



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

”Sydän ja järki mukana” - Helsingin kaupungin lastensuojelun avohuollon perhetyön asiakkaiden näkemyksiä kartoittava kyselytutkimus

Helminen, Riikka

Järvi, Saara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Tikkurila

”Sydän ja järki mukana” - Helsingin kaupungin lastensuojelun avo-
huollon perhetyön asiakkaiden näkemyksiä kartoittava kyselytut-
kimus

Helminen Riikka, Järvi Saara
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Syyskuu, 2014

Helminen Riikka, Järvi Saara

”Sydän ja järki mukana” - Helsingin kaupungin lastensuojelun avohuollon perhetyön asiakkaiden näkemyksiä kartoittava kyselytutkimus

Vuosi 2014 Sivumäärä 56+12

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa kyselylomake lastensuojelun avohuollon perhetyöhön Helsingin kaupungille ja kerätä sen avulla asiakaspalautetta. Asiakkaiden kokemusten ja näkemysten selvittämiseksi laadittiin kyselylomake, jota käyttäen keräsimme 40 lomakkeen suuruisen aineistomme kesän 2014 aikana. Analysoimme saadut vastaukset määrällisiä tutkimusmenetelmiä käyttäen. Tutkimusongelman kiteytimme kolmeen kysymykseen. Selvitimme, onko lastensuojelun perhetyö vastannut asiakkaiden tarpeisiin, hyödyttänyt heitä ja vaikuttanut heidän elämäänsä. Aineistosta haettiin vastauksia myös siihen, millaiseksi asiakkaat kokivat työskentelyn ja onko heidät otettu riittävästi huomioon.

Teoriaosuudessa perehdytään lastensuojeluun, perhetyöhön, työntekijän ammatillisuuteen, vanhemmuuteen, yhteiskunnan nykytilaan, sosiaalipalveluihin, asiakaslähtöisyyteen sekä työn arviointiin ja kehittämiseen. Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden kokemukset perhetyöstä olivat pääosin myönteisiä, vaikka alkuvaiheessa työskentelyä vastustettiin hieman ja kielteisiä tuntemuksiakin nousi esiin. Tulosten perusteella asiakkaat hyötyivät monin tavoin työskentelystä, esimerkiksi keskusteluavulle ja palveluohjaukselle ilmeni olevan suurta kysyntää. Vastajat kokivat omat vaikutusmahdollisuutensa työskentelyyn kattaviksi. Kyselylomake osoitautui hyväksi välineeksi asiakasnäkökulman esiin tuomiseen työn kehittämismahdollisuuksien lisäämiseksi. Asiakaspalautetta voidaan kerätä jatkossa systemaattisesti lomakkeen avulla.

Asiasanat: lastensuojelu, lastensuojelun avohuollon perhetyö, asiakaslähtöisyys, kyselylomake, määrällinen tutkimus

Helminen Riikka, Järvi Saara

”Heart and sense involved”- Surveying customers’ thoughts of non-institutional child welfare family work in city of Helsinki with a questionnaire

Year	2014	Pages	56+12
------	------	-------	-------

The purpose of our thesis was to produce a questionnaire for non-institutional child welfare family work, organized by the city of Helsinki, to collect feedback from customers. The questionnaire was composed to survey customers’ experiences and thoughts by using it we collected the material of 40 forms during the summer of 2014. We analyzed responses using quantitative research methods. We summed up the research problem in to three questions. We explored if child welfare family work has responded to the needs of customers, if it benefited them and affected their lives. The material sought answers to the questions of how the customers felt family work and whether they were adequately taken into account.

The theoretical part focuses on child welfare, family work, worker’s professionalism, parenthood, the current state of society, social services, customer orientation and also evaluation and development of work. Experiences of customers, who responded to the survey, were mainly positive even if at the beginning of family work there was resistance and also some negative emotions. Based on results, the customers benefit in many ways of working for example a need for conversation and case management seems to be in a great demand. Respondents felt that their possibilities to influence the work were comprehensive. The questionnaire proved to be a good way to bring out the customer perspective to increase development opportunities in family work. Later on it is possible to collect feedback from customers systematically with this questionnaire.

Keywords: child welfare, non-institutional child welfare family work, customer orientation, questionnaire, quantitative research

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Aiheen valinta	8
3	Perhetyö 2 -tiimi ja toimintaympäristö.....	8
4	Vanhempien ja yhteiskunnan vastuu lapsen hyvinvoinnista	10
	4.1 Yhteiskunnan muutokseen vastaaminen.....	11
	4.2 Perheet nykypäivänä.....	11
	4.3 Riittävän hyvä vanhemmuus	12
5	Lastensuojelu	13
	5.1 Lastensuojelun avohuolto	13
	5.2 Kasvat asiakasmäärät	14
6	Perhetyö	15
	6.1 Lastensuojelun avohuollon perhetyö	16
	6.2 Työntekijän ammatillisuus perhetyössä.....	18
7	Asiakkaana sosiaalipalveluissa	18
	7.1 Asiakslähtöisyys ja sen edistäminen	19
	7.2 Laadukkaat palvelut ja niiden merkitys.....	20
8	Arviointi lastensuojelussa.....	22
	8.1 Työn arviointi Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa.....	23
	8.2 Strategiaohjelma, Helsinki 2013-2016.....	24
	8.3 Helsingin kaupungin lastensuojelun asiakasmäärät ja kustannukset	24
9	Toteutuneita kehittämishankkeita ja tutkimuksia	25
10	Helsingin kaupungin toteuttamat selvitykset	27
11	Opinnäytetyön toteutus	28
	11.1 Omat tavoitteemme	28
	11.2 Opinnäytetyön vaiheet	29
12	Tutkimusprosessi	30
	12.1 Tutkimuskysymykset	30
	12.2 Kyselylomakkeen laadinta ja tutkimusmenetelmät	30
	12.3 Aineiston kerääminen.....	32
13	Tulokset	33
	13.1 Alkutiedot	34
	13.2 Asiakkaiden kokemukset työskentelyn tarpeellisuudesta ja vapaaehtoisuudesta	35
	13.3 Asiakkaiden tuntemukset perhetyön alkaessa	35
	13.4 Tavoitteiden asettaminen ja saavuttaminen.....	36
	13.5 Asiakkaiden kokemukset vaikutusmahdollisuuksista ja kuulluksi tulemisesta ..	37
	13.6 Miten vastaajat ovat hyötäneet työskentelystä.....	37
	13.7 Asiakkaiden kokemukset tapaamisista	40

14	Vastaukset tutkimuskysymyksiin	43
14.1	Millaiseksi lastensuojelun perhetyön asiakkaat ovat kokeneet työskentelyn? .	43
14.2	Onko työskentelyssä otettu riittävästi huomioon asiakkaat ja	
	heidän ajatuksensa?.....	43
14.3	Kokevatko lastensuojelun perhetyön asiakkaat työskentelyn vastanneen	
	heidän tarpeisiinsa ja hyödyttäneen heitä?	44
15	Pohdinta	45
15.1	Kyselylomakkeen toimivuus ja parannusehdotuksia	48
15.2	Tulosten luotettavuus	50
15.3	Eettinen pohdinta	51
15.4	Työskentelymme arviointia	52
	Lähteet	54
	Kuvat.....	57
	Taulukot	58
	Liitteet	59

1 Johdanto

Sosiaali- ja terveyspalveluissa on siirrytty entistä enemmän ennaltaehkäiseviin palveluihin, jolloin lastensuojelussa avohuollon ja perhetyön merkitys on korostunut. (Heino 2008: 7.) Meille oli alusta asti selvää, että tahdomme opinnäytetyömme sijoittuvan lastensuojelun kentälle ja siihen tarjoutui muutaman sähköpostin lähettämisen tuloksena oiva tilaisuus. Yhteistyökumppaniksi opinnäytetyöhön saimme Helsingin kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluihin lukeutuvan lastensuojelun avohuollon perhetyön tiimin, joka on viralliselta nimeltään Perhetyö 2.

Helsingin kaupungin näkökulmasta lastensuojelun avohuollon perhetyön tavoitteena on tukea vanhempia vanhemmuuden taidoissa ja perheen vuorovaikutukseen liittyvissä puutteissa. Ne ovat lastensuojelun asiakkaiden yleisimpiä ongelmia ja siten merkittävimpiä lastensuojelun tarvetta aiheuttavia tekijöitä. Lastensuojelun tarvetta pystytään vähentämään edistämällä vanhempien kykyä toimia olosuhteisiin nähden riittävän hyvinä vanhempina. Perheen ongelmat vaikuttavat lasten elämään myös pitkällä aikavälillä, jos lapsi ei opi riittäviä elämäntaitoja eikä saa tarpeenmukaista huolenpitoa. (Sosiaali- ja terveysvirasto 2013.)

Tiimin työntekijät toivoivat, että heidän olisi mahdollista saada tietoa toteutuneen perhetyön synnyttämistä kokemuksista asiakkaiden omien arvioiden perusteella. Päädyimme tekemään perhetyön asiakkaiden mielipiteiden ja kokemusten selvittämistä varten kyselylomakkeen. Opinnäytetyöhömmme sisältyvä selvitystyö käsittää Itäkeskuksen alueen ja koko Helsingin ruut-sinkieliset lastensuojelun perhetyön asiakkaat.

Pääasiallisena tavoitteenamme oli kehittää riittävän kattava ja tarkoituksenmukainen kyselylomake yhteistyössä perhetyön ohjaajien kanssa. Kyselylomakkeen avulla keräsimme aineiston, jonka analysoimme kvantitatiivisia menetelmiä käyttäen. Tavoitteenamme oli tuottaa työntekijöiden käyttöön väline, jonka avulla heidän olisi mahdollista arvioida omaa työskentelyään. Palautteen pohjalta työntekijät voivat kehittää toimintamallejaan paremmin asiakkaiden tarpeita vastaaviksi.

Kyselylomakkeen laatimisen toteutimme muutamien teemojen pohjalta, mitkä mielestämme ovat olennaisia asiakasnäkökulman selvityksessä toteutuneesta perhetyöstä. Valitsimme nämä teemat perehtymällä vanhoihin lastensuojelun avohuollon perhetyön kysely- ja palautelomakkeisiin, kysymällä yhteistyökumppaniltamme heidän mielestään olennaisia aiheita ja heidän toiveitaan sekä pohdimme myös omasta mielestämme tärkeitä aiheita, joita halusimme kyselyyn sisällyttää.

Teoriaosuudessa paneudumme lastensuojeluun, perhetyöhön, sosiaalipalveluiden asiakasnäkökulmaan ja työntekijän rooliin. Perustelemme lastensuojeluun sijoittuvan selvitys- ja tutkimustyön merkitystä työntekijän, asiakkaan sekä kunnan ja valtion näkökulmasta. Esittelemme selvitysten pohjalta tehtävän kehittämistyön merkitystä liittyen työskentelyssä saavutettaviin myönteisiin tuloksiin, asiakaslähtöisyyden edistämiseen ja kustannustehokkuuden parantamiseen.

Tutkimuskysymyksiä muotoutui useita. Halusimme selvittää, ovatko lastensuojelun perhetyön asiakkaat kokeneet työskentelyn hyödyllisenä ja heidän tarpeisiinsa vastaavana. Tahdoimme saada vastauksia myös siihen, onko asiakkaat ja heidän mielipiteensä otettu riittävässä määrin huomioon työskentelyn aikana. Eli millainen kokemus perhetyö on asiakkaiden mielestä ollut ja onko sillä ollut vaikutusta heidän elämäänsä. Näiden tutkimusongelmien pohjalta toivoimme saavamme vastauksia siihen, miten lastensuojelun perhetyötä voisi kehittää paremmaksi.

2 Aiheen valinta

Otimme omatoimisesti yhteyttä joulukuun 2013 alussa Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveysvirastoon tiedustellaksemme mahdollisuksiamme tehdä lastensuojeluun liittyvä opinnäytetyö yhteistyössä kyseisen organisaation kanssa. Meille avautui tilaisuus tehdä opinnäytetyö lastensuojelun avohuollon perhetyöhön liittyen. Perhetyön sosiaaliohjaajat olivat tiimissään todenneet, että heillä olisi tarvetta asiakkaiden näkemyksiä kartoittavalle selvitystyölle. Tämä tarjottu aihe vaikutti meistä mielenkiintoiselta ja hyödylliseltä omien oppimistoiveidemme kannalta. Lisäksi koimme, että sen toteuttaminen palvelisi perhetyön kehittämistarpeita. Hieman ennen joulua sovimme yhteistyöhön ryhtymisestä ja tammikuussa kävimme ensimmäisen kerran tapaamassa perhetyön tiimiä heidän toimipisteessään Itäkeskuksessa.

Lastensuojelun avohuollon perhetyö voi olla asiakkaiden kokemana hyvinkin arka aihe. Esimerkiksi haastatteluissa he olisivat joutuneet tuomaan julki ajatuksensa omana itsenään, kun taas kyselylomake on mahdollista täyttää anonymisti. Koska tavoitteena oli kerätä tietoa asiakkaiden suhtautumisesta perhetyöhön, ei pelkillä työntekijöiden haastatteluilla olisi ollut mielestämme mahdollista kerätä puolueetonta tietoa asiakasperheiden näkökulman tarkastelua varten. Uskoimme kyselylomakkeen myös mahdollistavan aikataulumme puitteissa laajemman otannon kuin esimerkiksi haastatteluita tekemällä.

3 Perhetyö 2 -tiimi ja toimintaympäristö

Yhteistyökumppanimme eli Perhetyö 2- tiimin työskentelyalueeseen kuuluvat Kallion ja Itäkeskuksen alueet sekä Helsingin koko ruotsinkielinen väestö. Itäkeskuksen ja Kallion tiimeillä on omat toimipisteensä, ja yhteistyötä teimme Itäkeskuksen toimipisteen ohjaajien kanssa.

Helsingin kaupungin lastensuojelun perhetyössä Itäkeskuksen alueella ja ruotsinkielisessä perhetyössä oli opinnäytetyötä aloittaessamme, eli tammikuussa 2014, yhteensä noin 68 perhettä asiakkaina ja näissä perheissä lapsia yhteensä 94 (S. Laitinen, henkilökohtainen tiedonanto 17.2.2014).

Helsingin kaupungin menettelyn mukaan perhetyö käynnistyy, mikäli suunnitelmallisen sosiaalityön tiimissä palvelu todetaan tarpeelliseksi tietyille perheelle. Vastuusosiaalityöntekijä laatii asiakkassuunnitelman ja tekee tilauksen perhetyöstä. Perhetyön tilaukset käsitellään tiimeissä ja perheet jaetaan ohjaajatyöparien kesken työtilanteen mukaan. Perheellä on mahdollisuus saada esittely perhetyöstä, jos he joutuvat odottamaan perhetyön alkamista. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2014.)

Helsingin kaupungin perhetyö- palveluun sisältyy kolme vaihetta, jotka ovat aloitusjakso, kuntoutusjakso ja työskentelyn lopetusjakso. Ensiksi sovitaan aloitusneuvottelusta, joka pidetään mielellään perheen kotona. Läsnä tapaamisessa ovat perhe, sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaajat. Neuvottelun tarkoituksena on määrittää alkutavoitteet, toiveet ja odotukset perhetyölle, tehdä perhetyön suunnitelma ja sopia päivämäärä väliarviointille. Aloitusjakson aikana työntekijät ja perhe tutustuvat toisiinsa ja rakentavat keskinäistä luottamussuhdetta. Työntekijät perehtyvät asiakkaan tilanteeseen ja heidän tarpeisiinsa sekä tarkastelevat yhdessä perheen kanssa heidän verkostojaan ja historiaansa. Tällöin myös sovitaan työskentelytavoista ja motivoidaan asiakasta työskentelyyn. Aloitusjaksolla tarjotaan suunnitelman mukaista kuntoutusta asiakkaan kotona tai toimintaympäristössä. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2014.)

Kuntoutusjakson tavoitteena on perheen kuntoutuminen suunnitelman mukaisen työskentelyn avulla. Tällöin perhettä tai yksittäisiä perheenjäseniä tavataan kotona tai muissa toimintaympäristöissä. Jakso koostuu perhetyön käynneistä, tukipuheluista, verkostotapaamisista ja väliarviointista. Perheen kanssa tehdään muutostyötä, jossa huomioidaan kunkin perheenjäsenen tilanteet ja tarpeet. Ohjaajat ovat yhteydessä sosiaalityöntekijöihin ja väliarviointeja pidetään kolmen kuukauden välein. Niihin osallistuvat aloitusneuvottelun tapaan perhe, sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijä. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2013.)

Työskentelyssä käytettäviä työtapoja voivat olla muun muassa dialoginen keskustelu, havainnointi sekä toiminnalliset menetelmät. Dialogisen keskustelun avulla pyritään luomaan yhteistä ymmärrystä perheen tilanteesta, tarpeista sekä auttaa perheenjäseniä tulemaan kuulluiksi. Havainnoinnin avulla selvitetään ja vahvistetaan sitä, mikä jo toimii perheessä ja tuodaan ongelmakohtia esille yhteiseen tietoisuuteen. Toiminnallisilla menetelmillä tuetaan perheen jäsenten välistä vuorovaikutusta ja suhteita. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2013.)

Perhetyön päättäminen tapahtuu suunnitellusti, kun tavoitteet ovat toteutuneet tai perhetyö todetaan riittämättömäksi tukikeinoksi perheen tilanteeseen. Lopetusjakson tavoitteena on työstää perhetyön päättämistä yhdessä. Työskentely päättyy loppuneuvotteluun, jossa kaikki osapuolet ovat jälleen mukana. Loppuneuvottelun jälkeen kirjataan yhteenveto, joka käydään perheen kanssa läpi palautetapaamisessa. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2014.)

4 Vanhempien ja yhteiskunnan vastuu lapsen hyvinvoinnista

Aikuisten kuuluu huolehtia lapsista ja nuorista, sillä he eivät itse voi kantaa täyttä vastuuta omasta hyvinvoinnistaan. (Törrönen, Vornanen 2004: 154-155.) Lastensuojelulain 2§ mukaan:

“Lapsen vanhemmilla ja muilla huoltajilla on ensisijainen vastuu lapsen hyvinvoinnista. Vanhemman ja muun huoltajan tulee turvata lapselle tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi --”

“Lasten ja perheiden kanssa toimivien viranomaisten on tuettava vanhempia ja huoltajia heidän kasvatustehtävässään ja pyrittävä tarjoamaan perheelle tarpeellista apua riittävän varhain sekä ohjattava lapsi ja perhe tarvittaessa lastensuojelun piiriin.”

Myös lapsille ja nuorille on suotava mahdollisuuksia mielipiteisiin ja sitä kautta heidän on saatava osallistua omaa elämäänsä koskeviin valintoihin. Aikuisilla on enemmän päätösvaltaa suhteessa lapsiin ja nuoriin, mutta se ei anna autoritaarista oikeutta päättää ja tehdä kaikkia asioita alaikäisten puolesta. Aikuiset voivat pohtia, mitkä ovat sellaisia aiheita, joista voidaan neuvotella ja mistä puolestaan ei. (Törrönen, Vornanen 2004: 154-155.)

Lastensuojelussa tehtävällä työllä pyritään suojelemaan lapsia huonosti kohdelluksi joutumiselta eli heidän fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista kehitystään tuetaan ja turvataan. Lisäksi lapsille pyritään antamaan tilaisuuksia vaikuttaa omaan elämäänsä ja saamaan oikeudenmukaisella tavalla osansa yhteiskunnan tarjoamista voimavaroista. (Törrönen, Vornanen 2004: 154-155.)

