekuntoutusprosessi

Perhekuntoutusyksikön prosessin seuraava vaihe on työskentelyvaihe. Varsinainen työskentely eri menetelmin vaatii selittämistä, sanoittamista, menetelmien perustelua ja sen kertomista, mitä tavoitellaan. Asiakkaan tulee koko ajan olla tietoinen mitä tehdään, miksi niin tehdään ja mitä sillä tavoitellaan. Tämä on työntekijän vastuulla ja työntekijät itse kokevat, että heidän täytyy olla aktiivisia selittämään ja kysymään asiakkaalta tämän mielipidettä.

Asiakkaan osallisuuden kokemuksen kannalta oli tärkeää kokea olevansa mukana prosessissa, ymmärtää missä ollaan menossa ja päästä kertomaan näkemyksensä niin, että se on huomioitu prosessissa. Heidän kokemuksensa mukaan päätösten perusteleminen on ensiarvoisen tärkeää. Työskentelyn tulee olla läpinäkyvää ja perusteltua. Asiakkaan sitoutuminen työskentelyyn tapahtuu heidän kertomansa mukaan henkilökohtaisella tasolla. Mikäli osallisuuden kokemusta ei synny henkilökohtaisella tasolla, sitä ei voi syntyä myöskään prosessissa. Heidän kertomansa perusteella osallisuuden kokemus rakentuu henkilökohtaisen osallisuuden kokemuksen päälle. Näin ollen työskentelyyn sitoutuminen edellyttää luottamuksellista ja turvallista suhdetta työntekijöihin ja kokemusta siitä, että tulee hyväksytyksi ja kokee olevansa arvokas. Toivo työskentelyn tuomasta muutoksesta syntyy siitä, että kokee olevansa osallinen ja prosessi asiakkaan kokemuksessa etenee, siinä on liikettä.

Asiakkaiden haastatteluissa nousi esiin toive riittävästä perhekuntoutuksen prosessin selittämisestä ja auki puhumisesta. Asiakkaat odottivat selkeitä rakenteita, jotka on kuvattu heille selkeästi. Näissä rakenteissa heillä on mahdollisuus tuoda omia mielipiteitään ja näkemyksiään liittyen työskentelyyn sekä pyytää perusteita tehdyille päätöksille. Työryhmän vastuulla on varmistaa, että rakenteissa on riittävästi kuvattu ja selitetty asiakkaille kuntoutuksen periaatteita, yksikön sääntöjä ja työmenetelmiä. Työntekijät totesivat, että prosessia tulisi selittää koko ajan työskentelyn lomassa, jotta asiakkaalla on riittävästi ymmärrystä siitä, miksi asioita tehdään niin kuin niitä tehdään ja mitä milloinkin tavoitellaan. Työntekijät kokivat velvollisuutenaan ja vastuunaan selittää prosessia ja varmistaa, että asiakas ymmärtää perhekuntoutuksen tavoitteet, tarkoituksen ja työmenetelmät.

Jaettu asiantuntijuus perhekuntoutuksessa tarkoittaa Miller & Törrönen (2010:81) mukaan sitä, että vanhemmat nähdään omien lastensa asiantuntijoina, heidän tietämystään arvostetaan ja se otetaan huomioon ongelmatilanteita ratkottaessa. Vanhempia myös rohkaistaan luottamaan omiin kykyihinsä ratkaista haasteitaan. Asiakkaalla pitäisi olla tunne ja kokemus siitä, että hän hallitsee omaa elämäänsä. Se myös sitouttaa ottamaan vastuuta muutoksesta ja omasta elämästä.

Asiakkaan kokemuksilla on merkitystä ja työntekijät haluavat kuulla asiakkaan näkemyksiä, kokemuksia ja mielipiteitä työn suunnittelun tueksi. Työntekijät myös kokivat tarkoituksenmukaiseksi ja tärkeäksi suunnitella kuntoutuksen viikko-ohjelmaa yhdessä asiakkaiden kanssa. Työmenetelmissä on asiakasperheen ja perheen omien työntekijöiden kotitiimi, jossa on tarkoitus suunnitella työskentelyä yhdessä perheen kanssa. Tämän kotitiimi –työskentelyn vahvistaminen nähtiin tärkeänä osallisuuden kokemuksen tuottajana asiakkaalle.

Perhekuntoutuksen mallinnusryhmän mukaan (Alatalo, Lappi & Petrelius 2017: 36) tavoitteen asettelussa on tärkeää asettaa realistiset tavoitteet, pyrkiä lievittämään ongelmia ja lisäämään perheen voimavaroja pienin askelin sen sijaan, että tavoitteena olisi riskien poistuminen kokonaan. Perheiden muutosprosessit ovat epälineaarisia, muutos ei tapahdu ja jää pysyväksi kerralla, perheissä koetaan myös epäonnistumisia suhteessa tavoitteisiin.

Perheen kannalta on tärkeää, että he ovat selvillä heti perhekuntoutuksen alussa selkeästi ja käytännön tasolla lähettävän tahon ja perhekuntoutuksen työntekijöiden tavoitteista. Perheen kuuleminen, heidän toiveidensa ja yhteisten tavoitteiden asettaminen on koko kuntoutuksen perusta. On tärkeää, että perheenjäsenillä on tunne

mahdollisuudesta vaikuttaa perhettään koskeviin asioihin. (Miller & Törrönen 2010: 76.) Lastensuojelun laatusuosituksen mukaan (2019:39) vanhemmat ovat keskeisessä roolissa, kun arvioidaan perheen tuen tarvetta ja määriteltäessä tavoitteita.

6.3 Arvioinnin läpinäkyvyys

Perheen tilanteen arviointiin liittyy vallan elementtejä. Niitä voidaan vähentää selittämisellä, sanoittamisella ja arviointikriteerien avaamisella. Työntekijöiden kokemuksen mukaan valtaa ja vastuuta avaamalla ja perustelemalla sitä lapsen edulla ja hyvinvoinnilla, voidaan vallan käytön kokemusta vähentää. Vallan epämääräisyys aukeaa vain selittämällä ja perustelemalla työntekijöiden vastuuta ammattilaisina. Perhekuntoutustyö on sen arviointia, onko perheen tilanne riittävän turvallinen ja lapsen kehitystä tukeva kasvuympäristö. Tämän puhuminen ja selittäminen osana tavoitteiden asettamista yhdessä perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa, on oleellista vallan käytön kuvaamista. Se lisää perheen luottamusta työskentelyä kohtaan. Perheille oli varsin selvää, että he ovat koko ajan arvioinnin kohteena.