Vanhemman täytyy pitää huolta lapsen hyvinvoinnin ohella myös omasta voinnistaan, koska sekin tukee vanhemman jaksamista lapsen kanssa ja johdonmukaisen kasvatuksen toteutumista. Vanhemman on tärkeää osata pyytää ja ottaa apua vastaan, kun hän kokee omat kykynsä tai jaksamisensa riittämättömäksi lapsen kasvatukseen. Välillä tämä voi merkitä jopa vanhemman rohkeutta myöntää se, että hänen kantamansa vastuu on hänelle liikaa eikä hän selviydy siitä. (Tapio, Seppänen, Hyppönen, Janhunen, Prusila, Salo, Toivanen, Vilén 2010: 130-131.)

4.1 Yhteiskunnan muutoksiin vastaaminen

Yhteiskunnassa tapahtuneet muutokset ovat muokanneet lapsuutta ja lastensuojelun tarpeen kehityssuuntaa. Toiset muutoksista ovat maailmanlaajuisia, toiset puolestaan koskettavat erityisesti suomalaista yhteiskuntaa. (Toimiva lastensuojelu 2013: 25.) Historia ja nykyaika ovat keskenään hyvin erilaisia, myös lastensuojelun näkökulmasta. Yhteiskunnan nykyinen rakenne ja tapahtuneet muutokset on tiedostettava ja kyettävä vastaamaan niiden asettamiin uusiin haasteisiin lastensuojelun viemiseksi eteenpäin.

Suomen politiikassa ja päätöksenteossa on kohdistettu huomiota lasten ja lapsiperheiden hyvinvointiin 1800-luvulta alkaen, kunnes 1960-luvulla huomio alkoi siirtyä työikäisten keskuuteen ja nyt 2000-luvulla keskiössä on ollut ikääntyvä väestö. Kun sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestelmää on lähivuosien aikana uudistettu, ovat lasten osalta merkittävät palvelut jääneet ikääntyvälle väestölle suunnattujen palvelumuutosten varjoon. Aiemmin lapsiperheille kohdistetut tulonsiirrot ja heidän hyvinvointiaan tukevat palvelut koettiin panostuksena, joka toisi yhteiskunnalle hyödyn tulevaisuudessa lasten kasvaessa. Nykyään vastaavat taloudelliset menot nähdään pitkälti suurina menoerinä, joista halutaan karsia ja vähentää, kuitenkin pohtimatta riittävän tarkasti sitä, miten se tulee mahdollisesti vaikuttamaan yhteiskuntamme hyvinvointiin tulevaisuudessa. (Toimiva lastensuojelu 2013: 25.)

Hallituksen esityksessä Eduskunnalle uudeksi sosiaalihuoltolaiksi on painopistettä muutettu erityispalveluista kohti yleispalveluita. Tämän esityksen mukaan osa lastensuojelun avohuollon palveluista siirtyisi sosiaalihuoltolain mukaisiksi palveluiksi. Tällaisia palveluja olisivat perhetyö, tukihenkilöt ja -perheet sekä vertaisryhmätoiminta. Näin toimimalla pyritään maldaltamaan kynnystä hakea palveluita sekä antamaan perheen tarvitsema tuki oikea-aikaisesti ja ilman lastensuojelun asiakkuutta. Uuden sosiaalihuoltolain on tarkoitus tulla voimaan tammikuussa 2015. (Hallituksen esitys Eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi 2014: 1.)

4.2 Perheet nykypäivänä

Kasvatus on levinnyt laajalle moninaisessa kehitysympäristössä, jossa kasvattajien välillä olisi hyvä kyetä luomaan vastavuoroisia suhteita ja sujuvaa yhteistyötä osana kasvatusta. Valitettavasti lapsiperheiden perinteisemmät tukiverkostot ovat heikentyneet. Yhteydenpito suvun kesken on heikkoa ja naapurussuhteet löyhiä, minkä taustalla ovat muutot paikasta toiseen ja kaupungistuminen. (Toimiva lastensuojelu 2013: 26.)

Myös perheet itsessään ovat keskenään ja menneeseen aikaan verrattuna kovin erilaisia nyky-Suomessa. Monikuluttuuristen perheiden määrä kasvaa jatkuvasti ja myös perherakenteet vaihtelevat. Lapsen varttuminen kahden biologisen vanhemman kanssa täysi-ikäiseksi saakka ei

ole enää niin yleistä ja monesti yhteisessä kodissa asuvassa perheessä eletään ihmissuhteissa, joissa kaikki eivät ole perinteiseen tapaan biologisesti perhettä keskenään (Toimiva lastensuojelu 2013: 25). Esimerkiksi Helsingin alueella murrosikäisistä nuorista joka kymmenennellä on kaksi kotia (Toimiva lastensuojelu 2013: 25), eli läheskään kaikki lapset eivät vietä lapsuuttaan ydinperheessä kasvaen.

Perheitä tarkasteltaessa ja perheiden kanssa toimimisen yhteydessä lähtökohtana on yhä useammin ongelmien ja riskitekijöiden esiin tuominen ja huomioiminen. Riskejä huomataan hyvinkin varhaisessa vaiheessa. Myös mediassa ja tiedotuksissa esiin nostetaan traagisia tapah-tumia ja perheiden keskuudessa esiintyviä ongelmia, mikä on ollut yksi osatekijä lisäämään ongelmakeskeisyyttä yhteiskunnallisella ja poliittisella tasolla käytävissä keskusteluissa. Lisäk-si ymmärrys erilaisuutta kohtaan on vähentynyt, jolloin muihin ikätovereihin verrattuna erilai-selta vaikuttava lapsi todetaan ongelmakeskeisyyden vallitessa ammattiapua tarvitsevaksi, ongelmaiseksi tapaukseksi. (Toimiva lastensuojelu 2013: 26.)

Yksi ongelma perheessä ei välttämättä riskeeraa turvallista ja onnellista lapsuutta, mutta vai-keuksien kasautuminen yhdessä perheessä lisää mahdollisia merkityksellisiä haittoja ja lapsen kautta ne voivat siirtyä sukupolvelta toiselle. Pahoinvoinnin ja riskiolosuhteiden päällekkäi-syys yhden perheen sisällä ovat lisääntyneet ja tällaiset tilanteet huonontavat ennustetta lap-sen hyvän tulevaisuuden toteutumiseksi. (Toimiva lastensuojelu 2013: 27.)

4.3 Riittävän hyvä vanhemmuus

Lapsi saa psyykkisellä tasolla turvallisuuden tunteen, kun aikuinen osaa ymmärtää ja vastata lapsen tarpeisiin. Lasta hoitavan aikuisen riittävä sensitiivisyys saa aikaan sen, että lapsi tun-tee olevansa elossa, turvassa ja että häntä rakastetaan. Kun aikuiselta ihmiseltä löytyy sensi-tiivisyyttä, kykenee hän sen kautta samaistumaan lapsen kokemaan tunnetilaan ja jakamaan kyseisen tunteen eli esimerkiksi mielipahan tai ilon tuntemukset. (Tapio et al. 2010: 127.)

Lapsen kannalta merkityksellistä on vanhemman kyky luoda turvallisia rajoja ja pitää niistä kiinni, sillä lapsi ei osaa täysin miettiä oman toimintansa mahdollisia seuraamuksia. Peruste-lemisen rajojen asettamisessa on kuitenkin oleellista ja lapsen kanssa tulee käydä yhteistä keskustelua asiasta. Vanhemmuuden tärkeä piirre on myös oikea välittäminen sekä rakkaus, ja lapselle välitetään näitä tunteita silloin, kun hän tuottaa vanhemmilleen iloa ja lapsen aja-tuksia halutaan kuunnella mielenkiinnolla. Hyvinkin pieni lapsi pystyy tuntemaan, ovatko van-hemmat hänestä aidosti kiinnostuneita. (Tapio et al. 2010: 128.)

Taito oman käyttäytymisen muuttamiseksi luovaan ja ratkaisukeskeiseen suuntaan, mustaval-koisen ja alkukantaisen mallin tilalle, on merkittävä ominaisuus hyvässä vanhemmuudessa

(Wahlberg 2005: 84). Hyvä kasvattaja kykenee tarkastelemaan omia ajatuksiaan, asenteitaan ja toimintaansa, minkä ansiosta hänen on mahdollista siirtää hetkeksi omat tunteet syrjään ristiriitaisissa tilanteissa ja pysähtyä kuuntelemaan, mitä toinen osapuoli haluaa sanoa (Juusola 2011: 233).

Yksi vanhemmuuden osa-alue on myös omista arvoista ja maailmankuvastaan viestiminen lapselle. Kun lapset varttuvat, lisääntyy heidän tarpeensa keskustella erinäisistä asioista ja suhtautumisesta niihin. Vanhemmilta halutaan kuulla, mikä heille on elämässä tärkeää, iloa tuottavaa sekä millä tavoin he kohtaavat ja selviytyvät vaikeista tunteista ja tilanteista. Kun nuori kapinoi rajoja ja erinäisiä asioita vastaan sekä kyseenalaistaa vanhempiaan, hän opettelee itsenäisyyttä, mutta kuitenkin tarvittelee aikuisen kanssa tapahtuvaa vuorovaikutusta. (Tapio et al. 2010: 128,130.)

Keskeisin asia vanhemmuudessa on vanhemman ja lapsen tuleminen toimeen keskenään sekä vanhemman kyky ohjata lapsensa suuntautumista tämän luontaisten ominaisuuksien mukaan. Tärkeää ei siis ole lapsen suoraviivainen ymmärrettävyys tai samankaltaisuus verrattuna muihin, vaan vanhemman pärjääminen juuri oman lapsensa kanssa. (Wahlberg 2005: 83.)

5 Lastensuojelu

Lastensuojelu on hyvin monialaista toimintaa. Yleisellä tasolla lastensuojelu on lasten hyvinvoinnin ja oikeuksien edistämistä ja turvaamista. (Lastensuojelun käsikirja 2013.) Lastensuojelulain 3§:n mukaan lastensuojelua on lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu, jota toteutetaan tekemällä lastensuojelutarpeen selvitys ja asiakassuunnitelma sekä järjestämällä avohuollon tukitoimia. Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua ovat myös lapsen kiireellinen sijoitus ja huostaanotto sekä niihin liittyvä sijaishuolto ja jälkihuolto. (Lastensuojelulaki 2007: 3§)

Lastensuojelulain 4§:ssä todetaan muun muassa, että lastensuojelun on edistettävä lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia sekä tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Lastensuojelun on myös pyrittävä ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä puuttumaan riittävän varhain havaittuihin ongelmiin. Lastensuojelussa on toimittava mahdollisimman hienovaraisesti ja käytettävä ensisijaisesti avohuollon tukitoimia, jollei lapsen etu muuta vaadi. (Lastensuojelulaki 2007: 4§.)

5.1 Lastensuojelun avohuolto

Lastensuojelulain 34§:n mukaan sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on ryhdyttävä avohuollon tukitoimiin viipymättä jos kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terve-

yttä tai kehitystä, tai jos lapsi omalla käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään. Lastensuojelulain 34§:n mukaan avohuollon tukitoimien tarkoituksena on edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä sekä tukea ja vahvistaa vanhempien tai muiden lapsen kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kykyä ja mahdollisuuksia kasvattaa lasta. Tukitoimia toteutetaan mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä lapsen ja vanhempien tai muiden kasvatustavastuussa olevien henkilöiden kanssa. (Lastensuojelulaki 2007: 34§.)

Jos lastensuojelun tarpeen todetaan johtuvan oleellisesti riittämättömästä toimeentulosta, puutteellisista asumisolosta tai asunnottomuudesta tai jos edellä mainitut seikat ovat oleellisenä esteenä sekä lapsen että perheen kuntoutumiselle, on kunnan järjestettävä perheelle riittävä taloudellinen tuki sekä korjattava asumisoloihin liittyvät puutteet. (Lastensuojelulaki 2007: 35§)

Lastensuojelulain 36§ velvoittaa sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen järjestämään tarvittaessa lapsen ja perheen tuen tarpeisiin perustuva asiakassuunnitelma huomioon ottaen lastensuojelun avohuollon tukitoimena muun muassa perhetyötä (Lastensuojelulaki 2007: 36§). Kyseisessä laissa on listattu monipuolisesti avohuollon palveluita perustarpeista lähtien. Yksittäisellä perheellä ei ole kuitenkaan subjektiivista oikeutta avohuollon palveluihin, vaan se edellyttää sosiaalityöntekijän tarveharkintaan perustuvan päätöksen (Heino 2008: 16).

Avohuollon tukitoimena lapselle voidaan järjestää tuen tarvetta arvioivaa tai kuntouttavaa perhehoitoa taikka laitoshuoltoa yhdessä vanhemman, huoltajan tai muun lapsen kasvatuksesta ja hoidosta vastaavan henkilön kanssa. Lapsi on myös mahdollista sijoittaa avohuollon tukitoimena lyhytaikaisesti yksin, jolloin sijoitukseen vaaditaan lapsen huoltajan ja yli 12 vuoti-
aan lapsen suostumus. (Lastensuojelulaki 2007: 37§)

Sosiaali- ja terveystalveluissa on siirrytty entistä enemmän ennaltaehkäiseviin palveluihin, jolloin lastensuojelussa avohuollon ja perhetyön merkitys on korostunut. Näin pyritään edistämään perheiden hyvinvointia ja samalla kuitenkin myös tukemaan perheitä niin, että tilanteet eivät kärjisty ja tällöin pystytään vähentämään huostaanottojen tarvetta. (Heino 2008: 7.)

5.2 Kasvatat asiakasmäärät

Lastensuojelun avohuollon asiakasmäärät Suomessa ovat kymmenessä vuodessa kaksinkertais-
tuneet. Avohuollon asiakkaiden määrä on kasvanut vuosina 1996-2008 30 000:sta 60 000:een. (Heino 2008: 10.) Vuonna 2012 lastensuojelun avohuollon asiakkaina oli jo noin 87 200 lasta ja nuorta, mikä on 7 prosenttia enemmän kuin vuonna 2011. Näistä asiakkaista 7 000 oli jälkihuollossa. (Lastensuojelu 2012: 2.)

Tilastoihin vaikuttavat monet seikat, kuten se, että suurin osa tilastoista tuotetaan käsin poimimalla ja se, että lastensuojelun avohuollon asiakkuuksiin sisältyy monentyyppisiä asiakassuhteita. Myös se, mikä lasketaan avohuollon asiakkuudeksi, vaihtelee kunnittain. Joissakin kunnissa sama lapsi voi sisältyä yhteen tilastoon useamman kerran. Lisäksi se, että sisältyykö avohuollon tukitoimena sijoitettu lapsi avohuollon asiakasmäärien tilastoihin, vaihtelee kunnittain. Lisäksi osa kunnista ei tee merkintää asiakkuuden loppumisesta asiakirjoihin, mikä vaikuttaa tietojärjestelmien tilasto-otantaan. (Heino, Kuoppala, Säkkinen 2005: 9-12.)

Lastensuojelulain tavoite tarjota lapsille ja perheille tukea mahdollisimman varhaisessa vaiheessa vaikuttaa kasvaneisiin asiakasmääriin, kuten myös vuonna 2008 uudistuneessa lastensuojelulaissa madallettu ilmoittamiskynnys. (Lastensuojelu 2012: 9.) Uudistuneen lastensuojelulain tärkeimpinä tavoitteina olivat painopisteen siirtäminen korjaavista palveluista varhaiseen tukeen ja puuttumiseen, perheiden avun saamisen tehostaminen, lapsen osallisuuden vahvistuminen, lasten ja perheiden oikeusturvan paraneminen sekä viranomaisten välisen yhteistyön tehostaminen. Toimiva Lastensuojelu -loppuraportissa tuodaan esiin, että lastensuojelulain uudistuksella ei ole ollut lastensuojeluilmoitusten määrän lisääntymisen ohella merkittävää myönteistä vaikutusta lastensuojelun kehitykseen. (Toimiva lastensuojelu 2013: 21, 23.)

Valtakunnallisesti toteutetun kuntakyselyn selvitykseen vastanneet kokivat tilastomuutosten taustalla olevan myös todellisia muutoksia ja lasten pahoinvoinnin lisääntymistä. Lasten ja perheiden arkeen vaikuttivat työttömyys ja työelämän epävarmuuden aiheuttamat paineet, päihteiden lisääntynyt käyttö, taloudellinen ahdinko, perheiden hajoaminen ja vaikeiden huoltoriitojen lisääntyminen. Myös palvelujärjestelmän muutokset ovat lisänneet asiakasmääriä. Esimerkiksi tehostettu koulun oppilashuolto ja lisääntynyt tiimityö eri sektoreiden välillä on kasvattanut tilastoitujen asiakkuuksien määrää. (Heino, Kuoppala, Säkkinen 2005: 14.)

Valtakunnallisesti ei ole olemassa tilastotietoa siitä, minkälaisia avohuollon palveluita asiakkaat ovat saaneet. Ei myöskään ole tietoa siitä, minkä ikäisiä ja millaisessa tilanteessa lastensuojelun avohuollon asiakkaaksi tulleet lapset ja nuoret ovat olleet. (Heino 2008: 11.)

6 Perhetyö

Perhetyölle ei ole olemassa tarkkaa määritelmää, eikä perhetyön käsitettä ole lastensuojelulaissa erikseen määritelty (Vilén, Hansen, Janhunen, Kytöpuu, Salo, Seppänen, Seppänen, Tappio 2010: 25). Perhetyölle ei ole laadittu täsmällisiä työnkuvauksia tai tehtäviä, sillä se on suhteellisen uusi työmuoto. (Lastensuojelun käsikirja - perhetyö 2013). Laajimman määritelmän mukaan perhetyötä on kaikki perheiden kanssa tehtävä työ. Perhetyötä toteuttavia taho-

ja voivat olla muun muassa sosiaalityö, päivähoito, neuvolat, kotipalvelu, seurakunnat, perheterapia sekä leiritoiminta ja laitosten perhekuntoutus. Perhetyöllä on monia erilaisia työmuotoja, kuten perhetapaamiset, jotka usein toteutetaan perheen kotona. Perhetyötä voidaan myös toteuttaa keskustelujen, kerho- ja leiritoiminnan sekä perhekuntoutuksen kautta. (Vilén et al. 2010: 25.)

Perhetyön sisältönä voi olla muun muassa kasvatus- ja hoitomenetelmissä ohjaaminen, psykisen ja sosiaalisen vanhemmuuden tukeminen, perheen vuorovaikutustaitojen tukeminen, vanhempien ohjaaminen erityistä tukea tarvitsevien lasten kasvatuksessa ja hoidossa, kodin arjen ja arkirutiinien hallintaan liittyvä ohjaaminen, parisuhteen tukeminen, perheen toimintakyvyn vahvistaminen sekä perheen ja sen jäsenten sosiaalisten verkostojen vahvistaminen. (Vilén et al. 2010: 26.) Koska perhetyöhön sisältyy niin monenlaista toimintaa, on sekaannusten välttämiseksi alettu osassa kunnista kutsumaan lastensuojelun avohuollon tukitoimena tarjottavaa perhetyötä lastensuojelun perhetyöksi tai tehostetuksi perhetyöksi (Lastensuojelun käsikirja - perhetyö 2013).

Sosiaalihuoltolakiehdotuksessa, jonka on tarkoitus tulla voimaan vuonna 2015, määritellään perhetyön käsite seuraavasti:

“Perhetyöllä tarkoitetaan hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksen keinoin. Perhetyötä järjestetään perheille, jotka tarvitsevat tukea ja ohjausta perheen omien voimavarojen vahvistamiseksi ja perheenjäsenten välisen vuorovaikutuksen parantamiseksi. Lapsiperheelle on järjestettävä perheen huolenpitotehtävän tukemiseksi ja perheen toimintaedellytysten parantamiseksi välttämätön perhetyö, jos palvelun järjestäminen on lapsen edun mukainen, sopiva ja mahdollinen tukimuoto.” (Sosiaalihuoltolakiehdotus 2014: 19§.)

6.1 Lastensuojelun avohuollon perhetyö

Lastensuojelun perhetyön käsitteitä on selvitetty kirjallisuuskatsauksella, josta ilmenee lastensuojelun ammattilaisten käyttävän hyvin monenlaisia termejä perhetyöstä. Ammattilaisten keskuudessa käytettyjä käsitteitä ovat muun muassa ohjaava perhetyö, avohuollon perhetyö, avotyö, toiminnallinen avotyö, tehostettu perhetyö, kuntouttava perhetyö, perhetukityö sekä perhehoito. Perhetyön asiakasryhmään kuuluu perheitä, joissa esiintyy yleisesti lastensuojelullisia vaikeuksia, uupumusta sekä päihde- ja mielenterveysongelmia. Perhetyön asiakkaat voivat tarvita tilapäistä tukea, mutta tarve voi olla myös pidempiaikaista ja taustalla voi jo olla pitkäaikainen lastensuojelun asiakkuus. (Saarnio 2004: 240.)

Perhetyötä hyödynnetään siis myös lastensuojelun tukitoimena ja haastavissa ongelmatilanteissa, kun lapsen huolenpito, tarpeet ja turvallisuus ovat uhattuina (Karvo 2004: 1-2). Lastensuojelun perhetyön tavoitteena on tukea perheitä vaikeissa elämäntilanteissa sekä auttaa kuntoutumisessa silloin, kun perhe on lastensuojelun asiakkaana. (Vilén et al. 2010: 32.) Kun

perhetyötä toteutetaan lastensuojelun avohuollon tukitoimena, siitä on tehtävä virallinen päätös ja asiakassuunnitelmaan tulee kirjata tämän tukitoimen järjestäminen tavoitteineen. (Lastensuojelun käsikirja - perhetyö 2013.)

Perhetyössä oleellista on suunnitelmallisuus ja työn tavoitteellisuus, lisäksi tilanteesta tehdään yleensä kartoitusta heti työskentelyprosessin alkuvaiheessa. Suunnittelutyö toteutetaan aina yhteistyössä asiakasperheen kanssa, minkä kautta halutaan motivoida ja sitouttaa perhettä työskentelyyn. Avohuollon tukitoimena järjestetyssä perhetyössä voi olla kyse esimerkiksi kriisitilanteen helpottamisesta, uusien ongelmien ennaltaehkäisystä tai vallitsevan tilanteen korjaamisesta, mutta työntekijöiden tuoma kontrolli on myös olennainen osa työtä. (Lastensuojelun käsikirja - perhetyö 2013.) Lastensuojelun perhetyöntekijät ovat useimmiten sosionomin koulutuksen saaneita. (Vilén et al. 2010: 32.)

Vaikka perhetyötä toteutetaan yhdessä perheen ja perheenjäsenten kanssa, on tärkeintä kuitenkin aina lapsen etu ja sen takaaminen. Perhetyössä näyttäytyy tyypillisesti perhettä lähelle vietävä ja heidän voimavarojaan vahvistava työskentelytapa. Joskus perheelle annettava tuki on pitkäkestoista, jotta lapsen olisi mahdollista asua kotonaan. Määräaikoja perhetyön kestolle ei ole tarkasti määritelty, mutta perhetyön tarpeellisuuden ja riittävyyden uudelleenarviointi on kuitenkin tehtävä, jos noin vuoden mittaisen työskentelyn aikana ei ole onnistuttu pääsemään asetettuja tavoitteita kohti. (Lastensuojelun käsikirja - perhetyö 2013.)

On mahdollista velvoittaa perhe hyväksymään lastensuojelun perhetyön vastaanottaminen, jolloin perheen elämään kyetään puuttumaan, vaikka he eivät itse havaitsisikaan tukea ja apua tarpeelliseksi. Tuki ja kontrolli ovat osa työtä, minkä vuoksi perheet voivatkin tuntea perhetyön osalta pelon, ahdistuksen ja turhautumisen tunteita. Merkitsevää on perheen motivaatio ja sen puute voi tuoda työskentelyyn enemmän jännitteitä. (Järvinen, Lankinen, Taa-jamo, Veistilä, Virolainen 2007: 44.)

Johanna Metsälän pro gradu tuo esiin perhetyön vaikuttavuutta ja perheiden hyötymistä perhetyöstä. Aineistonsa perusteella hän tulkitsee perhetyön vaikuttavuuden ilmenevän muutoksina vanhempien toiminnassa ja ajattelussa. Perhetyön vaikuttavuus ei ole suoraviivaista, koska usein käynnissä on samaan aikaan muita tukitoimia. Vanhemmat kaipaavat perhetyöltä konkreettisia ohjeita ja ratkaisuja arjen ongelmatilanteisiin. Lapset hyötyvät perhetyöstä vanhemmissa tapahtuneen muutoksen kautta. Vanhempien omalla aktiivisuudella ja asenteella on merkitystä siinä, miten tuki otetaan vastaan ja miten valmiita he ovat muutostyöhön. (Metsälä 2006.)

6.2 Työntekijän ammatillisuus perhetyössä

Perhetyössä ammatillisuus voi huonoimmillaan ilmetä ulkoa opittuina teorioina, rutiineina, sääntöinä sekä kategorisoimalla ja tekemällä sellaisia tulkintoja, jotka estävät tilanteeseen asettumisen ja toisen osapuolen kuulemisen. Parhaassa tapauksessa ammatillisuus toteutuu niin, että työntekijä pystyy turvan ja tuen kautta asettumaan tilanteeseen läsnäolevasti, muokaten ja kehittäen omaa ammatillista tietouttaan asiakkaan tarpeita mukailleen. Nykyään asiakastyössä painotetaan kohtaamisten tasavertaisuutta, asiakaslähtöisyyttä ja dialogisuutta. Työntekijän kyky reflektoida ja tarkastella omia vuorovaikutustapojaan asiakkaan näkökulmasta määrittää vuorovaikutuksen ammatillisuuden. Työntekijän ammatillisen kehittymisen kannalta on olennaista, että hän opettelee arvioimaan omaa rooliaan asiakasperheen muutosprosessissa. Työntekijän tulee uskaltaa tarkastella kriittisesti omia toimintamallejaan ja olla avoin uuden oppimiselle. (Janhunen, Nissinen, Seppänen, Tapio, Vilén 2010: 91-92.)

Työtuloksen arviointi perheen kanssa on myös hyvä käytäntö, ja esimerkiksi nimettömät palautekortit ovat yksi tapa kerätä asiakkailta palautetta. Jos työntekijä on sinut oman osaamisensa kanssa, kykenee hän myös pyytämään asiakkailta suoraa palautetta esimerkiksi viimeisellä tapaamiskerralla. Hyödyllisintä on kysyä asiakkaalta jokaisen tapaamiskerran jälkeen tämän tuntemuksia tapaamisesta ja toiveita jatkosta. Tällöin palautetta voidaan saada koko ajan siitä, miltä muutosprosessi asiakkaista tuntuu ja mikä heille on erityisen hyödyllistä. Perhetyössä tilanteet ovat asiakkaille myös rankkoja, kun ollaan huolestuttavien asioiden ja muutosten äärellä. Palaute voi ilmetä vahvoina tunnepurkauksina, eikä saatu palaute ole aina rakentavaa. Työntekijän ammatillisuuteen kuuluu ymmärrys siitä, että asiakas saa näyttää pelkonsa ja suuttumuksensa työntekijää kohtaan. (Janhunen et al. 2010: 92.)

Asiakkaan kunnioitus merkitsee hänen itsemääräämisoikeutensa ja ihmisoikeuksien myöntämistä sekä niiden ylläpitämistä. Perhetyössä asiakkaaseen kohdistuva kunnioitus lisää todennäköisesti sitä enemmän hänen voimavarojaan, mitä niukemmin hän kokee saavansa kunnioitusta omassa jokapäiväisessä elämässään. Lähtökohtana kunnioituksen antamiselle koetaan työntekijän tarpeeksi kattava itsekunnioitus ja arvostus itseään kohtaan niin ihmisenä kuin ammatin osaajanakin. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä, Virolainen 2007: 18.)

7 Asiakkaana sosiaalipalveluissa

Asiakkuus sosiaalityön piirissä saa alkunsa elämässä kohdatuista vaikeuksista eli jokin vallitseva ongelmatilanne on lähtökohtana avun tarpeelle. Näin ajatellen sosiaalityö tulee tuskin koskaan irtautumaan ongelma-ajattelusta, vaikka sitä nimellisesti kutsuttaisiin eri tavoin tai työtä tehtäisiin ratkaisukeskeisesti. Kaiken lähtökohtana on joka tapauksessa olemassa olevaksi todettu ongelma, mutta asiakasta ei tästä huolimatta tulisi nähdä ainoastaan hänen ongel-

mansa läpi tarkastellen. Asiakas on ihminen kokonaisuudessaan sekä toimija omassa elämässään. (Pohjola 2010: 56.)

Sosiaali- ja terveystalvueluita yhdistävä tekijä on se, ettei niitä ole olemassa ilman käyttäjiä. Palvelut on luotu vastaamaan näiden käyttäjien tarpeisiin. Tämä on peruste asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvuelujen kehittämiseen. Kaikkien sosiaaltalvueluiden tuottajien kehittämisen pääasiana on asiakkaan tarpeisiin vastaaminen omien resurssiensa, toiminta-ajatuksensa ja yhteiskunnallisen asemansa puitteissa. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen, Suokas 2011: 11.)

Lastensuojelun tarjoama apu ja tuki on tarkoitettu viimesijaiseksi keinoksi, johon jokaisella lapsella on tarvittaessa oikeus. Lastensuojelutalvueluita tuottavien organisaatioiden velvollisuus ja haaste on pystyä tuottamaan juuri niitä talvueluita, joita lapsi ja perhe tarvitsevat, ja joita he eivät ole muualta saaneet. Lapsen edun turvaaminen vaatii ammattitaitoista henkilökuntaa sekä sitä, että organisaatio säännöllisesti arvioi talvuelujärjestelmänsä kykyä vastata lasten yksilöllisiin tarpeisiin. (Rousu 2007: 20.)

7.1 Asiakaslähtöisyys ja sen edistäminen

Sosiaaltalvueluissa asiakaslähtöisyyttä luodaan ja määritellään helposti talvueluja tuottavan organisaation tarpeista käsin, jolloin kehittämässä on kyse järjestelmästä, systeemeistä ja malleista. Asiakkaan näkökulmasta kyseessä on talvuelujen vastaaminen yksilölliseen tarpeeseen sekä kokemuksista liittyen saatuun talvueluun. Jotta asiakaslähtöisyyttä voitaisiin kehittää, tulisi asiakas ja hänen tarpeensa palauttaa talvuelutuotannon kehittämisen keskiöön. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen, Suokas 2011: 11-12.)

Tarkasteltaessa asiakasta asiakkuuden ja kuluttajuuden kautta, korostuu talvuelujen käyttäjän äänen merkityksen lisääntyminen. Tällöin ajatellaan, että talvuelujen käyttäjillä on oikeus ilmaista mielipiteensä talvuelujen kehittämässä, suunnittelussa sekä toimeenpanossa. Kyseessä on eräänlainen ulkoinen tilintekovastuu, jonka kautta on kehitetty hallinnon vastuuta työn tuloksista ja samalla tarkoituksena on ollut korostaa hallinnon läpinäkyvyyden ideaa ja kansalaisten eli asiakkaiden roolia tässä prosessissa. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen, Suokas 2011: 16.)

Hallinnollisesta näkökulmasta asiakkuutta tarkasteltaessa tulee esille se, että organisaatioiden asiakaslähtöisyyteen vaikuttaa johtaminen ja se, kuinka paljon asiakaslähtöisyydelle ja asiakkaiden asemalle annetaan painoarvoa. Organisaatioissa hallinnolliset käytännöt vaikuttavat muun muassa siihen, miten asiakkaita arvostetaan ja millainen talvuelukulttuuri organisaatiossa on, miten asiakkaat otetaan huomioon talvuelutuotannon suunnittelussa, miten asiakas-

palautetta kerätään ja vastaavatko palvelutuotantomallit asiakkaiden tarpeisiin. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen, Suokas 2011: 18.) Hyvä asiakaspalvelu perustuu asiakkaan näkökulman huomiointiin, minkä lähtökohdana on yhteinen kieli ja kunnioitus (Pohjola 2010: 46-47).

Sosiaali- ja terveysministeriön Toimiva Lastensuojelu -väliraportin mukaan tärkein aineistosta nouseva asia on lasten ja vanhempien tarve tulla kohdatuksi ja kuulluksi omana itsenään. Väliraportissa tuodaan myös esiin, että asiakkaiden mahdollisuus osallistua itseä koskevien ratkaisujen ja toimenpiteiden valmisteluun ja päätöksentekoon ei toteudu riittävän hyvin, vaikka nämä ovat asiakkaan perusoikeuksia ja vahvasti lainsäädännöllä turvattu. Asiakkaat kokevat, että lastensuojelun toimenpiteitä suunnitellaan perheen tietämättä. Osallisuus ja sen toteutuminen ovat yhteydessä vuorovaikutuksen laatuun ja avoimuuteen. (Toimiva lastensuojelu 2012: 8-9.)

Sosiaalityön osalta kehitys on ollut hidasta kohti sellaista palvelukulttuuria, jossa työ etenee asiakkaan tarpeet ja toiveet huomioiden. Sosiaalityötä on vahvasti ohjattu hallinnollisilla säädöksillä ja ennalta tutuilla käytännöillä. Myös työntekijöiden asiantuntijuus on saanut suurta painoarvoa. Asiakslähtöisessä palvelussa on syytä arvioida uudelleen koko asiakaspalvelukulttuuria, millä tarkoitetaan usein tavoitteellisesti palvelujärjestelmää, eikä asiakkaan omista lähtökohdista toteutuvaa työtä. Tällöin siitä voi muotoutua käsite, jonka avulla palveluiden tuottajat esittelevät oman toimintansa hyvyttä ilman asiakkaiden toiveiden olennaista huomiointia. Tärkeää olisi esittää kysymyksiä siitä, kuka rupeaa työskentelemään ja kenen kanssa, minkä vuoksi ja mitkä ovat tavoitteet. (Pohjola 2010: 45-47.)

Viime vuosina on kehitetty muun muassa kokemusasiantuntijoiden vertaisryhmätoimintaa, jota on tuotu myös lastensuojeluun. Tämä toiminta on osoittanut, että palvelujen käyttäjillä on paljon ajatuksia palvelujen kehittämiseen liittyen, mutta heitä ei vielä hyödynnetä tarpeeksi palvelujen arvioinnissa ja kehittämisessä. Toimiva Lastensuojelu -työryhmä pitää tärkeänä, että lasten, nuorten ja perheiden kokemukset otetaan huomioon lastensuojelun laadun arvioinnissa ja kehittämisessä. Lisäksi tulee varmistaa kokemusasiantuntijoista koostuvien kehittämisryhmien muodostuminen ja toiminnan jatkuminen. (Toimiva lastensuojelu 2013: 33.)

7.2 Laadukkaat palvelut ja niiden merkitys

Joku voi ihmetellä, miksi asiakkaille suunnattujen kyselyiden laatiminen ja toteuttaminen on oleellista palveluissa, joiden tavoitteena ei ole aikaansaada esimerkiksi rahallista tuottoa. Kyse on kunnallisista ja valtakunnallisista järjestelmistä, joita varten on käytettävissä rajallisesti yhteiskunnan varoja. Sen vuoksi palveluita ylläpitäviä tahoja kiinnostaa palveluiden ra-

hallinen ja ajallinen tehokkuus, toiminnan vaikuttavuus sekä käytäntöjen toimivuus. Asiakaslähtöisyyden tavoittelu sinällään ei ehkä kannusta toteuttamaan asiakaskyselyitä tai vastaavia selvityksiä niukkoja resursseja kuluttaen, mutta taloudellisen hyödyn toivossa tällaiset selvitykset ovat järkevä tapa kehittää palveluita laadukkaammiksi sekä tehokkaammiksi ja sitä kautta edullisemmiksi koko yhteiskunnalle.

Sosiaali- ja terveydenhuollolla pyritään parantamaan alueittain asukkaiden terveyttä ja hyvinvointia, mutta ei ole välttämättä helppoa kuvailla, mitä palvelujen laatuajatus pitää sisällään. Erinäisissä laatu tarkastelleissa työryhmissä hyvään laatuun on kytketty useita sitä määrittäviä kriteereitä. Laadukkuudesta kertoo esimerkiksi se, että palvelujen tuloksilla saavutetaan asetetut tavoitteet. Lisäksi laatu pitää sisällään ajatuksen siitä, että palvelut ja väestön tarpeet kohtaavat, tämän lisäksi palveluyksikköjen voimavarojen tulee olla järkevässä ja tehokkaassa käytössä. Palvelujen tuottajien tulisi omata ammattitaitoa ja motivaatiota työhön sekä henkilöstöä on oltava tarpeeksi. Asiakkaiden kohtelun täytyy olla kunnioittavaa ja heidän tulisi olla tyytyväisiä saamaansa palveluun sekä myös heidän toiveensa on otettava huomioon. (Taipale, Lehto, Mäkelä, Kokko, Muuri, Lahti, Lammi-Taskula 2011: 156-157.)

Kun mietitään ylipäätään mitä on hyvä laatu, riippuu vastaus tarkasteltavan toimialueen luonteesta. On kuitenkin sellaisia yleisluontoisia piirteitä, joiden toteutuminen voidaan nähdä laadukasta palvelutoimintaa tukevana alasta riippumatta. Näitä laadukkaan palvelutoiminnan piirteitä ovat asiakaslähtöisyys, kirjattu toiminta-ajatus, työn prosessien kuvaaminen, prosesseja tukevat rakenteet sekä jatkuvan arvioinnin toteutus. Arviointiin olennaisena osana kuuluu työyhteisön ja yksittäisten työntekijöiden toiminnan arviointi, suunnitellun prosessin toteutuksen arviointia sekä tavoitteiden saavuttamista asiakkaiden kohdalla. (Laaksonen 2004: 257.)

Kuntien tarjoamissa palveluissa laadun tarkkailuun velvoittaa lastensuojelun osalta eettisen näkökulman lisäksi laki. Koska sosiaalialan työ on pitkälti asiakkaiden henkilökohtaiseen tilanteeseen vaikuttamista, on asiakkaiden mielipiteillä suuri merkitys työn arvioinnissa ja kehittämisessä. Lastensuojelun tarpeen lisääntyminen kasvattaa myös laadun tarkkailun tarvetta. Tämän vuoksi koemme, että selvityksemme koskien asiakkaiden näkökulmaa avohuollon perhetyöstä on äärimmäisen ajankohtainen. Myös taloudellista kannattavuutta ajatellen avohuollon tukitoimiin panostaminen on pidemmän päälle järkevää. Yhteiskunnalle avohuollon tukitoimina toteutuva lastensuojelu tulee huomattavasti edullisemmaksi kuin esimerkiksi lasten sijoittaminen perheen ulkopuolelle tai perheenjäsenille laitoksissa järjestettävät intensiiviset kuntoutusjaksot. Pidämme huomionarvoisena sekä kunnallisella että valtiollisella tasolla kääntää katse ajoissa avohuollon perhetyön, ja ylipäätään lastensuojelun arviointiin sekä sen kehittämiseen ajankohtaisia tarpeita vastaavaksi.