Yksilökohtaiset arvioinnin kriteerit kunkin perheen kohdalla tulee avata ja kirjoittaa mukaan tavoitteiden asetteluun. Käsitteiden ja määritelmien avaaminen ja pohtiminen yhdessä perheen kanssa lisää avoimuutta ja turvallisuutta. Ammattikielen käyttö ja vaikeaselkoisten määritelmien käyttö lisää asiakkaan osattomuuden kokemusta. Toiveiden ja näkemysten huomioimatta jättäminen tai se, että ne ohitetaan ilman perusteluja, johtaa välittömästi asiakkaan osattomuuden ja arvottomuuden tunteisiin. Epäselvät rakenteet ja säännöt saattavat luoda asiakkaalle virheellisiä tulkintoja arvioinnin kriteereistä.

Suhdeperustaisuus ja dialogisuus arvioinnin periaatteina näkyvät siten, että asiakkaan aito kokemus omasta arjestaan ja kokemistaan asioista kuullaan ja otetaan totena. Perheen haasteiden ratkaisemisessa keskitytään lapsen ja perheen voimavarojen tunnistamiseen. (Lastensuojelun laatusuositus 2019:39.)

Arviointityön perustelu ja perustelujen avaaminen asiakkaalle lapsen edun ja hyvinvoinnin näkökulmasta nähtiin tärkeänä. Asiakasperheet eivät aina ole samaa mieltä ohjaajien näkemysten kanssa, jolloin erilaisten käytäntöjen perustelujen tulee lähteä lapsen edun ja hyvinvoinnin näkökulmasta sekä kuntoutukselle asetettujen tavoitteiden näkökulmasta. Työntekijät puhuivat paljon siitä, että perhettä ei voi vaatia muuttamaan kaikkia haasteitaan arjessa, vaan ne tulee voida perustella. Tämä nähtiin myös perusteluna puuttumiselle perheen tilanteisiin.

Miller & Törrönen kirjoittavat, että yksi työntekijän perustaidoista on konkretisoida ongelma tai toivottu ratkaisu käyttäytymiseen liittyvin määritelmin. Työntekijän tehtävänä on kuvailla haluttua toimintaa yksityiskohtaisesti käyttäytymisenä ja toimintana. (Miller & Törrönen, 2010:84–85.) Perhekuntoutuksen mallinnustyöryhmän toteaa, että työskentelyn onnistumiseksi lasten ja vanhempien kanssa pitäisi perusteellisesti käsitellä, mikä perheen tilanteessa aiheuttaa lastensuojelun tarpeen ja mistä asioista tiedetään, että tuota tarvetta ei enää ole. Tämän perusteella on helpompi määritellä työskentelyn tavoitteet sekä tavoitellut muutoksen perheen elämässä. (Alatalo & Lappi & Petrelius 2017: 37.)

Työntekijöille oli vaikeaa ja haastavaa löytää omalle työlleen ja vastuulleen lastensuojelun työntekijänä riittävät perustelut puuttumiselle perheen asioihin, mikäli perheeltä jouduttiin vaatimaan muutosta. Tällaisen puuttumisen perustelu ja käyttäminen vaati erityistä ammatillista roolia ja ammatillista vastuunottoa. Työntekijät joutuivat ottamaan toisenlaisen roolin, menemään ammatillisuuden taakse. Arkisessa ohjaustyössä on lempeämpi ja sallivampi ote, joka mahdollistaa myös työntekijän henkilökohtaisesta jakamisen.

Perhekuntoutuksen mallinnustyöryhmä toteaa, että perheiden epätietoisuus palveluun tulon syistä on tavallista. Asiakkaiden toimijuuden kannalta on tärkeää, että arviointi on perheen kokemuksena mahdollisuus tutkia ja tarkastella perheen tilannetta yhdessä, se tuntuu siltä, että työskennellään yhdessä. Yhteinen arviointi perheen tilanteesta jo palveluun tullessa, mahdollistaa perheelle omista odotuksistaan ja ajatuksistaan kertomisen. Sen lisäksi se antaa mahdollisuuden kysyä epäselviksi jääneistä asioista. Arvioinnin tavoitteista ja menetelmistä on tärkeää keskustella yhdessä, jotta perheellä on tieto siitä, mitä arvioidaan ja miten sitä arvioidaan. Perheen kanssa avoin keskustelu tavoitteista tarkoittaa myös sitä, että perheen riittämättömät tai sosiaalityöntekijän kanssa ristiriitaiset tavoitteet otetaan puheeksi. Perhekuntoutuksen lähtökohta on se, että kaikilla on selkeä ja yhteinen näkemys siitä, miksi tilanteessa ollaan mihin sillä pyritään. Perheellä on oikeus tietää puuttumisen oikeutus, syyt, tavoitteet ja työskentelytavat. (Alatalo & Lappi & Petrelius 2014:37–39; Hurtig 2010:244–245.)

Arviointityöhön liittyy vahvasti vallan elementti, jonka käyttämistä työryhmä pohti monesta näkökulmasta. Vallan näkökulma nähtiin asiakkaiden kokemuksena myös positiivisena valtana. Asiakkaiden kokemuksia tuotiin tähän keskusteluun asiakkaiden odotuksena sille, että heistä nähdään myös hyvä ja toimiva ja voidaan tuottaa tiedoksi sosiaalityöntekijälle, joka tekee perhettä koskevat päätökset.

Arviointityön läpinäkyvyyteen liittyi myös avoimen kirjaamisen periaate. Työryhmä näki vahvasti asiakkaan osallisuutta lisäävänä tekijänä työkäytännön, jossa asiakkaat lukevat kerran viikossa edellisen viikon kirjaukset ja voivat kommentoida ja pyytää korjauksia väärinymmärryksiin. Työntekijät kokevat, että tämä lisää työskentelyn avoimuutta ja lisää asiakkaan ymmärrystä työskentelystä ja sen tavoitteista.

Perhekuntoutus sisältää väistämättä vaikeiden asioiden puheeksi ottamista. Työntekijän huoli voi nousta lasten käyttäytymisestä tai vanhempien kasvatuskeinoista. Vaikeat asioiden puheeksi ottaminen välittömästi on asiakaslähtöisyyttä. Vaikeiden asioiden puheeksi ottaminen edellyttää avoimuutta, selkeää asiakeskeistä ja vastavuoroista keskustelua perheen kanssa. Perhekuntoutuksen tarkoituksena on vahvistaa perheenjäsenten luottamusta selvitä hankalista asioista, se antaa mahdollisuuden ohjata perheenjäseniä tulemaan tietoiseksi taidoistaan kohdata hankalia asioita ja selvitä niistä. Työntekijän kannalta vaikeiden asioiden puheeksi ottamista helpottaa työryhmässä selkeät käytännöt ja toimintaohjeet, miten asiat otetaan puheeksi, kuka sen tekee ja miten näillä toimintaohjeilla pyritään säilyttämään luottamuksellinen ja arvostava suhde perheen kanssa. (Laine 2010: 190–201.)

Perheen tullessa perhekuntoutukseen, on heidän elämäntilanteessaan jo todettu muutoksen tarve. Lastensuojelun asiakkuus on lähtökohtaisesti osoitus siitä, että perheessä tarvitaan muutosta, jotta lapsen kasvuolosuhteet voidaan todeta turvallisiksi ja hänen kasvuaan ja kehitystään tukeviksi. Miller & Törrönen (2010: 77–78) toteavat, että perhekuntoutuksessa on ensisijaista huomioida lapsen etu ja arkinen turvallisuus. Vanhemmat yleensä haluavat lapsensa parasta, mutta heiltä voi puuttua taitoja toimia lapsen parhaaksi. Perheen arkielämässä voidaan vahvistaa myönteisiä piirteitä vuorovaikutussuhteissa ja harjoitella vanhemmuuden taitoja myönteisessä ilmapiirissä. Alatalo, Lappi & Petrelius (2017: 34, 36) toteavat, että lapsen turvallisuutta vahvistavan muutoksen tukeminen perhekuntoutuksessa on työskentelyn lähtökohta. Heidän mukaansa tulisi myös selkeyttää ja jäsentää sitä, millaisilla arviointimenetelmillä arviointia tehdään ja miten arvioinnin tuottama tieto täydentää sosiaalityöntekijän kokoamaan laajempaa arviointia.

Lastensuojelullinen kuntoutus edellyttää asiakasperheeltä valmiutta toimia yhdessä perheenä sekä kykyä käsitellä vaikeita asioita. Työntekijältä se edellyttää kykyä arvioida perhekuntoutus työskentelyn edellytyksiä perheeltä, perhekuntoutukseen sopivien perheiden tunnistamista. (Hurtig 2010:243.)

Hurtigin (2010:238) mukaan yksityisen ja julkisen raja ylittyy ja yhdistyy lastensuojelussa, vanhemmuuteen, perhe-elämään ja elämäntapaan puuttuminen on ”puuttumista yksityisistä yksityisimpään”, vaikka tarkoituksena onkin perheen lasten suojeleminen.

Muutos perheessä ei aina ole mahdollista tai se ei tapahdu siten, että lapsen turvallinen ja kehitystä tukeva kasvuympäristö toteutuisi riittävän nopeasti tai luotettavasti. Tällöin ollaan tilanteessa, jossa lapsen sijoittaminen kodin ulkopuolelle tulee harkittavaksi. On myös mahdollista, että vanhemmuutta ei voida riittävästi tukea lapsen edun näkökulmasta. Tällöin onnistuneen perhekuntoutuksen mittari voi olla se, että lapsen sijoitus sujuu turvallisesti. (Miller & Törrönen 2010: 79; Alatalo & Lappi & Petrelius 2017:11.)

Työntekijän osalta perhekuntoutusprosessin arviointi sisältää kysymykset siitä, eteneekö prosessi tavoitteiden suuntaisesti, toteutuuko prosessi prosessikuvauksen mukaisesti ja arvion siitä, tehdäänkö oikeita asioita. Tätä työskentelyn arviointia täytyy tehdä koko prosessin ajan sekä asiakasperheiden kanssa että työryhmä keskenään.

7 Kehittämistoiminnan arviointia

7.1 Kehittämistoiminnan yleinen arviointi

Kehittämistoiminnan arvioinnin tehtävänä on suunnata kehittämistoimintaa sen aikana. Arvioinnilla tuotetaan tietoa, joka ohjaa kehittämistoiminnan suunnittelua. Kehittämistoiminnan tavoitteet ja toimintatavat voivat muuttua toiminnan edetessä. Arviointia käytetään myös sen analysointiin, saavuttaako kehittäminen tarkoituksensa, toimiiko kehittämistyö tarkoitetulla tavalla. Lisäksi kehittämistoiminnan arvioinnilla voidaan tuoda näkyväksi kehittämiseen osallistuneiden toimijoiden osallisuutta. (Toikko & Rantanen 2009:61.)

Palveluiden suunnittelua asiakaslähtöisesti voidaan edistää asiakkaiden mukaan ottamisella palvelun kehittämiseen kokemusasiantuntijoina esimerkiksi yhteiskehittämisen keinoin (Sihvo & Isola & Kivipelto & Linnanmäki & Lyytikäinen & Sainio 2018:12) Kokemusasiantuntijatoiminnassa asiakkaan näkökulma voidaan suunnitella sisään kokonaiseen kehittämisprosessiin. Osallisuuden tärkeiksi ulottuvuuksiksi on todettu yhdessäolo, keskustelu, yhteneväisten kokemusten jakaminen, vertaistuki sekä yhteisyys. Keskeistä osallisuudessa on kuulluksi ja arvostetuksi tulemisen kokemus. (Koivisto, Isola & Lyytikäinen 2018:4.) Osallisuus toteutuu vahvasti silloin, kun asiakas osallistuu

konkreettisesti ja tasavertaisesti muiden toimijoiden kanssa kehittämistoimintaa ja näkee oman vaikutuksensa prosessissa. (Koivisto & Isola & Lyytikäinen 2018:22).

Tässä kehittämistoiminnassa on ollut kyse kokemuksen jakamisesta ja sellaisten työmenetelmien kehittämisestä, jotka tuottavat odotettua kokemusta. Kokemuksen jakaminen on mahdollista vain dialogisessa suhteessa, jossa kokemus otetaan totena ja etsitään tekijöitä, jotka johtivat kokemuksen syntyyn. On todennäköistä, että nämä osallisuuden kokemukseen johtavat tekijät vaihtelevat kokijasta riippuen. Haastatteluista löytyi kuitenkin yhteisiä teemoja ja kokemukset ovat riittävissä määrin samankaltaisia, jotta voidaan löytää toimintatapoja, jotka todennäköisesti johtavat osallisuuden kokemuksen syntymiseen.

Tästä näkökulmasta käsin, kehittämistoiminnan yksi arvioinnin ulottuvuus on arvioida itse kehittämistoimintaa. Ovatko kehittämisessä mukana olleet käyttäjät kokeneet olleensa dialogissa, tulleensa kuulluksi ja ymmärretyksi omien kokemustensa kanssa. Sen lisäksi arvioidaan tuotetun tiedon hyödyllisyyttä toimintatapojen kehittämisessä.