8 Arviointi lastensuojelussa

Toimiva lastensuojelu -väliraportin mukaan lastensuojelun tutkimus on hajanaista ja koordinoimatonta ja työmenetelmien vaikuttavuutta hyvinvointiin ei ole tutkittu (2012: 17). Myös Rousu kuvaa väitöskirjassaan sitä, miten vähän tietoa on lastensuojelun asiakkuuksista ja tuloksellisuudesta. Tiedon keräämisessä suurimmat puutteet liittyvät siihen, millaisia ovat lastensuojelun asiakkaiden saaman tuen ja palveluiden vaikutukset ja miten hyvin toiminnassa onnistutaan. Tietoja asiakkaiden taustoista, perherakenteista, palvelutarpeista, hoito- ja tutkimusmenetelmistä, hoidon vaikutuksista ja asiakastyössä onnistumisesta kootaan liian vähän. (Rousu 2007: 75)

Rousun väitöskirjan aineiston mukaan lastensuojelun arvioinnissa on vielä paljon kehitettävää. Aineistosta nousi esiin muun muassa se, että palautetietoa kerätään sattumanvaraisesti ja toiminnassa käytetty tieto on kapea-alaista. Aineiston mukaan lastensuojelussa toteutettava arviointi oli usein laadullista. Määrällistä tietoa olivat lähinnä tiedot erilaisista suoritteista ja asiakasmääristä. Tutkimuksellista tietoa oli vain vähän tarjolla. Kerätty tieto ei kuvannut toiminnan tuloksia tai vaikutuksia. (Rousu 2007: 207.) Lastensuojelun tietopohja on liian kapea ja se keskittyy pääasiassa sijaishuoltoon. (Toimiva lastensuojelu 2012: 17.)

Valtiontalouden tarkastusviraston lastensuojelun tuloksellisuustarkastuskertomuksen tarkoituksena on ollut selvittää lastensuojelulain avo-, sijais- ja jälkihuollon tavoitteiden toteutumista. Tarkastus kohdistuu siis palvelujärjestelmän toimivuuteen ja tarkastuksen pääkysymys on, toteutuuko lapsen etu lastensuojelussa. (Tuloksellisuustarkastuskertomus 2012: 24.) Tarkastuksen pääasiallinen aineisto koostui kymmenen kunnan tilastotiedoista, kyselyistä, havainnoinnista, virallisista asiakirjoista sekä kunnilta pyydyistä tiedoista. Yhteensä 41 henkilöä, jotka olivat sosiaalityöntekijöitä ja esimiehiä, haastateltiin kevään 2011 aikana. (Tuloksellisuustarkastuskertomus 2012: 31.)

Asiakastyön hoito- ja palvelusuunnitelman tavoitteiden toteutumisesta ei pääsääntöisesti tehdä yhteenvedoja. Näiden yhteenvedojen avulla voitaisiin luoda kokonaiskuvaa asiakastyön vaikutuksista ja onnistumisesta. Palveluiden tuloksellisuudesta ei tuoteta tarpeeksi tietoa. Aineistosta nousi kuitenkin esiin, että asiakaspalautteen säännöllinen kokoaminen toisi esiin myönteiset tulokset, mikä haastateltavien mukaan auttaisi työntekijöitä jaksamaan paremmin työssään. Palveluprosessien toimivuudesta ei arviointeja juurikaan tehdä, vaikka niidenkin koettiin olevan tärkeitä. (Rousu 2007: 219.)

Assi Ailoranta on laatinut Salon lastensuojelun arviointitiimille kyselylomakkeen palautteen keräämiseksi asiakkailta. Ailoranta itse määritteli tässä kehittämishankkeessa tärkeiksi seikoiksi asiakaslähtöisyyden ja asiakkaiden äänen kuuluville tuomisen. Laaditut palautelomak-

keet sisälsivät taustatietoa koskevia kysymyksiä ja strukturoituja sekä avoimia kohtia. Ailoranta on itse sitä mieltä, että systemaattinen palautteen kerääminen on oiva tapa arvioida lastensuojelun vaikutuksia ja tuloksellisuutta. Hän myös toteaa, että tämä kehittämistyö toimi Salon lastensuojelun arviointitiimille työkaluna oman työskentelyn arviointiin ja kehittämiseen asiakkaiden kokemusten avulla. (Ailoranta 2012: 18-19.)

Ailoranta on tehnyt kehittämishankkeen osana lastensuojelun sosiaalityön täydennyskoulutusta ja hänen kehittämishankkeessaan vaikuttaa olevan paljon yhtäläisyyksiä meidän kyselyymme ja opinnäytetyömme lähtökohtiin nähden. Lisäksi tavoitteet hänen kyselynsä jäämisestä Salon lastensuojelun arviointitiimin käyttöön vastaavat omia tavoitteitamme kyselymme tulevaisuuden osalta. Olisi ollut mielenkiintoista verrata näiden kyselyiden rakennetta ja yhtäläisyyksiä sekä eroavaisuuksia, mutta Ailorannan varsinaista kyselylomaketta ei ollut saatavissa.

8.1 Työn arviointi Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa

Helsingin sosiaalivirastossa on jo 1980-luvulla alettu kiinnostumaan työn vaikuttavuuden arvioinnista sekä arvioivasta työtteestä. 1990-luvulla painotus siirtyi enemmän laadun arviointiin ja laatutyöhön, kuten kävi muuallakin Suomessa. 2000-luvulla tavoitteeksi asetettiin, että sosiaalitoimi tuottaa hyviä vaikutuksia ihmisten elämässä ja sen elämänkaaren eri vaiheissa. Keskeiseksi tavoitteeksi muodostui asiakas- ja palvelukohtaisen sekä yhteiskunnallisen vaikuttavuuden seuraaminen. Työstä kerätty arvioivaa tietoa haluttiin hyödyntää toiminnan ohjauksessa, kehittämisessä ja johtamisessa. (Bergman 2008: 3.)

Ollennainen kysymys on se, millaista tietoa hyödynnetään lastensuojelutyötä suunniteltaessa ja tavoitteita asetettaessa sekä minkälaisia visioita, strategioita ja ennakoiteja tulevasta voidaan muodostaa ja miten lastensuojelun johtaminen ja kehittäminen onnistuvat nykyisellä tietopohjalla. Toiminnan suunnitteluun, kehittämiseen ja moniin muihinkin tarpeisiin kaivataan monipuolista tietoa, joka koostuu asiakastyön kirjauksista, asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksellisesta tiedosta, mutta myös tutkimuksista ja selvityksistä saaduista tiedoista. (Rousu 2007: 76.)

Vuonna 2003 laadittiin pitkäkestoinen arvioinnin kehittämis- ja toteuttamissuunnitelma, joka sisälsi kehittävän arvioinnin ja vaikuttavuuden arviointia. Tällöin haluttiin kehittää arviointitoimintaa tukevaa johtamista ja osaamista, menetelmiä arviointiin, tietoteknisiä sovelluksia sekä asiakasnäkökulman huomiointia. Lähtökohtana oli lisätä arviointiin liittyvää osaamista ja ymmärrystä. Koulutuksia järjestettiin yhteistyössä Stakesin ja Helsingin yliopiston kanssa ja vuoteen 2008 mennessä näihin koulutuksiin oli osallistunut yli 1600 sosiaalialan työntekijää. Tavoitteena on ollut luoda ammatillinen käytäntö, jossa arvioidaan ja seurataan järjestelmäl-

lisesti toiminnan vaikuttavuutta. Kuitenkin ajattelun juurtuminen työmalleiksi, menetelmiksi sekä työkuultuuriksi on ollut odotettua hitaampi prosessi. (Bergman 2008: 3.)

8.2 Strategiaohjelma, Helsinki 2013-2016

Helsingin kaupungin vuosien 2013-2016 strategiaohjelmaan on kirjattu, että lastensuojelun pitkäaikainen asiakkuus ja kodin ulkopuoliset sijoitukset vähenevät. Toimenpiteinä tämän tavoitteen saavuttamiseen on muun muassa kotiin vietävien palveluiden kehittäminen. (Strategiaohjelma 2013-2016 2013: 8.) Vuosien 2007 ja 2011 välisenä aikana lastensuojelun asiakkaiden määrä on kasvanut Helsingissä 37 prosenttia. Erityisesti muiden kuin suomen- tai ruotsinkielisten lastensuojelun asiakkaiden määrä on noussut. Huostaanotettujen lasten määrä on kuitenkin laskenut tänä aikana jonkin verran, mikä kertoo avohuollon asiakkuuksien lisääntymisestä. (Strategiaohjelma 2013-2016 2013: 42.)

Helsingissä lastensuojelulle muuta maata suurempia haasteita aiheuttaa muun muassa lastensuojelun suuret asiakasmäärät, koulupudokkaat ja lapsiperheiden pienituloisuus. Näiden syiden vuoksi nuorten palveluiden kehittäminen on nostettu omaksi kokonaisuudeksensa strategiaohjelmaan. (Strategiaohjelma 2013-2016 2013: 42.)

8.3 Helsingin kaupungin lastensuojelun asiakasmäärät ja kustannukset

Helsingissä lastensuojeluilmoituksia tehtiin vuoden 2013 aikana melkein 14 200 kappaletta, mikä oli 7 prosenttia enemmän kuin vuonna 2012. Ilmoitusten syinä olivat 11 prosentissa tapauksista lapsen hoidon ja huolenpidon tarve, 59 prosentissa kehitystä vaarantavat olosuhteet ja 34 prosentissa lapsen omasta käyttäytymisestä johtuen. Helsingissä lastensuojeluilmoitusten kohteena olleiden lasten osuus oli lähes 8 prosenttia kaikista 0-17-vuotiaista lapsista ja nuorista. (Ahlgren-Leinvuo 2014: 3-5.)

Lastensuojelun asiakkaita tuetaan ensisijaisesti avohuollon keinoin. Kuusikkokaupunkien, eli Helsingin, Espoon, Vantaa, Tampereen, Turun ja Oulun, lastensuojelun asiakkaista melkein 92 prosenttia oli avohuollon asiakkaina vuonna 2013. Helsingissä avohuollon asiakkaina oli 8 721 lasta ja nuorta, sijoitettuna 1 983 ja jälkihuollossa 18-20-vuotiaita asiakkaita oli lähes 1000. Sama asiakas on saattanut olla vuoden aikana niin avohuollon, sijaishuollon kuin jälkihuollon asiakkaana. (Ahlgren-Leinvuo 2014: 6.)

Helsingin lastensuojelun kokonaiskustannukset vuonna 2013 olivat lähes 128 miljoonaa euroa, joista avohuollon osuus oli noin 27 miljoonaa euroa ja sijoitusten kustannukset melkein 101 miljoonaa euroa. Lastensuojelun kustannukset suhteutettuna keskiarvallisesti 0-20-vuotiaisiin lastensuojelun asiakkaisiin oli 11 435 euroa per asiakas. (Ahlgren-Leinvuo 2014: 9-10.) Lasten-

suojelun kehittäminen asiakkaita kuunnellen ja työtapojen sekä prosessien toimivuutta parantaen on olennaista, jotta kustannukset saataisiin pidettyä kohtuullisina.

Avohuollon kustannukset muodostuivat siten, että noin 40 prosenttia kustannuksista aiheutui lastensuojelun avohuollon sosiaalityöstä, noin 10 prosenttia jälkihuollosta, 46,5% avohuollon tukitoimista ja 3,5% lastensuojelun taloudellisista tukitoimista. Helsingissä lastensuojelun avohuollon kokonaiskustannukset avohuollon 0 - 17-vuotiasta asiakasta kohden vuonna 2013 oli 3099 euroa. (Ahlgren-Leinvuo 2014: 13-14.)

9 Toteutuneita kehittämishankkeita ja tutkimuksia

Erilaisia tutkimuksia ja toteutettuja hankkeita lastensuojelun ja perhetyön saralta löytyy melko paljon, mutta mitään yhtenäisiä tutkimusaiheita on niiden pohjalta kovin hankalaa hahmottaa. Aiheet ja tutkimuskysymykset ovat keskenään kovin erilaisia, joten kysyntää olisi varmasti pitkittäistutkimuksille tiettyjä mielenkiinnon aiheita koskien ja systemaattisesti ke- rätävien selvitysten toteuttamiselle. Monet tähän saakka tehdyistä tutkimuksista ovat ennen 2010-lukua julkaistuja, joten niiden tuottaman tiedon päteminen tänä päivänä on kyseen- alaistamisen arvoista lastensuojelun muuttuvalla kentällä. Jos onnistumme laatimaan opin- näytetyöprosessimme myötä toimivan kyselylomakkeen, voi se parhaimmassa tapauksessa juurtua yhdeksi säännölliseksi tiedonkeruun muodoksi Helsingin kaupungin perhetyön piirissä.

Kuntaliitto teki vuoden 2012 lopussa kyselyn lastensuojelun tilanteesta ja kehittämisehdotuk- sista lastensuojelun toiminnan ja vaikuttavuuden parantamiseksi. Kysely kohdistettiin suoraan kunnille ja yhteistoiminta-alueille, joilla on vastuu lastensuojelun järjestämisestä. Kysely suunnattiin lastensuojelun johtaville viranhaltijoille. Kyselyyn vastanneista vajaa kolmannes oli sosiaalityöntekijöitä tai johtavia sosiaalityöntekijöitä ja kaksi kolmasosaa vastaajista oli sosiaali- ja terveystieteiden johtoa. Osa vastaajista ilmoitti, että kyselyyn vastattiin esimies- tai johtoryhmissä tai työryhmissä yhdessä sosiaalityöntekijöiden kanssa. Vastauksia kyselyyn tuli yhteensä 195 kappaletta, mikä kattaa yhteistoimintajärjestelyiden vuoksi 90 prosenttia kai- kista Suomen kunnista. Kyselyyn vastanneiden kuntien ja yhteistoiminta-alueiden alueella asuu noin 95 prosenttia väestöstä ja lastensuojelun asiakkaina olevista lapsista 95 prosenttia asuu näillä alueilla. (Puustinen-Korhonen 2013: 6, 9.)

Kyselyssä kartoitettiin muun muassa lastensuojelun asiakkaiden tarvitsemien palveluiden saa- tavuutta sosiaali- ja terveydenhuollon osalta. Kyselyllä haluttiin kartoittaa sitä, kuinka hyvin lastensuojelun asiakkaiden tarvitsemat palvelut ovat saatavilla. 97 prosenttia vastaajista koki, että perhetyö järjestyy asiakkaiden tarpeiden mukaan kohtuullisella työmäärällä ja viiveellä. (Puustinen-Korhonen 2013: 27.) Koemme, että perhetyö on yleinen ja paljon käytetty työ- muoto, jota pidetään myös tärkeänä palveluna. Siksi ajattelempa, että perhetyön asiakka-

den kokemuksia ja näkemyksiä palvelusta on tärkeää tuoda esiin, jotta palvelua pystytään kehittämään asiakkaiden tarpeiden mukaiseksi.

Esimerkiksi Helsingin kaupungin lastensuojelussa työskentelee yhteensä 906 työntekijää. Johdettavia sosiaalityöntekijöitä on 35, vastuusosiaalityöntekijöitä 204, kunnallisessa laitoshuollossa työskentelee 497 henkilöä ja sosiaaliohjaajia sekä perhetyöntekijöitä on yhteensä 170 henkilöä. Sosiaaliohjaajista ja perhetyöntekijöistä 137 työskentelee avohuollossa, 13 sijaishuollossa ja jälkihuollossa 20. (Ahlgren-Leinvuo 2014: 38.)

Kehittämisehdotuksissa 84 prosenttia vastaajista oli samaa mieltä väittämän kanssa siitä, että toimivalla työnjaolla ja riittävällä määrällä sosiaaliohjausta ja perhetyötä voitaisiin olennaisesti vähentää sosiaalityöhön kohdistuvaa painetta. Kehittämisehdotusten avovastauksissa tuotiin myös esiin sitä, että puutteet palvelujärjestelmässä tulisi korjata. Puutteiksi nähtiin ennaltaehkäisevän työn vähyys, jota voitaisiin paikata lisäämällä perhetyön määrää ja tuoda perhetyötä yhteistyöhön neuvoloiden kanssa. Avoimissa vastauksissa ilmeni myös, että intensiivistä perhetyötä pitäisi kehittää, jotta huostaanotoilta vältyttäisiin. Lisäksi 86 prosenttia vastaajista tuki väittämää, jonka mukaan perhetyötä pitäisi tehdä entistä enemmän yhteistyössä mielenterveys- ja päihdepalveluiden kanssa (Puustinen-Korhonen 2013: 49, 78, 85).

Myös lastensuojelun tuloksellisuustarkastuskertomukseen haastatelluista lastensuojelun työntekijöistä useat olivat sitä mieltä, että perhetyötä lisäämällä ja kehittämällä voitaisiin ehkäistä huostaanottoja. Eräässä kunnassa, jossa lastensuojelun avohuollossa on panostettu perhetyöhön, ei ole tehty pienten lasten huostaanottoja viime vuosina ollenkaan. Kyseisessä kunnassa kerrottiin perhetyön olevan kehittynyttä, suunnitelmallista ja tavoitteellista. Tässä kunnassa perhetyö alkaa tutustumis- ja arviointijaksolla ja muutaman kuukauden kuluttua päätetään kannattaako perheen kanssa tehdä suunnitelmallista perhetyötä. (Tuloksellisuustarkastuskertomus 2012: 38.)

Yksi laajan mittakaavan kehittämisohjelma on nimeltään Kaste-ohjelma eli Valtioneuvoston vahvistama kansallinen Sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisohjelma, joka vahvistetaan joka neljäs vuosi. Nykyinen kehittämisohjelma on laadittu vuosille 2012-2015. Kaste-ohjelmassa luodaan, arvioidaan, levitetään ja juurrutetaan uusia, hyviä käytäntöjä kansallisesti. Kaste-ohjelman tavoitteena on kaventaa hyvinvointi- ja terveyseroja sekä järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteet ja palvelut asiakaslähtöisesti. Painopistettä pyritään muuttamaan ongelmien hoidosta ongelmien ehkäisyyn. (Kaste 2012: 3, 4, 13.)

Yksi Kaste-hankkeen osaohjelmista on Lasten, nuorten ja lapsiperheiden palvelujen uudistaminen, jossa keskeistä on vahvistaa hyvinvointia edistävää ja ongelmia ennaltaehkäisevää toimintaa ja pyrkiä lisäämään palvelujen kustannusvaikuttavuutta. Ohjelman viidenteen toi-

menpiteeseen kuuluu lastensuojelutyön kehittäminen sekä ehkäisevien ja varhaisen tuen palveluiden vahvistaminen. Tähän toimenpiteeseen kuuluvat muun muassa lastensuojelun avo- huollon ja perhehoidon kehittäminen sekä lasten ja nuorten ehkäisevien terveystalveluiden vaikuttavuuden arvioinnin lisääminen. (Kaste 2012: 4, 22, 23.)

Aiemmin mainitun tuloksellisuustarkastuksen mukaan avohuollossa yleisimmin käytettyjä tutkimuotoja ovat perhetyö, tukihenkilöt ja -perheet sekä taloudellinen tuki. Puutteet palveluis- sa liittyivät kotipalvelun ja perhetyön saatavuuteen. Tarkastuksessa havaittiin, että näillä tukimuodoilla on suuri merkitys perheen kokonaistilanteen parantamisessa. (Tuloksellisuus- tarkastuskertomus 2012: 48.)

Eräässä kunnassa on käynnissä hanke, jossa on perheille tarjottu intensiivistä perhetyötä. In- tensiivisen perhetyön avulla on pystytty estämään nuorten kiireellisiä sijoituksia. Yhdessä kunnassa on suunniteltu, että ostopalvelujen resursseja tullaan painottamaan enemmän per- heisiin kohdistuvaan intensiivityöhön kuin laitoshoitoon. Seitsemässä kunnassa tarkistuskunnis- ta koettiin, että avohuollon palveluilla tuetaan ensisijaisesti koko perhettä. Kolmessa kunnas- sa paneuduttiin erityisesti lasten, nuorten ja vanhempien osallistamiseen, läheisverkoston tukemiseen tai perhetyöhön. Yhdessä kunnassa perheitä tuettiin myös siten, että lastensuojel- lun työntekijät vastasivat myös aikuissosiaalityöstä. (Tuloksellisuustarkastuskertomus 2012: 38, 128.)

10 Helsingin kaupungin toteuttamat selvitykset

Meitä ja erityisesti yhteistyökumppanimme kiinnosti tietää, onko tällaista toteuttamamme asiakaskyselyn kaltaista selvitystyötä tehty Helsingin kaupungin toimesta aiemmin ja jos on, niin millä tavoin ja missä määrin. Perhetyön tiimillä oli toimistollaan kyselylomakkeita, joita ei kuitenkaan käytetty systemaattisesti tiedon keräämiseen, vaan lomakkeiden käyttäminen oli satunnaista. Pohdimme, onko niillä kerättyjä vastauksia millään tavoin analysoitu tai koot- tu vai ovatko ne ainoastaan jääneet työntekijöiden silmäiltäväksi. Saimme sellaisen käsityk- sen, että vastaukset ovat jääneet vain työntekijän tietoon, eivätkä ne ole aiheuttaneet min- käänlaisia toimenpiteitä. Työntekijät ovat ehkä voineet pohtia omaa työskentelyään vastaus- ten pohjalta.

Yritimme etsiä tietoa siitä, millaisia tutkimuksia tai selvityksiä ylipäättään on toteutunut Hel- singin kaupungin lastensuojelun avohuollon perhetyössä. Emme löytäneet mitään oman kyse- lymme kaltaista koontia asiakkaiden mielipiteistä. Otimme yhteyttä Helsingin kaupungin Ti- lasto- ja tietopalvelun informaattikkoon, joka ei myöskään löytänyt samankaltaisia selvityksiä. Hän löysi seitsemän selvitystä ja hanketta vuosilta 1999-2009 lastensuojelun perhetyöhön kohdistuneena, mutta ne olivat kovin erilaisia verrattuna meidän työhömme.

Vuonna 2009 julkaistu Lastensuojelua kehittämässä, kokemuksia pääkaupunkiseudulta -kirja esittelee pääkaupunkiseudulla toteutetun kehittämissuunnitelman toimintaa ja saavutettuja tuloksia vuosilta 2006-2008. Tässä teoksessa esitellään kehittämistyön prosessia, tuoden sen osalta esiin sekä haasteita että onnistumisia. Lisäksi siinä kuvataan pääkaupunkiseudun kolmessa kunnassa eli Espoossa, Helsingissä ja Vantaalla pilottiyksiköissä ja kehittäjäverkostossa toteutettua kehittämistä ja saatuja tuloksia. Esimerkiksi Helsingin kaupungin Kaarelan pilotissa omaa kehittämistyötään ovat kuvailleet sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät. Sosiaaliohjauksen osalta erilaisia toimintamalleja on kuvailtu ja sijoitettu asiakasprosessiin. Lisäksi pilotissa on tarkasteltu sosiaalityöntekijän valtaa, vastuuta ja asiantuntijuutta avo- ja sijaishuollon asiakasprosessin johtoasemassa nykyisten työkäytäntöjen suhteen. (Lastensuojelua kehittämässä. Kokemuksia pääkaupunkiseudulta 2009: 9.)

11 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyön aiheesta ja toteutuksesta sovittiin tammikuussa 2014 tapaamisessa perhetyön ohjaajien kanssa. Tämän jälkeen teimme alustavan opinnäytetyön suunnitelman ja pian aloimme työstää varsinaista suunnitelmaamme. Suunnitelmaseminaarin pidimme maaliskuun 2014 puolivälissä, minkä jälkeen pääsimme suunnittelemaan kyselylomaketta sekä sen mukana asiakkaille jaettavaa saatekirjettä.

11.1 Omat tavoitteemme

Yhdeksi tavoitteeksi koko tälle opinnäytetyöprosessille asetimme sen, että kyselylomake voisi jäädä opinnäytetyömme valmistuttua perhetyön tiimille aktiiviseen käyttöön niin, että mahdollisimman monelta perhetyön asiakkaalta kerättäisiin palautetta vastaisuudessakin. Tällä tavoin saataisiin tietoon asiakkaiden kokemukset ja työskentelyllä voitaisiin vastata paremmin asiakasperheiden muuttuviin tarpeisiin. Jatkuvasti muuttuva yhteiskunta määrittää monilta osin puitteet perhetyössä kohdattaville haasteille ja kehitystarpeille.

Opinnäytetyömme toteutuksen aikana halusimme tutustua lastensuojelulakiin ja perehtyä lastensuojelun perhetyön toimintaan, jotta saisimme syvennettyä tietämystämme lastensuojelulaista, lastensuojelun avohuollosta ja etenkin perhetyöstä. Tavoitteenamme oli saavuttaa tiedon tasolla sellaista uutta ymmärrystä, mitä koulutuksen aikana emme ole vielä tähän mennessä saaneet. Tavoittelimme myös osaamisemme kehittämistä määrällisen tutkimuksen tekemisessä, jonka osalta uskoimmekin taitojemme kehittyvän paljon tämän prosessin aikana.

11.2 Opinnäytetyön vaiheet

Saimme suomen- ja ruotsinkieliset kyselylomakkeet (ks. liite 3 ja 4) sekä saatekirjeet (ks. liite 1 ja 2) viimeisteltä huhtikuun alussa, jolloin pääsimme postittamaan tutkimuslupahakemuksen Helsingin kaupungille. Olimme toivoneet hakemuksen valmistuvan maaliskuun loppuun mennessä, mutta aikataulumme ylittyi viikolla. Halusimme saada tutkimusluvan jo ennen kesää, jolloin perhetyön tiimi pääsisi toimittamaan kyselyitä asiakkailleen jo ennen kesälomakautta. Teimme yhteistyötä sekä perhetyön tiimin että muutaman opettajan kanssa ja kyselylomakkeen ja saatekirjeen ruotsiksi kääntämiseen saimme apua myös ystäviltämme. Koska meidän piti huomioida useita näkökulmia kyselylomakkeiden onnistuneisuutta ajatellen, oli haastavaa sovittaa ne kaikki yhteen. Jouduimme tekemään valintoja, joiden uskoimme parhaiten palvelevan juuri tätä tutkimusta siltä toivotun tiedon sekä kattavan analyysin onnistumisen osalta.

Lähetimme tutkimuslupahakemuksen huhtikuussa ja saimme myönteisen päätöksen toukokuun puolivälissä. Korjasimme lupahakemuksen mukana lähetetyistä kyselylomakkeen versioista ulkoasun kohdalleen, sillä esimerkiksi riviväleissä oli muutamia epäkohtia, jotka vaikuttivat mielestämme kyselylomakkeen selkeyteen. Lisäksi ruotsinkielinen kyselylomake ja saatekirje kiersivät vielä perhetyön tiimin kautta heidän toiveestaan tarkastettavaksi ruotsia sujuvasti osaavalle perhetyön ohjaajalle. Hän teki joitakin muutoksia, jotta asiasisältö vastaisi mahdollisimman tarkasti suomenkielisiä osioita. Kyselylomake oli alun perin laadittu suomenkielisenä, jonka pohjalta se pyrittiin sisällöltään mahdollisimman yhdenmukaisena säilyttäen kääntää ruotsiksi.

Kävimme tapaamassa perhetyön tiimiä palaverissa 20.5. sopien lopullisesta tarvittavasta hienosäädöstä kyselylomakkeen sisältöä koskien. Muutokset saimme tehtyä saman päivän aikana. Tavoitteena oli, että ennen juhannusta saisisimme takaisin edes jonkun verran täytettyjä lomakkeita ja pääsisimme syöttämään vastauksia SPSS-ohjelmaan, joka on määrällisen tutkimuksen tilasto-ohjelma. Halusimme saada lomakkeet mahdollisimman nopeasti asiakasperheisiin ja takaisin meille, jotta analysointivaiheeseen ja tulosten raportointiin jäisi meille hyvin aikaa.

Juhannusviikolla saimme täytettyjä kyselyitä takaisin ja samalla hieman näyttöä siitä, kuinka asiakkaat ovat vastanneet. Oli innostavaa huomata, että asiakkaat olivat halunneet vastata kyselyymme ja että meillä oli vielä aikaa odottaa lisää täytettyjä lomakkeita. Kesän aikana työstimme teoriaosuutta ja siirsimme kyselylomakkeiden tulokset tietokoneelle SPSS:ään sitä mukaa, kun saimme kyselyitä itsellemme. Aloimme myös pohtia, mitkä kysymykset lomakkeessa olivat olleet vastaajille hankalia tai kenties epätarkoituksenmukaisia ja kuinka kyseiset kohdat olisi voinut muotoilla toisin. Viimeiset lomakkeet otimme vastaan elokuun lopulla, jol-

loin alkuperäinen tavoitteemme niiden määrästä oli lähestulkoon täyttynyt. Pyrkimyksemme oli saada kohtuullisen hyvän luotettavuuden toteutumiseksi 40 täytettyä lomaketta ja meille lopulta palautui 40 kyselyä, eli pääsimme tavoitteeseemme.

Aloimme välittömästi kirjoittaa tuloksia auki ja tulkitsemaan niitä johtopäätöksiä varten. Tässä vaiheessa sovimme myös ohjaavan opettajan kanssa aikatauluista. Meillä jäi hieman reilu kuukausi aikaa työstää opinnäytetyö valmiiksi ja viimeistellä se, kun lopullisen työn palauttamispäivä sovittiin lokakuun alkuun.

12 Tutkimusprosessi

Tutkimusprosessi käynnistyi, kun pohdimme yhdessä perhetyön sosiaaliohjaajien kanssa kyselyn teemoja. Ne toimivat pohjana, jolta muodostimme tutkimuskysymykset tutkielmallemme. Kyselylomake laadittiin niin, että se tuottaisi vastauksia tutkimuskysymyksiin.

12.1 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyölle määrittelemämme tutkimuskysymykset ovat seuraavanlaiset:

- Kokevatko lastensuojelun perhetyön asiakkaat työskentelyn vastanneen heidän tarpeisiinsa ja hyödyttäneen heitä?
- Millaiseksi lastensuojelun perhetyön asiakkaat ovat kokeneet työskentelyn?
- Onko työskentelyssä otettu riittävästi huomioon asiakkaat ja heidän ajatuksensa?

Selvitämme näiden kysymysten pohjalta, mitä kehitettävää lastensuojelun perhetyössä olisi.

12.2 Kyselylomakkeen laadinta ja tutkimusmenetelmät

Laadimme kyselylomakkeen yhteistyössä perhetyön tiimin ohjaajien kanssa, joiden omat toiveet työnsä kehittämisestä viitoittivat sitä, millaisia kysymyksiä halusimme perhetyön asiakkaalle esittää. Lähdimme lomakkeen työstämisessä liikkeelle sellaisten teemojen hahmottelusta, joiden mukaisesti kysymykset tulisivat rakentumaan. Kyselylomakkeesta tehtiin strukturoitu eli jokaista kysymystä tai väitettä kohden on useampia vastausvaihtoehtoja numeerisella asteikolla, joista vastaaja sai valita lähimpänä oikeaa olevan vastauksen. Lisäksi laadimme muutaman avoimen kysymyksen, joihin vastaamalla asiakkaat voisivat tarkentaa näkemyksiään ja saivat mahdollisuuden antaa palautetta omin sanoin perhetyöstä. Kyselylomakkeen kysymykset yritimme muotoilla helposti ymmärrettäviksi, jotta kuka tahansa asiakkaista eli tutkimuksen perusjoukosta pystyisi niihin vastaamaan.

Valitsemiamme teemoja olivat seuraavat:

Työskentelyn kesto, tapaamisten tiheys, työntekijöiden asenne, tavoitteiden asettaminen, millaisia tapaamisia olivat ja olivatko ne mielekkäitä, muutokset elämäntilanteissa, mihin sai eniten apua ja mitä kehitettävää olisi.

Kysymykset voidaan yksinkertaisesti jakaa todellisuutta selvittäviin ja subjektiivista tilaa hahmottaviin kysymyksiin. Todellisuutta koskevat kysymykset liittyvät yleensä menneisiin tapahtumiin tai käytökseen. (Ahola 2007: 57.) Lomakkeessamme sijoitimme tosiasioita kartoittavat kysymykset lomakkeen ensimmäisiksi kysymyksiksi ja nimesimme ne otsikolla ”Alkutiedot”. Subjektiiviset kysymykset kartoittavat mielipiteitä ja asenteita, ja ne sisältävät monia väittämiä asteikolle sijoitettuna (Ahola 2007: 57). Yksi tähän tarkoitukseen käytettävä asteikko on Likertin asteikko, jonka koimme sopivaksi tutkielmaamme. Vastaaminen tapahtuu kyseisen asteikon mukaisesti valitsemalla omaa mielipidettä tai kokemusta parhaiten kuvaava vaihtoehto. Lomakkeemme asteikko sisälsi numeroidut vaihtoehdot yhdestä viiteen seuraavanlaisesti:

- 1 täysin eri mieltä
- 2 osittain eri mieltä
- 3 ei eri eikä samaa mieltä
- 4 osittain samaa mieltä
- 5 täysin samaa mieltä

Muuttujat, eli mitattavat ominaisuudet, jotka voivat saada erilaisia arvoja, ovat kyselytutkimuksessamme kategorisia. Kategoriset muuttujat kuvaavat yksiköiden laadullisia ominaisuuksia (Helenius 1995: 19). Osa muuttujista on laatueroasteikollisia, kun taas osa on järjestysasteikollisia muuttujia. Laatueroasteikollisia muuttujia ei ole mahdollista asettaa mielekkäästi järjestykseen, kun taas järjestysasteikollisilla muuttujilla tämä on mahdollista tehdä (Helenius 1995: 19). Esimerkiksi mielipidettä kartoittavat kysymykset, joissa väittämät on sijoitettu Likertin asteikolle, ovat järjestysasteikollisia, koska edellä mainitut luokat on mahdollista asettaa järjestykseen, vaikkapa sen suhteen kuinka vahvasti vastustaa esitettyä väitettä (Helenius 1995: 20).

Analysoimme sitä, miten muuttujien saamat erilaiset arvot, eli havainnot, ovat lukumäärällisesti esiintyneet eli millaisia frekvenssijakaumia muuttuja saa (Helenius 1995: 26). Muut tilastolliset tunnusluvut eivät ole mielekkäitä laatueroasteikolla mitatuista muuttujista, koska muuttujista voidaan ilmoittaa vain, ovatko kaksi havaintoa samanlaisia vai erilaisia (Nummenmaa 2009: 41). Joitakin muuttujia suunnittelimme ristiintaulukoivamme, joka tarkoittaa muuttujien välisten yhteyksien tarkastelua (Alkula, Pöntinen, Ylöstalo 1995: 175), mutta

huomasimme sen olevan kannattamatonta, koska otoksemme on kuitenkin melko pieni. Pohdimme myös keskiarvojen ja muiden hajontalukujen esittämistä, mutta totesimme frekvenssi-jakauman olevan sopivin ja informatiivisin tapa analysoida tuloksia tässä tapauksessa.

Kyselylomakkeeseen sijoitimme myös kolme avointa kysymystä, joihin saatujen vastausten tarkasteluun käytimme teemoittelua. Teemoittelu on tapa, jossa aineistoa voidaan pelkistää tuomalla siitä esille esimerkkilauseita sitaattien muodossa. Kuitenkaan teemoittelu ei useimmiten etene varsinaiseen analyysivaiheeseen, tulkintaan tai johtopäätöksiin (Kananen 2008b: 91). Tarkempi sisällönanalyysi ei tuntunut meistä tarpeelliselta, koska avoimiin kysymyksiin ei kovinkaan moni vastannut ja ne olivat valmiiksi osana kyselyn tiettyjä aihealueita, lukuunottamatta viimeistä, vapaasti annettavan palautteen kysymystä. Teemoittelussa kyse on luokitelusta ja sen tuotoksena luodaan monesti sitaattikokoelma kuvaamaan aineistoa (Kananen 2008b: 91).

Kysymysten sisällön ohella täytyy myös lomakkeen rakenteen olla sellainen, että se kannustaa vastaajia antamaan mahdollisimman tarkkoja vastauksia. Lomakkeen on olennaista kohdistua tutkimuksen varsinaiseen aiheeseen. Sen olis myös tärkeää olla mahdollisimman lyhyt, edetä luontevasti kysymyksestä toiseen, helpottaa vastaajaa muistamaan asioita ja johdattaa hänet oikeaan tietolähteeseen. Merkityksellistä olisi myös saada vastaajassa aikaan tunne siitä, että lomakkeeseen vastaaminen on mielenkiintoista. (Ahola 2007: 60-61.)

12.3 Aineiston kerääminen

Aineiston keräämisvaiheessa on tarkoituksenmukaista ennalta suunnitellun laadun ylläpitäminen. Otokseen halutut henkilöt pyritään saamaan osallistumaan, mikä takaa aineiston ulkoisen luotettavuuden ja lisäksi aineiston sisäinen luotettavuus tulisi onnistua säilyttämään. Jos otantaan valitut henkilöt eivät osallistukaan tutkimukseen riittävässä määrin, voi tästä seurata harhaanjohtavia tuloksia. Kun otosryhmän aktivoimista tutkimukseen osallistumisen suhteen on mietitty jo suunnitteluvaiheessa, on luultavasti tullut jo pohdittua niitä tapoja, joiden avulla riittävä osallistuminen saadaan toteutumaan. (Ahola 2007: 67.)

Tahdoimme oman aineistomme keruun tapahtuvan kirjallisen kyselyn avulla, sillä perhetyön ohjaajien oli näin ollen mahdollista toimittaa lomakkeet henkilökohtaisesti asiakkaille. Uskoimme, että asiakkaiden motivaatio vastaamiseen tulisi olemaan suurempi, kun he saavat tutulta työntekijältä kyselyn koskien yhdessä toteutettua työskentelyä ja heille tarjotaan tilaisuus antaa sen toteutumisesta palautetta anonymisti. Koska työntekijät tiesivät laajalti opinnäytetyömme ja tutkimuksen sisällöstä, oli heidän tarvittaessa mahdollista selventää asiakkaille, mistä on kysymys ja miten tuloksia tullaan käyttämään. Koimme myös, että asiakkaita on helpompi kannustaa vastaamaan heidän ymmärtäessään kyselyn merkityksen myös työn-

tekijöille, jotka olivat valmiita kehittämään omia toimintatapojaan ja työn asiakaslähtöisyyttä tulosten perusteella.

Aineiston keruussa vastaajia täytyy lähestyä avoimesti ja heille on selitettävä tutkimuksen tarkoitus ja tulosten käyttötapa, vastaamisen luottamuksellisuus ja tulosten julkaiseminen. Monesti lomakkeilla tapahtuvissa tutkimuksissa selitetään tutkimuksen tarkoitusta saatekirjeessä. Sen merkitys on pitkälti siinä, että vastaajia halutaan houkutella ottamaan osaa tutkimukseen eli tarkoituksena ei ole vain kuvata mitä varten kyseinen tutkimus toteutetaan. (Ahola 2007: 67.)