Tässä kehittämistyössä on ollut oleellista se, että haastatellut entiset asiakkaat ovat voineet kokea olevansa tasavertaisia tiedontuottajia. Olin heille haastattelijana tuttu heidän asiakkuuden ajaltaan ja minun arvioni mukaan meillä oli riittävä tuttuus ja luottamus, jotta haastateltavalla oli mahdollisuus kertoa omista kokemuksistaan avoimesti. Tämän kehittämistoiminnan perhekuntoutusyksikön toimintatapaan kuuluu aidosti asiakasta kuuleva ja kunnioittava kohtaaminen, joten uskalsin myös luottaa siihen, että haastateltavien kokemus hyvästä kohtaamisesta perhekuntoutuksessa yltää myös haastattelutilanteeseen. Luotin tässä täysin omaan arviooni. Olisi ollut tärkeää kysyä haastattelun lopuksi, millainen kokemus se haastateltavalle oli. Tämän arvioiminen yhdessä haastateltavan kanssa heti haastattelujen jälkeen olisi varmistanut sen, että tieto on tuotettu yhdessä tasavertaisesti.

7.2 Arviointi aineiston keräämisestä

Perhekuntoutusyksikössä on koko toiminnan ajan pyydetty lähteviltä asiakkailta lupa, että heihin voidaan olla yhteydessä kehittämistoiminnan tiimoilta. Minulla oli useilta kehittämistyöstä kiinnostuneelta entiseltä asiakkaalta lupa pyytää heitä haastatteluun heidän kokemuksistaan perhekuntoutuksen kuntoutusprosessista. Heillä oli luonnollisesti myös oikeus kieltäytyä haastattelusta. Yksikössä on tehty yksi opinnäytetyö aikaisemmin, jossa yksi näistä kehittäjäasiakkaista oli mukana. Hänen kokemuksensa kehittämistyöstä yhdessä työryhmän kanssa oli todella rohkaiseva. Tiedän asiakkaiden

loppuhaastattelujen perusteella, että heillä on ollut paljon kehittämisehdotuksia ja se on yksi syy, miksi halusin tehdä opinnäytetyöni näiden kokemusten esiintuomiseksi.

Alkuperäinen suunnitelmani tälle tutkimukselliselle kehittämistoiminnalle oli enemmän asiakkaita osallistava. Tarkoituksena oli käynnistää kehittäjäasiakkaiden ryhmä, josta olisi tuotettu tietoa kokemuksista perhekuntoutusprosessista sekä kehittämisehdotuksia. Tarkoitukseni oli myös, että työryhmällä ja tällä kehittäjäasiakasryhmällä olisi ollut jatkuva yhteys ja yhteistyö. Covid -19 esti tällaisen ryhmän aloittamisen, joten tämä tutkimuksellinen kehittämistyö sai toisenlaisen suunnan.

Tässä työssä on tuotettu tietoa työryhmälle entisten asiakkaiden haastattelujen analyysin perusteella. Työryhmä suhtautui tietoon vakavasti ja myönteisesti. He eivät lähteneet puolustautumaan tai vähättelemään asiakkaiden kokemuksia vaan rehellisesti tarkastelemaan omaa työtään ja osuuttaan näissä asiakkaiden kokemuksissa. He ottivat asiakkaiden kokemukset sellaisenaan totena ja lähtivät mielenkiinnolla tarkastelemaan, mistä voisi olla kyse ja miten kehittää omaa työtä siten, että se vahvistaisi asiakkaiden osallisuuden kokemuksia. Pohjolan (2017:217–218) mukaan yhteiskehittämisessä myös ammattilaiset joutuvat kohtamaan oman tietämisensä ja osaamisensa rajallisuuden ja joutuvat asettumaan yhteiseen oppimisprosessiin. Ilman kunnioitusta toisen kokemusta ja tietoa kohtaan, ei voi olla todellista yhteistoiminnallisuutta. Osallisuus on toimintatapana sellainen, että siinä yhdistyvät kaikki yhteistoiminnallisuuden edellytykset ja ehdot. Tarvitaan organisatorista tahtoa hyödyntää kokemustietoa, jotta asiakkaiden osallisuus omassa asiassaan voi jalostua yhteistyöksi palveluiden kehittämisessä, suunnittelussa ja muotoilussa.

Tämän kehittämistoiminnan eettisyyteen liittyy oleellisesti arvio siitä, käytettiinkö käyttäjien tuottamaa tietoa prosessin kehittämiseen ja millä lailla. Vein prosessin suunnitellusti läpi ja vein haastatteluista tiedon työryhmäkeskusteluun. Alkuperäisenä tarkoituksena oli tarkastella suunnitelmallisesti kehittämisideoiden toteutumista ja muutosta työmenetelmissä työryhmäkeskustelun jälkeen. Vaihdoin kuitenkin työpaikkaa heti työryhmäkeskustelun jälkeen, joten tämä osuus jäi tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä toteuttamatta.

Tämä tutkimuksellinen kehittämistyö oli työskentelyä todellisen yhteiskehittämisen suuntaan, työ jäi kuitenkin kokemuksellisuuden hyödyntämiseksi työryhmän kehittämistyössä. Toikko & Rantasen (2009:34) määritelmän mukaan tämä työ jäi tutkimusavusteiseksi kehittämiseksi. Uskon, että tämä kokemus voi jäädä itämään työryhmän mielessä ja heille jäi uteliaisuus asiakkaiden kokemusten hyödyntämiseen

kehittämistyössä. Oman työskentelyni lopuksi annoin heille evääksi kehittäjäasiakasryhmän kasaamisen. Se jäi siis heille tulevaisuuden työksi.

7.3 Tulosten käytettävyys

Haastattelu on vuorovaikutustilanne kahden ihmisen välillä, se on kvalitatiivisen haastattelun väistämätön ominaispiirre. Haastattelijan herkkyys esimerkiksi empatiakyky, kyky olla läsnä tilanteessa sekä vastaanottavuus vaikuttavat sekä sisällölliseen aihepiiriin että haastattelun vuorovaikutukseen. (Perttula 1995:68.) Tämän haastatteluaineiston analyysin mukaiset osallisuuden elementit ja osallisuutta tukevat tekijät ovat haastateltavieni jaettavaksi valitsemia asioita ja kaikki heidän kertomansa on juuri siinä haastattelutilanteessa ja vuorovaikutuksessa minulle tuotettua puhetta. Tämän tutkimuksellisen kehittämistoiminnan tarkoituksena oli tuottaa tietoa juuri tietyn perhekuntoutusyksikön entisten asiakkaiden kokemuksista. Tämän haastatteluaineiston tiedon taas oli tarkoitus tuottaa tietoa asiakkaiden kokemuksista työryhmälle. Mielestäni tämä tavoite ja tarkoitus toteutui. Pyrin luvussa 6 peilaamaan oman aineistoni kokemuksia yleiseen tietoon perhekuntoutustyön onnistumisen elementeistä. Nämä tekijät olivat yhteisiä, joten aineistollani tuottamani tieto, vaikka se ei ole yleistettävissä, on se kuitenkin liitettävissä yleisempään tietoon ja kokemukseen. Alasuutarin (1999, 251) mielestä laadullisessa tutkimuksessa suhteuttaminen on kuvaavampi termi kertomaan siitä, miten tutkimuksen tulokset kertovat muustakin kuin vain aineistosta.

Toikko& Rantasen mukaan (2009:125) kehittämistoiminnassa tuotetun tiedon käyttökelpoisuus ja siirrettävyys ovat oleellisia arvioinnin kohteita. Tiedolla on käyttöarvoa, mikäli se on totta. Kehittämistyöni tuloksen, asiakkaan osallisuutta tukevan perhekuntoutuksen kuvauksen käyttöarvoa arvioidaan sen totuudellisuuden ja hyödynnettävyyden perusteella. Aineistoni analyysini kuvaamisella olen pyrkinyt perustelemaan tulkintani ja niistä vetämäni päätelmät, jotta lukija voi arvioida analyysin luotettavuutta. Kuvauksen hyödynnettävyysarvo on mielestäni hyvä, työryhmän oli helppo ymmärtää ja tavoittaa asiakkaiden kokemukset ja tuottaa siitä omassa keskustelussaan työmenetelmiä, joilla vahvistaa asiakkaiden osallisuuden kokemusta. Toikko & Rantasen (2009:113) mukaan kehittämisprosessissa tuotetun tiedon on tarkoitus tukea kehittämistä. Tämän opinnäytetyön kuvaus on mielestäni onnistunut siinä.

8 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on ollut kuvata asiakkaan ja palveluntuottajan tutkimuksellisen kehittämistyön prosessia, jonka tuloksena syntyy kokemustietoa perhekuntoutuksen työryhmän kehittämistyön pohjaksi. Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan tavoitteena on ollut tuottaa entisten asiakkaiden haastatteluilla tietoa asiakasosallisuudesta ja asiakaskokemuksesta perhekuntoutusprosessissa.

Vuorisen mukaan yhteiskehittäminen edellyttää organisaatiolta oppivan organisaation piirteitä. Hänen mukaansa oppiva organisaatio edistää jäsentensä oppimista. Organisaatio kehittää ja muuttaa itseään. Oppivan organisaation tunnuspiirteitä on kyky muuttaa toimintatapojaan ja uudistaa kilpailukykyään. Oppivan organisaation ajattelu on olennainen tekijä yhteiskehittämisessä. Mikäli työryhmä ei ole valmis muuttamaan toimintatapojaan asiakkaiden palautteen kautta, yhteiskehittäminen ei onnistu. Nämä molemmat työkalut vaativat työntekijöiltä suurta joustavuutta ja kehittymishalua omassa työssään. (Vuorinen 2013:177.)

Lastensuojelun palveluissa on jatkuvan oppimisen näkökulma läsnä koko ajan. Oppiva organisaatio lastensuojelun työryhmänä on osaamista, jossa jatkuvalla toiminnan reflektoinnilla opitaan hyvistä käytännöistä, jaetaan onnistumisia ja asiakkailta saatua kehua ja hyvää palautetta. Toisaalta oppivassa työryhmässä jaetaan myös epäonnistumisen ja epätoivon kokemuksia, reflektoidaan yhdessä tunnekokemuksia ja opitaan toimintatavoista, joilla edistystä ei asiakasperheissä tapahdu. Perhekuntoutuksen työkontekstissa oppivan työryhmän tunnusmerkki on pohtia, tehdäänkö oikeita asioita, työskennelläänkö asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi ja liikutaanko kohti tavoitteita työmenetelmillä, joita käytetään. Työmenetelmiksi lasketaan myös luottamuksellisen asiakassuhteen luominen.

Oppiva työryhmä pyytää asiakkaalta palautetta myös asiakassuhteesta, kysyy miltä työskentely tuntuu. Oppivan työryhmän työskentely on läpinäkyvää, luottamuksellista, kunnioittavaa ja arvostavaa. Se on hyvin ja eettisesti tehtyä lastensuojelutyötä. Oppivalla organisaatiolla lastensuojelutyössä tulee olla kirkkaana mielessään visio siitä, mitä ollaan tekemässä. Tavoitteet, joita kohti ollaan menemässä ja arvot, joilla työtä tehdään. Asiakkaan kokemuksella työskentelystä on todella suuri arvo muutoksen aikaansaamisessa. Työntekijän tehtävä on oppia luottamaan asiakkaan asiantuntemukseen oman elämänsä suhteen. Mikäli asiakas ei tunne omakseen asetettuja tavoitteita, eikä osallistu oman elämänsä haasteiden tuottamiseen, ratkaisemiseen ja määrittelyyn,

työ jää pinnalliseksi, se ei tuota haluttua muutosta eikä perheen tilanne korjaudu tavoitetilan mukaiseksi.

Asiakkaan kokemus oman elämänsä subjektina olemisesta on tärkeää muutoksen vakiinnuttamiseksi. Se on tärkeä tie asiakkaan voimaantua toivomaan ja tahtomaan muutoksia elämäänsä itsensä ja lastensa takia, eikä siksi, että joku perheen ulkopuolinen niin määrittää. Perhekuntoutusprosessi, joka on läpinäkyvä ja perustuu vahvasti asiakkaan omalle näkemykselle arjen ja vanhemmuuden haasteista, tukee asiakkaan osallisuuden kokemusta. Asiakas on prosessissa mukana kertomassa, minkälaisten vahvuuksien ja voimavarojen perustalle uusi toimivampi arki ja vanhemmuus rakennetaan. Vanhemman vahvistuminen vanhempana on perhekuntoutuksen keskeinen tehtävä.

Laadukkaan suunnittelutyön avulla perhekuntoutuspalvelua voidaan markkinoida kuntaan ja kuvata perheen voimavarat ja haasteet suhteessa asetettuihin tavoitteisiin perhekuntoutuksen päättyessä. Perheen toimijuus ja osallisuus huomioidaan koko kuntoutusprosessin ajan. Arviointipalavereihin kunnan kanssa valmistaudutaan asiakkaan kanssa hyvin, jotta varmistetaan se, että asiakas saa ilmaistua kokemuksensa, toiveensa ja tarpeensa lasten asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Tämän tarkoituksena on myös vahvistaa asiakasta omassa asiakkuudessaan, jotta asioimisessa sosiaalityössä myös perhekuntoutuksen jälkeen omien ajatusten ja näkemysten esille tuominen olisi asiakkaalle mahdollisimman helppoa.