Pyrimme muotoilemaan saatekirjeemme selkeäksi ja ytimekkääksi, niin ettei sen sisältämä teksti olisi liian pitkä, vaan se olisi mahdollista lukea nopeasti läpi ja asiakas voisi päättää haluaako vastata kyselyyn. Koimme tarpeettomaksi sisällyttää saatekirjeeseen pitkää kannustuspuhetta vastaamisen puolesta, sillä kyselyiden toimittaminen tulisi olemaan kasvokkain tapahtuva tilanne, jossa työntekijät pääsevät kertomaan omin sanoin, mistä on kysymys. Joillekin vastaajille, joiden kohdalla työskentely oli jo päättynyt, työntekijät myös postittivat kyselylomakkeet, jolloin saatekirje oli heille hyvä tietolähde opinnäytetyömme tarkoituksesta ja tavoitteista. Saatekirje sisälsi lyhyen selityksen kyselyn tarkoituksesta ja siitä, etteivät vastaajan henkilötiedot tule millään tavoin ilmi. Siinä myös kerroimme, ketkä kyselyn toteuttavat ja mitä varten. Saatekirje sisälsi meidän omat yhteystietomme ja maininnan siitä, että vastaajien on mahdollista saada työntekijöiltä lisätietoja. Mielestämme saatekirje oli asiallinen antaen luotettavan kuvan kyselyn toteutustavasta, opinnäytetyömme tarkoituksesta ja vastausten hyödyntämisestä avoimesti perhetyön kehittämiseksi.

Ajankohta, jona toteutimme kyselyn, olisi voinut olla parempi. Kyselylomakkeita saimme melko hyvin jo ennen juhannusta, mutta juhannuksen jälkeen sosiaaliohjaajista lähes kaikki viettivät kesälomiaan. Heinäkuussa sosiaaliohjaajia oli paikalla yksi tai korkeintaan kaksi, joten tällöin lomakkeita ei juurikaan saatu kerättyä. Kysely toimitettiin yhteensä 82 perheeseen, joista 23 perhettä oli ruotsinkielisiä. Näissä asiakasperheissä oli yhteensä 88 vanhempaa ja iältään 12-18-vuotiaita lapsia oli 40. Osassa perheistä työskenneltiin vain nuoren kanssa, jolloin kyselyä ei ole toimitettu vanhemmille. Tästä voi laskea, että noin kolmannes kyselyn saaneista on vastannut.

13 Tulokset

Seuraavissa luvuissa esittelemme kyselylomakkeemme tuloksia tekstin ja taulukoiden avulla. Alaluvut on ryhmitelty aiheittain eli tulosten esittely ei etene samassa järjestyksessä kuin kyselylomakkeen kysymykset ja väittämät. Alaluvut on nimetty ryhmiteltyjen aiheiden mukaisesti.

13.1 Alkutiedot

Kyselyyn vastanneista henkilöistä naisia oli 34 ja miehiä oli ainoastaan kuusi. Kuusi henkilöä oli vastannut ruotsinkieliseen kyselylomakkeeseen ja loput 34 vastaajaa olivat vastanneet suomenkieliseen kyselyyn. Kyselylomakkeeseen sai vastata perhetyön asiakkaana olevasta tai olleesta perheestä vanhempi tai vanhemmat sekä nuori, iältään 12-18-vuotias. Halusimme selvittää myös lasten mielipiteitä, mutta määrittelimme alaikärajan, sillä pienemmille lapsille olisi pitänyt laatia oma, yksinkertaisempi kyselylomake. Vanhempia kaikista vastaajista oli 32 ja nuoria kahdeksan. Vastaajien perhemuotona oli yleisimmin ”yhden vanhemman perhe”, johon vastaajista kuului 30 (n=38). Toiseksi yleisimpänä oli ydinperhe, jonka oli ilmoittanut seitsemän vastaajaa. Vain yksi vastaaja ilmoitti perhemuodokseen uusperheen.

Kartoitimme kyselyn alkutiedoissa myös vastaajan perhetyön vaihetta, kestoja sekä tapaamisten tiheyttä. Suurin osa, eli 25 vastaajaa, oli työskentelyvaiheessa (n=38), kun taas lopetusvaiheessa oli kuusi vastaajaa, alkuvaiheessa kolme henkilöä ja neljän vastaajan kohdalla työskentely oli jo päättynyt.

Työskentelyn kesto	Lukumäärä (n=38)	Prosenttiosuus
alle 3kk	3	7,9%
3-6kk	3	7,9%
6-12kk	8	21,1%
yli vuoden	13	34,2%
yli kaksi vuotta	11	28,9%

Taulukko 1: Työskentelyn kesto

Suurimmalla osalla vastaajista perhetyö oli tähän mennessä kestänyt kauemmin kuin vuoden (n=38). Kahdeksan vastaajan kohdalla työskentely oli kestänyt puolesta vuodesta vuoteen. Työskentely oli kestänyt alle puoli vuotta kuuden vastaajan tapauksissa.

Keskimäärin tapaamisia perhetyön sosiaaliohjaajien kanssa oli ollut kerran viikossa 15 vastaajan mukaan (n=34). Toiseksi eniten vastattiin tapaamisia olleen joka toinen viikko, näin ilmoitti yhdeksän henkilöä. Kahdeksan vastaajan mukaan tapaamisia oli ollut keskimäärin kerran kuukaudessa tai harvemmin. Vain kaksi vastaajaa vastasi tapaamisia olleen useammin kuin kerran viikossa.

13.2 Asiakkaiden kokemukset työskentelyn tarpeellisuudesta ja vapaaehtoisuudesta

Kyselylomakkeen varsinaisissa kysymyksissä kartoitimme aluksi sitä, miten tyytyväisiä vastaajat ovat olleet työskentelyn keston, tapaamisten tiheyteen ja miten vapaaehtoisiksi he ovat kokeneet työskentelyn.

Enemmistö vastaajista (74%) oli osittain tai täysin samaa mieltä kyselyn väittämän kanssa siitä, että he olivat kokeneet työskentelyn omalta osaltaan vapaaehtoiseksi (n=39). 13% ei ollut samaa eikä eri mieltä ja 13% oli asian suhteen osittain tai täysin eri mieltä. Vastaajista 71% koki työskentelyn tarpeelliseksi, kun taas kahdeksan vastaajaa, eli 21%, koki työskentelyn osittain tai täysin tarpeettomaksi (n=38). Loput vastaajat eivät olleet eri tai samaa mieltä työskentelyn tarpeellisuudesta.

Selvitimme, oliko työskentelyn kesto asiakkaiden mielestä sopiva. Hieman yli kolmannes vastaajista, eli 14 henkilöä, oli täysin tyytyväinen työskentelyn keston (n=39). Melkein yhtä moni, eli 13 vastaajaa, ilmoitti olevansa osittain samaa mieltä eli melko tyytyväinen keston. Täysin eri mieltä vastasi olevansa 8% ja saman verran vastaajia oli osittain eri mieltä. Ei eri eikä samaa mieltä vastasi olevansa 18% kaikista vastaajista.

“Tapaamisia on ollut/oli ollut tarpeeksi usein”- väittämän kanssa täysin samaa mieltä oli 45% vastaajista, osittain samaa mieltä oli 35% (n=40). Täysin eri mieltä vastasi olevansa 5% ja osittain eri mieltä 3%. Ei eri eikä samaa mieltä oli 12%.

13.3 Asiakkaiden tuntemukset perhetyön alkaessa

Selvitimme lomakkeella, millaisia tuntemuksia asiakkailla oli ollut perhetyön alkaessa. Vastaajista 57% oli osittain tai täysin samaa mieltä siitä, etteivät he olleet tiedneet mitä odottaa perhetyöltä (n=37). Hieman yli viidennes vastaajista oli eri mieltä väittämän kanssa, eli heillä oli ollut jonkinlaisia odotuksia ja ennakkooajatuksia perhetyötä kohtaan. Yhtä moni vastasi, ettei ollut eri eikä samaa mieltä väittämän kanssa.

Väittämän “En olisi halunnut perhetyötä” kanssa yhtä mieltä oli 11 vastaajaa eli 29%. Eri mieltä asiasta oli 61% ja loput 11% vastaajista ei ollut eri eikä samaa mieltä (n=38). Suurimmalla osalla vastaajista ei siis ole ollut mitään perhetyön alkamista vastaan.

Kyselyn kohtaan “En ollut puolesta enkä vastaan” kolmasosa vastasi olevansa täysin tai osittain eri mieltä, eli heillä oli ilmeisesti ollut tuntemuksia perhetyön alkamisesta joko puolesta tai vastaan (n=34). Neutraalisti perhetyön aloittamiseen oli suhtautunut hieman yli neljännes

vastaajista eli he ovat olleet yhtä mieltä väittämän kanssa. Yli 40% ei ollut eri eikä samaa mieltä asiasta.

Vastaajista hieman alle 40% koki perhetyön alkamisen pelottaneen tai jännittäneen ja 40% ei ollut pitänyt ajatusta perhetyön alkamisesta pelottavana tai jännittävänä kokemuksena (n=38). Loput vastaajat eivät kallistuneet kumpaankaan suuntaan.

13.4 Tavoitteiden asettaminen ja saavuttaminen

Halusimme selvittää, kenen toimesta tavoitteet oli asiakkaiden mielestä asetettu työskentelyn alkuvaiheessa ja ollaanko asetetut tavoitteet saavuttamassa tai saavutettu.

Kuka tavoitteet mielestäsi asetti?	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei eri eikä samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	N
Perhe asetti tavoitteet	19,4%	9,7%	25,8%	19,4%	25,8%	31
Työntekijä asetti tavoitteet	10,0%	3,3%	30,0%	43,3%	13,3%	30
Tavoitteet asetettiin yhdessä	5,4%	5,4%	13,5%	40,5%	35,1%	37

Taulukko 2: Kuka tavoitteet mielestäsi asetti tavoitteet

Vastaajat kokivat, että tavoitteet asetettiin pääsääntöisesti yhdessä perheen ja työntekijöiden kesken. Väittämään, jonka mukaan perhe asetti tavoitteet, vastasi 45% olevansa osittain tai täysin samaa mieltä (n=31). Ei samaa eikä eri mieltä oli hieman yli neljännes vastaajista ja 29% oli osittain tai täysin eri mieltä. Toisena väittämänä oli ”Työntekijä asetti tavoitteet”, johon vastaajista 43% vastasi olevansa osittain samaa mieltä siitä, että työntekijät olivat asettaneet tavoitteet (n=30). Vastaajista 13% oli täysin samaa mieltä asiasta ja yhtä moni vastaaja oli täysin tai osittain eri mieltä asiasta. Eniten vastattiin väittämään, jonka mukaan tavoitteet asetettiin yhdessä ja tätä mieltä oli täysin tai osittain 76% vastaajista. (n=37)

Vastaajista 36% oli täysin samaa mieltä siitä, että työskentelyn tavoitteet on saavutettu tai ollaan saavuttamassa (n=36). Lähes yhtä moni oli osittain samaa mieltä asian suhteen, eli 69% vastaajista koki vähintään jossain määrin tavoitteet saavutetuiksi tai että ne tullaan saavuttamaan. 6% vastaajista eli kaksi vastaajaa oli täysin eri mieltä ja yksi vastaaja oli osittain eri

mieltä tavoitteiden saavuttamisen suhteen. Vastaajista 22% ei osannut sanoa ollaanko tavoitteet saavuttamassa.

13.5 Asiakkaiden kokemukset vaikutusmahdollisuuksista ja kuulluksi tulemisesta

Asiakkaista 66% oli täysin samaa mieltä siitä, että työntekijät olivat kysyneet heidän mielipiteitään tarpeeksi (n=38). Osittain samaa mieltä riittävästä mielipiteiden kysymisestä oli 26% vastaajista ja loput kolme vastaajaa eli 8% ei ollut eri eikä samaa mieltä. Yksikään kyselyyn vastannut asiakas ei kokenut mielipiteiden kysymisen olleen riittämätöntä.

Omasta mielestään työn sisältöön ja etenemiseen oli päässyt vaikuttamaan yli 80% vastaajista. 55% oli täysin samaa mieltä siitä, että he olivat päässeet vaikuttamaan työskentelyyn (n=38). Osittain samaa mieltä oli 26% ja täysin tai osittain eri mieltä oli ainoastaan kaksi vastaajaa eli 5%. Viisi vastaajaa ei ollut samaa eikä eri mieltä asian suhteen.

Selvittäessämme, kuultiinko lasten mielipiteitä työskentelyn aikana, vastasi 78% olevansa täysin tai osittain sitä mieltä, että lasten mielipiteitä oli kuultu (n=36). Täysin tai osittain eri mieltä oli 11% eli neljä henkilöä ja yhtä moni vastasi, ettei ole samaa tai eri mieltä.

13.6 Miten vastaajat ovat hyötäneet työskentelystä

Miten on hyötynyt työskentelystä?	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei eri eikä samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	N
Vuorovaikutus perheessä parani	6,3%	3,1%	31,3%	34,4%	25,0%	32
Arjen hallintataidot kehittyivät	5,9%	0,0%	26,5%	35,3%	32,4%	34
Sai ohjausta ihmissuhdeasioissa	7,1%	7,1%	35,7%	25,0%	25,0%	28
Sai ohjausta parisuhdeongelmiin	38,1%	4,8%	28,6%	19,0%	9,5%	21
Asumisasioihin ohjausta	25,0%	8,3%	16,7%	33,3%	16,7%	24
Rajojen asettaminen ja noudattaminen	6,5%	3,2%	29,0%	35,5%	25,8%	31

nen						
Palveluista tietoa	3,0%	6,1%	15,2%	27,3%	48,5%	33
Kasvatukseen ohjausta	10,0%	10,0%	16,7%	43,3%	20,0%	30
Keskusteluapua	8,1%	0,0%	10,8%	35,1%	45,9%	37
Lomakkeisiin ja vi- rastoihin apua	21,4%	7,1%	7,1%	17,9%	46,4%	28
Mielenterveys- ja päihdeasioihin oh- jausta	27,8%	11,1%	22,2%	33,3%	5,6%	18
Työnhakuun ohja- usta	30,0%	0,0%	20,0%	25,0%	25,0%	20
Opiskeluasioihin ohjausta	26,1%	4,3%	8,7%	21,7%	39,1%	23
Vapaa-ajan toimin- toihin ohjausta	9,7%	6,5%	6,5%	35,5%	41,9%	31

Taulukko 3: Miten on hyötynyt työskentelystä?

Yhtenä kysymyksenä esitimme “Oletko hyötynyt/hyödytkö työskentelystä?”, jonka alle olimme listanneet 14 väittämää. Ohjeistimme vastaamaan ainoastaan niihin väittämiin, jotka olivat olleet työskentelyn kohteena. 12 vastaajaa oli arvioinut nämä kaikki väittämät eli toisin sanoen heidän kohdallaan työskentelyyn olisi sisältynyt kaikki 14 osa-alueetta. Monessa väittämässä useat kuitenkin vastasivat, etteivät olleet eri eikä samaa mieltä.

Lähes kaikki vastaajista (37/40) olivat arvioineet kohdan keskusteluavun saamisesta eli he mielsivät sen olleen osa työskentelyä. Seuraavaksi suurimmat vastaajamäärät olivat väittämissä “Vuorovaikutustaidot perheessä paranivat”, “Arjen hallintataidot kehittyivät” sekä “Sain uusista tietoa itselleni/perheelleni sopivista palveluista”. Näihin jokaiseen vastasi enemmän kuin 32 henkilöä. Neljä seuraavaksi eniten arvioitua kohtaa, jotka oli arvioinut 27-31 vastaajaa, liittyivät ohjaukseen ihmissuhdeasioissa, vapaa-ajan toiminnoissa, lasten kasvatuksessa, rajojen asettamisessa ja noudattamisessa sekä lomakkeiden täyttämässä ja virastoissa asioinnissa. Väittämät, joiden mukaan vastaaja sai ohjausta asumisasioissa, työnhaussa, koulu- ja opiskeluasioissa sekä parisuhdeongelmissa keräsivät 20-24 vastaajaa. Harvalukuisin määrä vastaajia oli kohdassa “Sain ohjausta päihde- ja mielenterveysasioihin”, jonka oli arvioinut 18 henkilöä.

Vuorovaikutustaidot perheessä olivat parantuneet ainakin jossain määrin 59% mielestä (n=32). Ei eri eikä samaa mieltä vuorovaikutustaitojen paranemisesta oli 31% vastaajista ja alle 10% oli eri mieltä asiasta. Arjen hallintataitojen parantumisesta oli täysin tai osittain samaa mieltä 68% vastanneista ja 27% ei ollut eri eikä samaa mieltä (n=34). 6% on ollut täysin eri mieltä.

Ihmissuhdeasioihin koki saaneensa ohjausta puolet vastaajista ja 14% oli asiasta eri mieltä, loput vastaajista eivät olleet eri eikä samaa mieltä (n=28). Ohjausta parisuhdeongelmiin oli saanut yli neljännes vastanneista ja 29% ei ollut eri eikä samaa mieltä (n=21). Täysin eri mieltä ohjauksen saamisesta oli 38% ja osittain eri mieltä 5%.

“Sain ohjausta asumisasiossa”- väittämän kanssa oli osittain tai täysin samaa mieltä puolet vastanneista (n=24). Täysin eri mieltä oli 25% ja osittain eri mieltä 8%, loput eivät olleet eri eikä samaa mieltä.

Vastaajista 61% koki oppineensa asettamaan tai noudattamaan rajoja paremmin, ja vain kolme vastaajaa oli eri mieltä, ei eri eikä samaa mieltä oli 29% (n=31). Itselleen tai perheelleen sopivista palveluista tietoa oli mielestään saanut 76% vastaajista, alle 10% oli osittain tai täysin eri mieltä tiedon saamisesta (n=33). 15% ei ollut eri eikä samaa mieltä.

Ohjauksen saamisesta lasten kasvatukseen liittyen täysin tai osittain samaa mieltä oli 63% vastanneista, eriävän mielipiteen esitti 20% (n=30). Loput vastaajista sijoittuivat vastauksissaan näiden mielipiteiden välille. Keskusteluavun saamisesta täysin tai osittain samaa mieltä oli 81% vastaajista ja täysin eri mieltä oli 8% (n=37). Ei eri eikä samaa mieltä vastasi olevansa 11%.

“Sain ohjausta lomakkeiden täyttämiseen ja virastossa asiointiin”- kohtaan vastanneista lähes puolet oli täysin samaa mieltä ja 18% oli osittain samaa mieltä, täysin eri mieltä oli 21% (n=28). Osittain eri mieltä oli 7% ja yhtä moni vastasi, ettei ollut eri eikä samaa mieltä.

Päihde- ja mielenterveysasioihin ohjauksesta täysin samaa mieltä oli vain yksi vastaaja, osittain samaa mieltä oli viisi vastaajaa (33%) ja ei eri eikä samaa mieltä oli 22% (n=17). Täysin eri mieltä oli 28% ja osittain eri mieltä oli 11% vastaajista.

Työnhakuun ohjauksen saamisesta täysin tai osittain samaa mieltä oli 50% vastaajista, 30% vastasi olevansa täysin eri mieltä ja 20% ei ollut eri eikä samaa mieltä (n=20). Väittämään “Sain ohjausta opiskelu- tai kouluasioissa” täysin tai osittain samaa mieltä vastasi olevansa 14 henkilöä eli 61% vastaajista, täysin eri mieltä oli 26%, osittain eri mieltä oli yksi vastaaja (n=23). Ei eri eikä samaa mieltä oli kaksi vastaajaa.