Tulosten juurruttaminen tässä kehittämistoiminnassa voisi olla mahdollista tehdä tuotteistamisen avulla eli työryhmä voisi mallintaa asiakaslähtöisen, asiakaan osallisuutta tukevan perhekuntoutusprosessin. Tuotteen mallinnus on asiakastyötä ohjaava prosessikuvaus. Perhekuntoutus on kuitenkin yksilökohtaista lastensuojelutyötä, joten mallinnus voi olla vain prosessikuvaus siitä, miten on mahdollista toteuttaa perhekuntoutustyötä asiakaan osallisuutta tukien. Osallisuus on kuitenkin henkilökohtainen kokemus.

Pidän erittäin tärkeänä lastensuojelun palvelutuotannossa tuoda asiakkaat kehittämään saamaansa palvelua työntekijöiden rinnalle, opettamaan työntekijöitä ja kertomaan omasta kokemuksestaan palvelussa. Reflektiivinen ammatillisuus tarkoittaa työntekijän jatkuvaa itsearviointia ja oppimista. Kehittämisen katse kohdistuu tällöin työntekijän oman toiminnan kehittämiseen.

Yhtenä osa-alueena kehittämistoiminnan suunnitelmassa oli kehittäjäasiakkaiden eli perhekuntoutuksesta kotiutuneiden asiakkaiden kanssa kuntoutustyön kehittämisen ideointi ja heidän kokemustensa perusteella esimerkiksi asiakasperheiden

motivointikeinojen löytäminen kuntoutusprosessin tueksi. Tämä kehittäjäasiakkaiden ryhmän käynnistäminen ja ryhmän tavoitteiden määrittely oli alun perin osa tämän opinnäytetyön kehittämistoimintaa. Covid -19 pandemia keväällä 2021 esti ryhmämuotoisen toiminnan kokonaan, joten tämä osuus kehittämistyöstä jäi toteuttamatta.

Lastensuojelun laatusuosituksen (2019:44) mukaan laatu määritellään

> Laadulla tarkoitetaan palvelujen kykyä vastata asiakkaan selvitettyihin palvelutarpeisiin järjestelmällisesti, vaikuttavasti, säännösten mukaan ja kustannustehokkaasti. Laadukas palvelu ylläpitää tai parantaa asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia.

Pohjola kirjoittaa (2017:219, 221), että palvelujen luotettavuus, käytettävyys ja hyväksyttävyys lisääntyvät kehittäjäasiakkuuden kautta. Se myös lisää palvelun vaikuttavuutta, kun yhteisessä työskentelyssä rakentuu syvällistä ymmärrystä ja yhteisesti tuotettua tietoa. Parhaimmillaan yhteistoiminnallinen kehittäminen luo positiivisen kehän, jolla voidaan kehittää yhä parempia ja vaikuttavampia palveluja. Asiakkaan vaikuttajamahdollisuuksien edistäminen on keskeinen tulevaisuuden haaste palvelujärjestelmässä. Palvelujen vaikuttavuutta voidaan tulevaisuudessa lisätä luomalla kehittäjä- ja vaikuttajatoiminnan rakenteita järjestelmän eri tasoilla asiakasrajapinnasta strategisiin linjauksiin.

Tämän opinnäytetyön asiakkaan osallisuutta tukevan perhekuntoutusprosessin onnistumisen tekijöitä ovat asiakkaan kohtaaminen arvostavasti, hänen kokemustensa todesta ottaminen, kuunteleminen ja uskominen, mielipiteen kysyminen ja sen huomioiminen työn suunnittelussa. Haastateltavani kuvasivat kannustamista voimaantumisen välineenä. Työntekijän usko asiakkaan selviytymiseen lisää asiakkaan itsevarmuutta ja luo uskoa muutoksen mahdollisuuteen. Tärkeää on myös perhekuntoutusprosessin selittäminen siten, että asiakas ymmärtää mitä ollaan tekemässä, miksi niin tehdään ja mitä sillä tekemisellä tavoitellaan. Yksikön sääntöjen kertominen, rakenteiden kuvaaminen ja avaaminen täytyy tehdä selkeästi, jotta asiakkaalla on mahdollisuus kertoa mielipiteensä ja kysyä perusteluita. Onnistuneen perhekuntoutusprosessin edellytyksenä on tavoitteiden yhdessä laatiminen, niiden perusteluiden avaaminen sekä sopiminen siitä, miten tavoitteita arvioidaan.

Pidän tärkeänä kaikessa ihmisten auttamistyössä myönteisen tunnejäljen jättämistä asiakkaalle. Se on kauniisti katsomista. Sellaista kohtaamista, jossa asiakas kokee olevansa avun arvoinen, kokee tulevansa kohdatuksi omien kokemusten kanssa ja ne otetaan todesta. Asiakas itse tietää, millaisesta avusta hän hyötyy. Aina se ei ole auttajan

mielestä se paras tapa auttaa asiakasta, mutta apu jossain toisessa asiassa, synnyttää luottamusta ja nähdyksi tulemisen kokemusta. Silloin on ehkä helpompi kuulla myös se vaikea ja hankala avun kohta, jonka kanssa asiakkaan odotetaan työskentelevän. Perhekuntoutuspalvelun tarkoituksena ja tavoitteena on auttaa asiakasta muuttamaan omaa elämäänsä. Haastateltavani sanoin: hankala rakentuu jo valmiiksi hankalan päälle.

Minua jäi kiinnostamaan jatkotutkimusaiheena mitä laatu ja vaikuttavuus perhekuntoutuksessa ovat asiakkaan mielestä, minkälaisista elementeistä ne koostuvat. Tämän kaltaista keskustelua olisi mahdollista käydä jo asiakkuuden aikana. Minkälaisilla muutoksista perheen elämässä, asiakas kokisi olevan vaikuttavuutta heidän elämässään perhekuntoutuksen jälkeen? Minkälaisia muutoksia asiakas näkee mahdollisiksi pitää yllä myös perheen arjessa kotona? Miten näitä muutoksia voitaisiin arvioida ja millä aikavälillä?

Pidän tärkeänä yhteiskehittämistä sosiaalialan palveluissa, asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistä työskentelyä nimenomaan asiakkuuden aikana. Tärkeää on myös ylläpitää entistä avoimempaa keskustelua siitä, mikä auttaa, mikä ei ainakaan auta ja työn yhteinen suunnittelu yhä enemmän asiakas mukana. Toivon, että kehittäjäasiakasryhmät yleistyvät ja heidän kokemuksiaan palveluista hyödynnetään palveluiden toteuttamisessa, suunnittelussa ja kehittämisessä.

Lähteet

Alasuutari, Pertti 1999. Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Alatalo, Marjo & Lappi, Kari & Petrelius, Päivi 2017. Lapsikeskeinen suojelu ja perheen toimijuuden tukeminen lastensuojelun perhetyössä ja perhekuntoutuksessa. Kohti monitoimijaista, yhteistä perhetyötä. E-kirja. Helsinki: Juvenes.

Hallituksen esitys eduskunnalle lastensuojelulaiksi 252/2006. Viitattu 26.11.2022.

Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi 164/2014. Viitattu 26.11.2022.

Heino, Tarja 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Selvitys lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Stakes. Helsinki: Valopaino oy.

Hurtig, Johanna 2010. Lasten suojelua ja perheen kuntoutusta – lastensuojelullisen kuntoutuksen tavoitteet ja niiden saavuttaminen. Teoksessa Törrönen, Maritta & Pärnä, Katariina (toim.) Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa. Porvoo: Bookwell oy. 237–251.

Isola, Anna-Maria & Kaartinen, Heidi & Leeman, Lars & Lääperi, Raija & Scheider, Taina & Valtari, Salla & Keto-Tokoi, Anna 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. E-kirja. Helsinki: Juvenes print – Suomen yliopistopaino oy.

Koivisto, Juha & Isola, Anna-Maria & Lyytikäinen, Merja 2018. Osallisuus kuuluu kaikille. Innokylän innovaatiokatsaus. E-kirja. Helsinki: THL.

Laine, Seppo & Heino, Liisa & Pärnä, Katariina 2017. Perhekuntoutuksen moniammatilliset käytännöt. Teoksessa Törrönen, Maritta & Pärnä, Katariina (toim.) Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa. Porvoo: Bookwell oy. 137–167.

Laine, Seppo 2017. Puhuminen vaikeiksi koetuista asioista. Teoksessa Törrönen, Maritta & Pärnä, Katariina (toim.) Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa. Porvoo: Bookwell oy. 189–211.

Laki hyvinvointialueesta (611/2021). Annettu Naantalissa 29.6.2021. Viitattu 26.11.2022.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Annettu Helsingissä 22.9.2000. Viitattu 24.5.2021.

Lastensuojelulaki (417/2007). Annettu Helsingissä 13.4.2007. Viitattu 24.5.2021.

Lastensuojelun laatusuositus 2019:8. Sosiaali- ja terveysministeriö. Suomen kuntaliitto. Helsinki: Valtioneuvoston hallintoyksikkö, julkaisutuotanto.

Lehtomaa, Merja 2005. Fenomenologinen kokemuksen tutkimus: haastattelu, analyysi ja ymmärtäminen. Teoksessa Perttula, Juha & Latomaa, Timo (toim.): Kokemuksen tutkimus. Merkitys – Tulkinta – Ymmärtäminen. Tartu: Dialogia. 163−194.

Madsen, William C. & Gillespie, Kevin 2014. Collaborative helping. A Strengths framework for Home-based services. E-kirja. New Jersey:Wiley.

Perttula, Juha 1995. Kokemus psykologisena tutkimuskohteena. Johdatus fenomenologiseen psykologiaan. Tampere: Suomen fenomenologinen instituutti.

Perttula, Juha. 2005. Kokemus ja kokemuksen tutkimus: fenomenologisen erityistieteen tieteenteoria. Teoksessa Perttula, Juha & Latomaa, Timo (toim.), Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen. Tartu: Dialogia. 115–162.

Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Lyly, Hannu & Niskala, Asta 2017. Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. E-kirja. Tampere: Vastapaino.

Pohjola, Anneli 2017. Asiakkaan pitkä tie palveluihin vaikuttajaksi. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Lyly, Hannu & Niskala, Asta 2017. Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. E-kirja. Tampere: Vastapaino. 209–221.

Salonen, Kari & Eloranta, Sini & Hautala, Tiina & Kinos, Sirppa 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108. E-kirja. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.

Sihvo, Sinikka & Isola, Anna-Maria & Kivipelto, Minna & Linnanmäki, Eila & Lyytikäinen, Merja & Sainio, Salla 2018. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Loppuraportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Smith, Jonathan & Osborn, Mike 2015. Interpretative phenomenological analysis. Teoksessa Smith, Jonathan (toim.) Qualitative Psychology. A practical guide to research methods. Sage: London. 25–52.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014). Annettu Helsingissä 30.12.2014. Viitattu 24.5.2021.

Suomen perustuslaki (731/1999). Annettu Helsingissä 11.6.1999. Viitattu 26.11.2022.

Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. E-kirja. Tampere: Tampere University Press.

Törrönen, Maritta & Miller, Helena (2010). Arvostava ja aito kohtaaminen. Teoksessa Törrönen, Maritta & Pärnä, Katariina (toim.) Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa. Porvoo: Bookwell oy. 67–89.

Törrönen, Maritta & Pärnä, Katariina (toim.) 2010. Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa. Porvoo: Bookwell oy.

Vuorinen Tero 2013. Strategiakirja - 20 työkalua. E-kirja. Helsinki: Talentum.

Perhekuntoutuksen palvelukuvaus SOS-Lapsikylä, viitattu 23.10.2022.

Arter. <https://www.arter.fi/palvelumuotoiluprosessi-ja-sen-vaiheet/>. Päivitetty 10.2.2020. Viitattu 31.3.2022.

Perhekuntoutus. Vahvaa tukea perheille valtakunnallisesti. SOS-Lapsikylä. <https://www.sos-lapsikyla.fi/perhekuntoutus>. Viitattu 14.10.2022.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Asukas- ja asiakasosallisuus. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asukas-ja-asiakasosallisuus>. Päivitetty 2.9.2022. Viitattu 26.11.2022.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Asiakkaat ja osallisuus. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus>. Päivitetty 27.9.2022. Viitattu 26.11.2022.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Asiakasosallisuuden johtaminen sosiaali- ja terveyspalveluissa. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asiakasosallisuuden-johtaminen-sosiaali-ja-terveyspalveluissa>. Päivitetty 27.9.2022. Viitattu 26.11.2022.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>. Päivitetty 10.6.2022. Viitattu 26.11.2022.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Asiakkaat ja osallisuus. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus#palvelujarjestelma>. Päivitetty 27.9.2022. Viitattu 26.11.2022.