“Sain ohjausta vapaa-ajan toimintoihin (harrastukset, leirit, kerhot yms.)” - kohdassa 77% vastanneista oli täysin tai osittain samaa mieltä väittämän kanssa (n=31). Täysin tai osittain eri mieltä oli 16% ja loput 6% ei ollut eri eikä samaa mieltä.

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei eri eikä samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	N
En hyötynyt työskentelystä	55,2%	3,4%	20,7%	13,8%	6,9%	29

Taulukko 4: En hyötynyt työskentelystä

“En hyötynyt työskentelystä”- väittämän kanssa täysin eri mieltä oli 55% vastaajista, osittain eri mieltä oli 3% (n=29). Täysin samaa mieltä oli 7% ja osittain samaa mieltä oli 14% vastaajista, 21% ei ollut eri eikä samaa mieltä väittämän kanssa.

Ensimmäinen avoin kysymys oli “Hyödyin muulla tavoin, miten?”, johon vastasi 12 henkilöä. Vastaajat kertoivat yhteistyön lapsen kanssa parantuneen ja asioiden selkiytyneen, lisäksi he kokivat saaneensa apua arkeen ja omaan hyvinvointiinsa. Seuraava kommentti kertoo myös perhetyön merkityksellisyydestä vastaajalle:

“Kokonaisuus on kannattanut. Asioiden päivittäminen ja se, että elämästämme ja olemisestamme välitetään, kannustetaan”.

Toinen avoin kysymys oli “Olisin toivonut yhteistyöltä jotain muuta, mitä?”, johon vastasi yhteensä neljä vastaajaa. Kaksi vastaajaa kertoi, ettei toivonut mitään muuta ja ettei parempaa voisi olla. Yksi vastaaja olisi kaivannut enemmän yhdessä ulkona olemista, pelien pelaamista ja uudelleen ongelmien läpikäymistä.

13.7 Asiakkaiden kokemukset tapaamisista

Vastaajista 73% mielestä tapaamiset oli helppo sopia ja järjestää, eri mieltä asiasta oli 7% ja näiden mielipiteiden välille sijoittui 20% vastauksista (n=40).

Väittämään “Tapaamiset tuntuivat kiusallisilta” kolme vastaajaa eli 8% vastasi olevansa osittain samaa mieltä (n=39). Täysin tai osittain eri mieltä oli lähes 70%, kun taas 23% ei ollut eri eikä samaa mieltä.

Vastauksen antaneista asiakkaista 16% oli kokenut tapaamiset ainakin jossain määrin ahdistaviksi (n=38). Suuri osa eli 61% ei ollut kokenut tapaamisia lainkaan ahdistavina. Tapaamisten ahdistavuudesta oli osittain eri mieltä reilu kymmenesosa ja 13% vastasi, ettei ole eri eikä

samaa mieltä. Tapaamiset olivat mukavia 33 vastaajan eli 83% mielestä, kolme vastaajaa oli täysin tai osittain eri mieltä asian suhteen (n=40). Neljällä vastaajalla ei ollut selkeää mieltä asiaan.

Meitä kiinnosti myös selvittää, millaisiksi asiakkaat olivat kokeneet työntekijät ja heidän asenteensa ja miten yhteistyö oli sujunut. 23 vastaajaa eli 59% vastaajista oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa siitä, että työntekijän asenne työskentelyn aikana oli ollut sopiva (n=39). Osittain samaa mieltä oli 13% ja vain yksi henkilö oli täysin eri mieltä asian suhteen. 10 vastaajaa, eli 26%, ei ollut samaa tai eri mieltä väittämän kanssa.

Yksi väittäjä toimi mittarina sen suhteen, olivatko asiakkaat kokeneet työntekijän asenteen olleen kunnioittava perhettä kohtaan. Lähes kaikki vastaajat eli 87% vastaajista oli tätä mieltä (n=39). Kaksi vastaajaa koki, ettei työntekijöiden asenne ole ollut kunnioittava. Loput kolme vastaajaa eivät olleet samaa tai eri mieltä asian suhteen.

Jopa 35 vastaajaa ilmoitti tullessa hyvin toimeen perhetyön sosiaaliohjaajien kanssa (n=39). Vain yksi vastaaja ei ollut tullut toimeen sosiaaliohjaajien kanssa ja loput kolme henkilöä sijoituivat mielipiteidensä osalta näiden vaihtoehtojen väliin.

Vastaajista 67% koki olevansa täysin samaa mieltä väittämän kanssa siitä, että lapset huomioitiin työskentelyssä (n=38). Osittain samaa mieltä lasten huomioimisesta oli 15% ja yhtä suuri joukko ei ollut samaa tai eri mieltä. Vain yksi vastaaja koki, ettei lapsia huomioitu työskentelyssä.

Hyvää työskentelyssä oli	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei eri eikä samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	N
Lasten ja työntekijöiden tapaamiset	13,9%	2,8%	13,9%	30,6%	38,9%	36
Vanhempien ja työntekijöiden tapaamiset	0%	8,1%	10,8%	29,7%	51,4%	37
Koko perheen ja työntekijöiden tapaamiset	5,7%	5,7%	20,0%	28,6%	40,0%	35

Taulukko 5: Hyvää työskentelyssä oli

Taulukkoon on sijoitettu kyselylomakkeen “Hyvää työskentelyssä oli”- kohdan alle listatut, sosiaaliohjaajien kanssa toteutuneita tapaamisia koskevat arvioinnit.

Vastaajista lähemmäs 70% oli täysin tai osittain samaa mieltä siitä, että tapaamiset lasten ja työntekijöiden välillä olivat olleet hyvä asia työskentelyssä (n=36). Myös vastakkaista näkemystä esiintyi, 17% vastaajista edusti tätä joukkoa ja hieman pienempi osuus vastanneista ei ollut eri eikä samaa mieltä.

Vanhempien ja sosiaaliohjaajien välisiä tapaamisia ei kukaan vastanneista kokenut täysin huonona tai turhana työskentelyssä (n=37). Vastanneista 8% oli osittain eri mieltä siitä, että tapaamiset olivat olleet hyvä asia työskentelyssä. Yli puolet vastaajista oli täysin sitä mieltä, että vanhempien ja työntekijöiden tapaamiset olivat hyvä asia ja 30% oli osittain sitä mieltä. 11% ei kallistunut kumpaankaan suuntaan vastauksessaan, eli ei ollut samaa tai eri mieltä.

Koko perheen ja sosiaaliohjaajien välillä toteutuneet tapaamiset koki hyvänä täysin tai jossain määrin melkein 70% vastaajista (n=35). 6% vastaajista oli tästä täysin eri mieltä ja yhtä suuri joukko oli osittain eri mieltä. Näistä tapaamisista 20% ei ollut eri eikä samaa mieltä.

Viimeinen avoin kysymys oli sijoitettu kyselylomakkeen loppuun ja siinä kysyttiin: “Haluatko vielä sanoa jotain perhetyöstä? Voit antaa vapaasti palautetta tai kertoa mielipiteesi siitä, kuinka perhetyötä voitaisiin kehittää paremmaksi”. Tähän kohtaan vastasi 15 henkilöä. Vastauksissa tuotiin esiin tyytyväisyyttä työntekijöiden ammattitaitoon ja siihen, että heillä on “sydän ja järki mukana”. Vastaajat olivat kokeneet perhetyön ja keskustelut mukavina sekä työskentelyn edenneen perhettä kuunnellen ja perheen ehdoilla. Eräs vastaaja toi myös esiin alussa vallinneen epäluuloisuuden, jonka jälkeen tunnelma oli vapautunut, kun keskinäinen luottamus oli syntynyt. Muutama vastaaja kertoi myös omista aiemmista huonoista lastensuojeluun liittyvistä kokemuksistaan, mitkä olivat aiheuttaneet jännitystä työn alkaessa. Kuitenkin he olivat olleet loppujen lopuksi tyytyväisiä perhetyöhön.

Yksi vastaaja olisi kaivannut enemmän tunne-korttien käyttämistä ja arkisten asioiden pilkkomista ja käsittelemistä. Vastauksissa tuotiin myös esiin, että lapsi ja vanhempi voivat tarvita tukihenkilöä perhetyön päättymisen jälkeenkin. Yhdessä vastauksessa oltiin myös sitä mieltä, että sekä lapsen että vanhemman mielipiteitä pitäisi kuunnella enemmän ja tehdä päätöksiä, jotka tyydyttävät molempia osapuolia. Yksi vastaaja oli myös kokenut, että lastenkotia oli ehdotettu heti, kun pienikin asia oli ollut huonosti. Lisäksi yhdessä vastauksessa kaivattiin enemmän aikaa perhetyöhön.

14 Vastaukset tutkimuskysymyksiin

Tähän kappaleeseen on nostettu esiin tärkeimmät tulokset ja niiden avulla vastataan tutkielmalle asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Kappaleet on ryhmitelty ja otsikoitu niin, että ne vastaisivat mahdollisimman tarkasti tutkimuskysymyksiin. Peilaamme myös saatuja tuloksia muihin lastensuojelusta ja perhetyöstä tehtyihin tutkimuksiin. Lisäksi arvioimme omaa työskentelyämme, kyselylomakkeen toimivuutta ja luotettavuutta sekä pohdimme tutkielman eettisyyttä.

14.1 Millaiseksi lastensuojelun perhetyön asiakkaat ovat kokeneet työskentelyn?

Työskentelyn alkuvaiheessa koetut tuntemukset olivat asiakkailta vaihtelevia, mutta eivät kovin negatiivisia. Vaikka suurin osa piti perhetyötä itselleen tarpeellisena sen alkaessa, oli moni asiakkaista ollut sitäkin mieltä, että työskentely on tarpeetonta heidän tilanteessaan. Läheskään kaikki eivät olisi myöskään halunneet perhetyötä aloitettavan. Työskentelyn alkaminen koettiin pääsääntöisesti vapaaehtoisena, mutta muutamat vastaajat kokivat asian myös toisin. Enemmistö vastaajista koki perhetyön keston olleen hyvä ja riittävä sekä tapaamisia olleen tarpeeksi usein. Usealla asiakkaalla oli myös pelon ja jännityksen tuntemuksia alkuvaiheessa ja yli puolet kyselyyn vastanneista myönsi, ettei ollut tiennyt mitä odottaa perhetyöllä.

”Luulen, että aluksi oltiin epäluuloisia puolin ja toisin, mutta tunnelma vapautui vähitellen luottamuksen syntyessä. Mielestäni työtä ei olisi välttämättä tarvittu näin pitkään, mutta ei siitä haittaakaan ole ollut.”

”Minun perheelläni ollut aivan mahtava ihminen hoitamassa lasteni sekä minun asioitani. Kiitos kuuluu hänelle.”

Tapaamisia pidettiin yleisesti mukavina ja niiden järjestämisestä oli yleensä helppo sopia. Muutamat vastaajista olivat kokeneet tapaamiset ainakin jossain määrin kiusallisina tai ahdistavina ja asiakkaista osan oli vaikea määritellä selkeästi tuntemuksiaan. Työntekijän asenne oli vastanneista suurimman osan mielestä sopiva tilanteeseen nähden ja vielä useampi koki työntekijän asenteen olleen kunnioittava. Melkein kaikki vastaajat ilmoittivat tullessaan hyvin toimeen työntekijöiden kanssa. Myös lapset oli huomioitu hyvin perhetyön aikana.

14.2 Onko työskentelyssä otettu riittävästi huomioon asiakkaat ja heidän ajatuksensa?

Yhtenä tutkimuskysymyksenä oli, onko asiakkaita ja heidän ajatuksiaan huomioitu riittävästi työskentelyn aikana. Yksikään asiakas ei ollut sitä mieltä, että mielipiteitä ei olisi kysytty tarpeeksi. Lähes kaikki vastaajista ovat kokeneet saaneensa mielipiteensä kuuluviin. Myös lapsia on kuultu työskentelyn aikana. Pääsääntöisesti työn sisältöön ja kulkuun vaikuttamiseen on ollut hyvät mahdollisuudet, koska ainoastaan kaksi vastaajaa on ollut tyytymättömiä vaikut-

tamismahdollisuuksiinsa. Asiakkaat myös kokivat, että tavoitteet työskentelylle on asetettu enimmäkseen yhdessä, mutta hieman työntekijäjohtoisesti.

”Entiset kokemukset oli niin karmeita että hieman peläten lähdin tähän kuvi-
oon mukaan. Nyt on kuitenkin aivan mahtavat työntekijät ja menetelmät ja ko-
ko ajan mentiin perhettä kuunnellen ja perheen ehdoilla. Hyvä (työntekijän
nimi) & tiiminsä!”

Asiakkaat ovat siis kokeneet, että heidät on otettu hyvin huomioon työskentelyn aikana. Asiakkaiden kokemukset siitä, että heidät ja heidän mielipiteensä on huomioitu työskentelyn aikana voivat vaikuttaa siihen, että tapaamiset ja työskentely on pääsääntöisesti koettu hyvänä ja hyödyllisenä asiana. Lisäksi asiakkaiden kokemus kuulluksi tulemisesta ja mahdollisuus vaikuttaa työlle asetettuihin tavoitteisiin heijastuvat heidän motivaatioonsa työskentelyä kohtaan sekä siihen, että he kokevat tavoitteet saavutetuiksi tai että ne ollaan saavuttamassa perhetyön aikana.

14.3 Kokevatko lastensuojelun perhetyön asiakkaat työskentelyn vastanneen heidän tarpeisiinsa ja hyödyttäneen heitä?

Vastausten perusteella voidaan todeta, että perhetyölle on ehdottomasti kysyntää ja sen avulla monia perheitä onnistutaan auttamaan. Lähes kaikki vastaajat kokivat keskusteluavun saamisen olleen osa työskentelyä, mikä tuo esiin vuorovaikutuksen ja kuulluksi tulemisen tärkeyden perhetyössä. Vastauksista nousi myös esiin asiakkaiden olleen tyytyväisiä mahdollisuuksiensa keskustella asioistaan ja saada tukea asioihinsa ja elämäntilanteisiinsa. Vastaajat kokivat myös vuorovaikutustaitojensa ja arjen hallintataitojensa kehittämisen olleen työskentelyn kohteena, joissa saatuun tukeen ja ohjaukseen ollaan oltu tyytyväisiä.

Vastauksista ilmenee myös perhetyöhön yhtenä ulottuvuutena sisältyvä palveluohjaus. Moni vastaaja oli kokenut saaneensa tietoa uusista itselleen tai perheelleen sopivista palveluista. Useat vastaajat olivat saaneet myös apua lomakkeiden täyttämiseen ja virastoissa asioimiseen. Kaksi vastaajaa ilmoitti avovastauksissa saaneensa perheelleen loma- ja tukiperheen. Lisäksi perheet olivat saaneet ohjausta ja tietoa erilaisista vapaa-ajantoiminnoista, kuten leireistä, harrastuksista ja kerhoista.

”Perhetyöntekijät ovat auttaneet uskaltamaan uusiin harrastuksiin.”

”Vaikka kaikki olisi jo hyvin. Lapsi tarvitsee "päättymisenkin" jälkeen tukihenkilön (myös äiti!). Polilta ei tule näin hyvää apua kuin lastensuojelusta. Täällä ollaan kiinnostuneita OIKEASTI, ihmisistä.”

Vastaajat kokivat myös saaneensa apua ja ohjausta lasten kasvatukseen sekä rajojen asettamiseen ja noudattamiseen, eli se nähtiin olennaisena osana perhetyötä. Suurin osa vastaajista

oli kokenut ohjauksen riittävänä ja hyvänä, mutta osa vastaajista olisi saattanut kaivata enemmän apua ja tukea tai ainakin he olivat olleet jollain tasolla tyytymättömiä saamaansa ohjaukseen.

”Perhetyön ansiosta tytär on ruvennut suhtautumaan minuun paremmin.”

”En tiedä opin käyttäytymään äidille paremmin.. kai.”

”Yhteistyö lapsen kanssa parani, jaksan entistä paremmin neuvotella ja muistaa puhua tavalla, joka menee perille.”

Vähemmän vastattiin kohtiin, jotka liittyivät ohjaukseen asumisasioissa, työnhaussa, koulu- ja opiskeluasioissa sekä parisuhdeongelmissa. Vähiten vastattiin väittämään, joka liittyi ohjauksen saamiseen päihde- ja mielenterveysasioissa. Tämä voi tarkoittaa sitä, että perhetyön asiakasperheiden elämäntilanteissa päihde- ja mielenterveysongelmat eivät ole yhtä akuutteja kuin esimerkiksi tarve vuorovaikutustaitojen ja arjen hallinnan tukemiseen. Lisäksi akuutissa vaiheessa olevat päihdeongelmat saatetaan hoitaa ensin päihdekuntoutuspalveluissa. Kaikkiin kohtiin vastasi 18-37 vastaajaa, mikä tuo esiin sen, kuinka laaja työskentelyalue perhetyössä on ja miten moniin eri elämän osa-alueisiin vastaajat kaipaavat ohjausta. Suurin osa vastaajista koki hyötynensä työskentelystä eli perhetyö on onnistunut vastaamaan heidän tarpeisiinsa. Kaikki eivät olleet kuitenkaan samaa mieltä tästä, joten osa vastaajista olisi kaivannut erilaista sisältöä työhön.

15 Pohdinta

Kuntaliiton kyselyn avovastauksissa tuotiin esiin, että perhetyöntekijöiden määrää tulisi lisätä, jotta perheet saisivat varhaisemman sekä riittävän kestoisen ja intensiivisen tuen (Puustinen-Korhonen 2013: 37). Tuloksellisuustarkastuskertomuksessa suurimpana ongelmana perheiden tukemisessa ajateltiin olevan ajan puute. Haastateltujen lastensuojelun työntekijöiden mukaan avohuollossa voitaisiin tehdä enemmänkin, jos perheiden asioihin ehtisi paneutumaan syvällisemmin. Myös tähän selvitykseen haastatellut työntekijät kokivat, että vanhempia tukemalla ja lisäämällä intensiivistä perhetyötä voitaisiin parhaimmillaan estää huostaanottoja. (Tuloksellisuustarkastuskertomus 2012: 128.)

Kyselylomakkeeseemme vastanneet asiakkaat ovat kuitenkin pääsääntöisesti kokeneet työskentelyn keston ja tapaamisten tiheyden riittävinä. Kyselylomakkeessa ei ollut perhetyön alkamisen oikea-aikaisuutta kartoittavaa kysymystä, joten emme tiedä, ovatko asiakkaat kokeneet saaneensa tuen tarpeeksi varhaisessa vaiheessa. Osa vastaajista kuitenkin koki alkuvaiheessa, että perhetyön alkaminen ei heidän kohdallaan ollut tarpeellista. Jos perhetyö tulee olemaan sosiaalihuoltolain alainen yleispalvelu, saattaa se tehdä perhetyön vastaanottamisen helpommaksi asiakasperheille, kun siihen ei liity lastensuojelun asiakkuuden alkamista. Tosin Helsingin kaupungilla on jo Varhaisen tuen perhetyö -niminen työmuoto, joka on yleispalvelu

lapsiperheille ja sen sisältönä on tuki, ohjaus ja neuvonta erilaisissa elämäntilanteissa (Varhaisen tuen perhetyö 2014).

Perhetyön alkaminen oli herättänyt osassa asiakkaissa monenlaisia tunteita. Perhetyö rakentuu kovin tiiviistä yhteistyöstä ammattilaisten kanssa, joten on täysin odotettavissa, että asiakkaat jännittävät ja stressaavat työskentelyn alkamista ennakkoon. Se voi saada heidät kokemaan kielteisiä tunteita työskentelyä kohtaan, vaikka perhetyö onkin loppujen lopuksi ollut monelle asiakkaalle myönteinen kokemus ja auttanut hyvien elämänmuutosten toteuttamisessa.