LIITE 1. Suostumus haastateltaville

Tutkimuksen nimi: Opinnäytetyö, Asiakasta osallistava perhekuntoutusprosessi

Tutkimuksen toteuttaja: Metropolia Ammattikorkeakoulu Oy

Opiskelija Hannele Moisio, hannele.moisio@metropolia.fi

Ohjaaja Kaija Matinheikki, kaija.matinheikki@metropolia.fi

Minua on pyydetty osallistumaan yllä mainittuun tutkimukseen, jonka tarkoituksena on SOS-Lapsikylä Tampereen perhekuntoutuksen asiakasperheen vahvempi osallistaminen kuntoutustyön suunnitteluun ja tavoitteiden asettamiseen. Kehittämistoiminnalla on tarkoitus suunnitella asiakkaita osallistava ja vahvistava kuntoutustyöskentely, joka on läpinäkyvää ja perustuu vahvasti asiakkaan omalle näkemykselle arjen ja vanhemmuuden haasteista. Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan tarkoituksena on tuottaa entisten asiakkaiden haastatteluilla asiakaskokemustietoa perhekuntoutuksen työryhmälle kehittämistyön tueksi.

Olen saanut tutkimustiedotteen ja ymmärtänyt sen. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen tutkimuksesta, sen tarkoituksesta ja toteutuksesta, oikeuksistani sekä tutkimuksen mahdollisesti liittyvistä hyödyistä ja riskeistä. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin tutkimusta koskeviin kysymyksiini. Olen saanut tiedot tutkimukseen mahdollisesti liittyvästä henkilötietojen keräämisestä, käsittelystä ja luovuttamisesta ja minun on ollut mahdollista tutustua tutkimukseen liittyvään tietosuojaselosteeseen.

Minua ei ole painostettu eikä houkuteltu osallistumaan tutkimukseen. Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita osallistumistani tutkimukseen.

Ymmärrän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja että voin peruuttaa tämän suostumukseni koska tahansa syytä ilmoittamatta. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän tutkimuksen tai peruutan suostumuksen, minusta keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Minulla on mahdollisuus olla yhteydessä tutkimusta tekevään opiskelijaan haastatteluni jälkeen.

Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni tähän tutkimukseen. Jos tutkimukseen liittyvien henkilötietojen käsittelyperusteena on suostumus, vahvistan allekirjoituksellani suostumukseni myös henkilötietojeni käsittelyyn. Minulla on oikeus peruuttaa suostumukseni tietosuojaselosteessa kuvatulla tavalla.

_____, ____ . ____. _____

Allekirjoitus: _____

Nimenselvennys: _____

Alkuperäinen allekirjoitettu tutkittavan suostumus sekä kopio tutkimustiedotteesta liitteineen jäävät tutkijan arkistoon. Tutkimustiedote liitteineen ja kopio allekirjoitetusta suostumuksesta annetaan tutkittavalle.

LIITE 2. Tutkimuksen tiedote haastateltavalle

TIEDOTE TUTKIMUKSESTA

Asiakasosallisuutta lisäävä perhekuntoutusprosessi.

Pyyntö osallistua tutkimukseen

Sinua pyydetään mukaan tutkimukseen, jossa tutkitaan asiakasosallisuuden kokemusta perhekuntoutuksen asiakkaana. Tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa tietoa asiakkaiden kokemuksista perhekuntoutuksessa työryhmän tietoon ja kehittämistyön tueksi. Olet jättänyt SOS-Lapsikylä Tampereen perhekuntoutukseen luvan ottaa sinuun yhteyttä palvelun kehittämistyötä varten. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja osuuttasi siinä. Perehdyttyäsi tähän tiedotteeseen sinulle järjestetään mahdollisuus esittää kysymyksiä tutkimuksesta, jonka jälkeen sinulta pyydetään suostumus tutkimukseen osallistumisesta.

Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Voit myös keskeyttää tutkimuksen koska tahansa syytä ilmoittamatta. Mikäli keskeytät tutkimuksen tai peruutat suostumuksen, keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Tutkimuksen tarkoitus

Tämän tutkimuksen tavoitteena on perhekuntoutuksen asiakasperheen vahvempi osallistaminen kuntoutustyön suunnitteluun ja tavoitteiden asettamiseen. Kehittämistoiminnalla on tarkoitus suunnitella asiakkaita osallistava ja vahvistava kuntoutustyöskentely, joka on läpinäkyvää ja perustuu vahvasti asiakkaan omalle näkemykselle arjen ja vanhemmuuden haasteista. Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan tarkoituksena on tuottaa entisten asiakkaiden haastatteluilla asiakaskokemustietoa perhekuntoutuksen työryhmälle kehittämistyön tueksi.

Tutkimuksen toteuttajat

Tämän tutkimuksen toteuttaa Hannele Moisio sosionomi YAMK opinnäytetyönä Metropolia ammattikorkeakouluun.

Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Tutkimuksen entisten perhekuntoutusasiakkaiden haastatteluihin pyydetään 3–5 niistä asiakkaista, jotka ovat jättäneet yhteystietonsa ja luvan käyttää niitä kehittämistyöhön. Haastattelun kesto on n. tunti. Tutkimus toteutetaan siten, että Hannele Moisio haastattelee sinua joko kotonasi, perhekuntoutusyksikön tiloissa tai muussa yhteisesti sovitussa paikassa. Haastattelu nauhoitetaan. Hannele Moisio purkaa haastattelun kirjalliseen muotoon. Opinnäytetyön valmistuttua sekä äänite että kirjallinen versio tuhotaan. Äänitettä kuuntelee vain Hannele Moisio, eikä kirjallista versiota lue kukaan muu. Haastatteluista tehtävä yhteenveto tehdään yleisesti ja nimettömästi. Henkilötietoja ei käsitellä tämän tutkimuksen yhteydessä eikä haastatteluihin tehdä henkilötunnisteita. Kukaan muu ei saa tietää, keitä aineistoon on haastateltu.

Kustannukset ja niiden korvaaminen

Tutkimukseen osallistuminen ei maksa teille mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta.

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Tämä tutkimus on opinnäytetyö, josta tulee julkinen ja se julkaistaan myös Theseus -tietokannassa. Halutessasi voit pyytää Hannele Moisiota lähettämään sinulle valmiin opinnäytetyön.

Tutkimuksen päättyminen

Myös tutkimuksen suorittaja voi keskeyttää tutkimuksen

Lisätiedot

Pyydän sinua tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä tutkijalle/tutkimuksesta vastaavalle henkilölle.

Tutkijoiden yhteystiedot

Tutkija / opinnäytetyötekijä: Hannele Moisio

Sähköposti: hannele.moisio@sos-lapsikyla.fi

Opinnäytetyön ohjaaja: Yliopettaja Kaija Matinheikki

Metropolia Ammattikorkeakoulu Oy / yksikkö

Sähköposti: kaija.matinheikki@metropolia.fi