Vastausten perusteella on ilmeistä, että työntekijät ovat kiitettävästi ottaneet asiakkaita mukaan työskentelyn suunnitteluun ja kuunnelleet heitä sen edetessä. Sosiaalialan kentällä tätä pidetään tavoiteltavana menettelytapana ja se lisää asiakkaan tyytyväisyyttä palvelun käyttäjänä. Kuten Rousu väitöskirjassaan toteaa, toisi asiakaspalautteen säännöllinen kokoaminen esiin myönteiset tulokset, mikä auttaisi myös työntekijöitä jaksamaan paremmin työssään (Rousu 2007: 219). Vastaavasti kriittinen palaute voidaan ottaa vastaan rakentavasti ja työtapoja voidaan muokata asiakkaan tarpeita paremmin vastaavaksi. Asiakkaat tuskin sanovat kaikkia asioita yhtä suoraan jos palautetta pyydetään kasvotusten. Sen vuoksi meidän mielestämme on suositeltavaa jatkossakin mahdollisuuksien mukaan kerätä asiakaspalautetta myös nimettömästi asiakkailta esimerkiksi kyselylomakkeilla.

Niin kuin aiemmissa tutkimuksissa on tullut esiin, on perhetyössä mukana olevilla perheillä yleensä useampia tukimuotoja käytössä yhtä aikaa ja tarvetta erilaisille palveluille (Metsälä 2006). Työntekijät osaavat opastaa perheitä uusien palveluiden piiriin. Palveluohjaukselle näyttääkin olevan suuri tarve, asiakkaat eivät välttämättä ole riittävän tietoisia siitä, mistä heille tarpeellisia palveluita on mahdollista etsiä ja löytää.

Monissa lastensuojelun tutkimuksissa ja selvityksissä nousee esille, että perheiden avun tarve liittyy usein perheenjäsenten väliseen vuorovaikutukseen ja lasten kasvatuksen vaikeuksiin (ks. Heikkinen 2007). Perheen sisäisten suhteiden, vanhemmuuden ja kasvatuksen vahvistaminen kuuluvat olennaisiin ja yleisimpiin työskentelyn osa-alueisiin lastensuojelussa eli niihin tulee kiinnittää ensiarvoisen paljon huomiota työn suunnittelussa ja toteutuksessa.

Monet lastensuojeluasiakkuuden omaavien perheiden vanhemmista kykenisivät varmasti olemaan niitä "riittävän hyviä vanhempia" saadessaan edes matalan kynnyksen tukea ja ohjausta kasvatustehtävässään ja jämäkkänä, mutta rakastavana aikuisena toimimisessa. Näin ollen kannattamme ehdottomasti lastensuojelun painopisteen siirtämistä kohti ennaltaehkäisevää, kevyemmän ja helpommin saatavilla olevan tuen suuntaan. Toteutuneen ja toteutumassa olevan sosiaalientuon uudistumisen ja samaa kehityssuuntaa edistävien ja toivottavasti pian voi-

maan tulevien lakimuutosten avulla voidaan parhaassa tapauksessa vastata paremmin nykyajan haasteisiin esimerkiksi lastensuojelussa.

Yksinhuoltajaperheiden määrä on suuri ja heidän kohdallaan tuen tarve voi olla sisällöltään hyvin erilaista verrattuna kahden vanhemman perheisiin. Onko tätä huomioitu työskentelyssä tarjoamalla heille kohdennettuja tukimuotoja? Esimerkiksi vertaisryhmätoiminta, tukihenkilöt ja -perheet, opastus harrastusten pariin ja riittävän intensiivinen keskusteluapu näissä perheissä olisi mielestämme tehokas tapa tukea sekä vanhempaa että lasta. Perheellä olisi mahdollisuus vähitellen lisätä itse omia voimavarojaan ja perhetyöstä irtautuminen voisi tapahtua sujuvammin, kun perhe siirtyisi saamaan tukea muilla tavoin. Jos eduskunta tulee hyväksymään esityksen uudesta sosiaalihuoltolaista, siirtyy osa lastensuojelun avohuollon palveluista sosiaalihuoltolain alaisiksi palveluiksi. Tämä merkitsisi suurempaa panostusta yleispalveluiden järjestämiseen, esimerkiksi juuri tukihenkilöiden- ja perheiden, vertaisryhmätoiminnan ja perhetyön muodossa ja ilman lastensuojelun asiakkuutta.

Rousu toteaa asiakkaan arvioivan palautteen kirjaamisen oleva ensiaskel kohti lastensuojelun tulosten ja vaikutusten selvittämistä. Oleellista on selvittää perheen kokemukset palvelujen toimivuudesta, saatavuudesta, osallisuudesta sekä kuulluksi tulemisesta. Nämä tiedot voidaan kirjata asiakasasiakirjoihin, joista voidaan koostaa yhteenvetoja siitä, miten asiakkaat kokevat palveluprosessin toimivuuden. (Rousu 2007: 158.) Helsingin kaupungin toimesta ei ole ainaakaan viime vuosina systemaattisesti kerätty tietoa asiakkaiden kokemuksista ja näkemyksistä. Kyselylomakkeen hyödyntäminen palautteen keräämisessä on vaihtoehto sille, että palautteet kirjattaisiin asiakasasiakirjoihin.

Elämme aikaa, jonka yhtenä tunnusmerkinä on muun muassa myös sosiaalialan palveluiden järjestämisessä nähtävissä olevat tiukat budjetit ja säästöpainet. Niiden sanelemissa puitteissa laatu ei saisi kärsiä, kun tarkastellaan työn arvokkuutta ja sillä saavutettuja hyötyjä suomalaisessa yhteiskunnassa. Asiakaslähtöisyyden toteutumisesta on jatkossakin pidettävä kiinni ja lisättävä palveluiden käyttäjien vaikutusmahdollisuuksia heitä itseään koskevassa työskentelyssä. Asiakkaan kuuleminen, häneltä kysyminen ja mahdollisuus sekä myönteisen että kielteisen palautteen antamiseen voi saada asiakkaan tuntemaan itsensä tärkeäksi ja työntekijöillä on mahdollisuus kehittää itseään sekä omia toimintatapojaan. Asiakaskeskeyttä ja työn tarpeellisuutta tullaan arvioimaan tulevaisuudessakin monin eri keinoin, joten näiden aiheiden tutkiminen ja systemaattinen tilastoiminen kannattaisi vakiinnuttaa pysyväksi käytännöksi mahdollisimman pian. Siten syy-seuraussuhteita voidaan vertailla eri ajanjaksoilta ja toivottavasti jatkossa on mahdollista tehdä muun muassa hyviä poliittisia päätöksiä näiden tietojen perusteella.

15.1 Kyselylomakkeen toimivuus ja parannusehdotuksia

Tavoitteena oli onnistua laatimaan kyselylomakkeesta mahdollisimman toimiva, jotta se ei palvelisi ainoastaan aineiston keruuta opinnäytetyötämme varten, vaan se voisi jäädä senkin jälkeen perhetyön sosiaaliohjaajille käyttöön. Saatuamme asiakkaiden täyttämisiä kyselylomakkeita tarkastelimme lomakkeita ja teimme huomioita siitä, mikä mielestämme kyselyssä oli toiminut tarkoituksenmukaisesti ja mikä ei. Näiden korjausehdotusten pohjalta aiomme tehdä parannellun lomakkeen, jota käyttäen asiakaspalautteen kerääminen kiinnostuksen kohteena olevien teemojen mukaisesti onnistuu entistä paremmin.

Kyselylomakkeen tekeminen on aina haastavaa ja täydellistä kyselylomaketta on lähes mahdotonta tehdä. Huomasimme, että ohjeistuksilla kysymyskohtaisilla ohjeistuksilla ja kysymysten asettelulla on suuri merkitys kyselyn onnistuneisuudessa. Aina edes selkeä kirjallinen opastus vastaamiseen ei takaa sitä, että vastaaja vastaa pyydetyllä tavalla eli niin sanotusti oikein. Esimerkiksi kyselylomakkeen alussa kartoitimme alkutietoja vastaajasta ja ohjeistimme valitsemaan ”jokaisesta yksi parhaiten kuvaava vaihtoehto”, mutta tästä huolimatta useammassa kysymyksessä oli valittu kaksi vastausvaihtoehtoa. Tällaisia kohtia olivat muun muassa ”Missä vaiheessa työskentelyä perheesi on?” sekä ”Kauanko perhetyö on kestänyt kokonaisuudessaan?”.

Kuinka usein olet tavannut/tapazit perhetyön sosiaaliohjaajia keskimäärin?

Useammin kuin kerran viikossa () Kerran viikossa ()

Kerran kahdessa viikossa () Kerran kuussa tai harvemmin ()

Kuva 1: Kuinka usein olet tavannut perhetyön sosiaaliohjaajia keskimäärin?

Tapaamisten tiheyttä kartoittava kysymys oli selkeästi hankala vastaajille, vaikka itse kysymyksestäkin ilmenee, että vastauksessa halutaan arvio siitä, kuinka usein perhe on tavannut sosiaaliohjaajaa keskimäärin. Tähän kysymykseen kaksi vastausvaihtoehtoa valinneet olivat olleet perhetyössä mukana yleensä vähintään vuoden, jolloin tapaamisten tiheys on ehtinyt vaihtelevaan ja heidän on ehkä ollut vaikeaa arvioida keskimääräistä vaihtoehtoa ja päätyä vain yhteen vastaukseen. Pitkissä asiakkuuksissa lopetusvaiheessa tapaamisia saattaa olla harvemmin kuin alkuvaiheessa.

5. Kuka tavoitteet mielestäsi asetti?

Perheemme asetti ne itse	1	2	3	4	5
Työntekijät asettivat ne	1	2	3	4	5
Asetimme ne yhdessä	1	2	3	4	5

Kuva 2: Kuka tavoitteet mielestäsi asetti?

Kysymyksessä numero viisi vastaajan oli tarkoituksena arvioida sitä, kuka hänen mielestään asetti tavoitteet työskentelylle. Parhaassa tapauksessa asiakas kokee, että tavoitteet on asetettu yhdessä. Tässä kohdassa moni vastaaja oli arvioinut pelkästään "Asetimme ne yhdessä" -väittämän ja jättänyt kaksi muuta väittämää arvioimatta. Näissä tapauksissa useimmiten vastaaja oli arvioinut olevansa osittain tai täysin samaa mieltä siitä, että tavoitteet asetettiin yhdessä. Tässä kysymyksessä olisi voinut olla ohjeistuksena, että vastaajan tulisi arvioida kaikki väittämät. Toisaalta näistäkin vastauksista pystyy päättämään sen, että kyseiset vastaajat kokevat asettaneensa tavoitteet yhdessä työntekijöiden kanssa.

Olisimme voineet laittaa kysymyksen alle vain yhden väittämän, joka olisi ollut "Asetimme tavoitteet yhdessä", mutta toisaalta tämä ei olisi ollut niin informatiivinen kuin kolme erillistä väittämää. Tällöin emme olisi pystyneet arvioimaan sitä, johtuuko eri mieltä väittämän kanssa oleminen siitä, että henkilö kokee työntekijöiden asettaneen tavoitteet vai kokeeko hän pelkästään perheen asettaneen tavoitteet.

10. Oletko hyötynyt/hyödytkö työskentelystä?

Arvioi tämän kysymyksen alta vain ne kohdat, jotka ovat olleet työskentelyn kohteena ja jätä muut kohdat tyhjäksi.

Vuorovaikutustaidot perheessä paranivat	1	2	3	4	5
Arjen hallintataidot kehittyivät	1	2	3	4	5

Kuva 3: Oletko hyötynyt/hyödytkö työskentelystä?

Kysymys 10 oli selkeästi haastavin kysymys vastaajille. Kysymyksen alle oli listattuna erilaisia tapoja hyötyä perhetyöstä, mitkä oli muotoiltu väittämiksi. Väittämiä oli kysymyksen alla yhteensä 14. Kuitenkin monet vastaajat olivat arvioineet kaikki tai lähes kaikki 14 kohtaa, mikä aiheuttaa epäilystä siitä, ovatko he todella ymmärtäneet kysymyksen ja ohjeistuksen. Joudumme pohtimaan sitä, ovatko useaan väittämään "täysin eri mieltä" - tai "ei eri eikä samaa mieltä" -kohdan valinneet todella tätä mieltä vai ovatko he epähuomiossa vastanneet näin. On mahdollista, että vastaajat eivät ole tarvinneet esimerkiksi ohjausta päihde- ja mielenter-

veysasioissa ja ovat sen vuoksi vastanneet olevansa täysin eri mieltä. Ovatko ne henkilöt, jotka ovat vastanneet useaan kohtaan “täysin eri mieltä” kaivanneet tukea väittämän esittämään asiaan?

15.2 Tulosten luotettavuus

Validiteetti merkitsee mittauksen pätevyyttä juuri niiden ominaisuuksien ja käsitteiden suhteen, joiden tarkastelemiseen mittausasetelma on alun perin laadittu. Reliabiliteetti tarkoittaa pysyvyyttä, toisin sanoen mittauksella saatuja sellaisia vastauksia, jotka eivät johdu satumanvaraisuudesta. (Ahola 2007: 48.) Molemmat käsitteet kuvaavat tutkimuksen luotettavuutta.

Reliabiliteetti voidaan jakaa kahteen tekijään, stabiliteettiin ja konsistenssiin. Niistä stabiliteetilla kuvataan mittarin pysyvyyttä ajassa ja konsistenssilla tarkastellaan yhtenäisyyttä eli sitä, mittaavatko mittarin eri osatekijät samaa asiaa. (Kananen 2008a: 80.) Meidän kyselylomakkeemme kartoittaa asiakkaiden omia mielipiteitä perustuen heidän omiin kokemuksiinsa. Tästä johtuen vastaukset voivat vaihdella suuresti esimerkiksi ajan kuluessa ja alueittain. Mittarin on mahdollista olla validi ja reliabiliteetiltaan korkea, vaikka kuvattu ilmiö itsessään muuttuu ajan myötä (Kananen 2008a: 80). Tämä pätee meidänkin tapauksessamme, sillä perhetyössä toteutuvat muutokset, kuten lainsäädännön muuttuminen ja työntekijöiden vaihtuminen vaikuttavat varmasti asiakkaiden mielipiteisiin ja kokemuksiin.

Validiteettiin sisältyy sisäisen ja ulkoisen validiteetin käsitteet. Näistä sisäinen kertoo tutkimustulosten olevan käytettyjen muuttujien avulla aikaansaatuja ja mittarin oikeellisuudesta suhteessa teorian tietoon. Ulkoinen validiteetti puolestaan kuvaa tulosten yleistettävyyttä eli tutkimuksen otoksen tulisi vastata populaatiota. (Kananen 2008a: 81.) Kyselymme yleistettävyys koskee siis Helsingissä avohuollon perhetyön asiakkaina olevia henkilöitä, poissulkien perheiden alle 12-vuotiaat lapset, joille kyselyämme ei ollut suunniteltu toteutettavaksi. Mittarin sisäinen validiteetti on mielestämme pätevä, sillä kysely laadittiin yhdessä perhetyön sosiaaliohjaajien eli käytännön osajien kanssa ja kvantitatiivisesti pätevää kysymyksenasettelua mietimme yhdessä tutkimusmenetelmiä opettavan opettajan kanssa.

Koimme saaneemme luotettavia vastauksia laadittuihin tutkimuskysymyksiimme, mikä kuvastaa tutkielmamme olevan vähintään kohtalaisella tasolla validi. Paneuduimme kyselylomakkeen laatimiseen kunnolla, jotta vastaajat ymmärtäisivät kysymykset ja ohjeistuksen mahdollisimman hyvin. Ymmärsimme jo opinnäytetyön alkuvaiheessa, että kyselyn laatimiseen ja analyysiin kannattaa käyttää riittävästi aikaa, jotta tuloksista saadaan riittävän päteviä. Huonosti laaditun lomakkeen osalta on mahdotonta tehdä jälkikäteen enää mitään korjaavia toi-

menpiteitä. Prosessin voi tietysti aloittaa alusta korjaamalla huonon kyselyn puutteet ja virheet, minkä avulla saadaan kerättyä uusi aineisto analysoitavaksi.

Validiteettia ja reliabiliteettia on helpompi arvioida kvantitatiivisen tutkimuksen yhteydessä verrattuna kvalitatiiviseen asetelmaan (Kananen 2008: 123). Kyselylomakkeessamme avoimet kysymykset tuovat esille asiakkaiden omia mielipiteitä, joten niiden kohdalla luotettavuuden arviointia on lähes mahdotonta tehdä, sillä emme itse ole edes kohdanneet näitä kyseisiä vastaajia. Teemoittelussa ei noussut esille mitään sellaista, mikä olisi saanut meidät kyseenalaiseen vastaajien henkilökohtaisiin näkemyksiin. Kaikki vastaukset vaikuttivat todellisten mielipiteiden pohjalta kirjoitetuilta.

15.3 Eettinen pohdinta

Kyselylomakkeessa ei kysytty henkilötietoja, joiden perusteella vastaajan voisi tunnistaa. Perhetyön ohjaajat toimittivat kyselylomakkeet asiakkaille kirjallisina ja jokaisen lomakkeen mukana annettiin kirjekuori, jossa vastaaja palautti kyselyn työntekijälle. Näin ollen myöskään työntekijöillä ei ollut mahdollisuutta nähdä yksittäisten asiakkaiden vastauksia. Me saimme vastaajien lomakkeet työntekijöiden kautta ilman minkäänlaisia tunnistetietoja, suljettuina kirjekuoriin. Vastaajan henkilöllisyys ei missään vaiheessa tullut meidän tietoomme. Asiakkaille kerrottiin saatekirjeessä, että kirjekuori avataan vasta meidän toimesta vastusten analyysia varten.

Kyselylomake toimitettiin mahdollisimman monelle asiakasperheelle työntekijöiden toimesta saatekirjeen kanssa. Siinä kerrottiin mistä tässä tutkimuksessa on kyse ja korostettiin vastaamisen vapaaehtoisuutta. Keskustelimme yhdessä perhetyön sosiaaliohjaajien kanssa siitä, että he voivat kannustaa asiakkaita vastaamaan kyselyyn ja tarvittaessa kertoa lisää opinnäytetyöstämme. Työntekijöiden kanssa sovimme, etteivät he valikoi asiakasperheitä vaan kysely toimitetaan kaikkiin niihin perheisiin, joihin se on mahdollista viedä perheiden kanssa tehtävän työskentelyn puitteissa. Tällä tavoin halusimme taata, etteivät tutkimustulokset vääristy vastaajien valikoinnista johtuen.

Teimme opinnäytetyömme edetessä tiivistä yhteistyötä perhetyön ohjaajien kanssa kuunnellen ja kunnioittaen heidän toiveitaan. Ennen kyselyn toteuttamista asiakkaille haimme tutkimusluvan Helsingin kaupungilta. Pyrimme kaikissa vaiheissa toteuttamaan parhaaksi tietämällemme tavoilla hyvän tutkimusetiikan mukaisia käytäntöjä ja otimme vastuun omista ratkaisustamme opinnäytetyöprosessin aikana. Raportoimme perhetyön ohjaajille opinnäytetyön etenemisestä ja kyselyn tulokset ja opinnäytetyömme esittelemme työntekijöille, jotta he voivat haluamallaan tavalla hyödyntää tuloksia työnsä kehittämisessä. Myös kyselylomake jää sovitusti perhetyön ohjaajien käyttöön, jos se koetaan toimivaksi työvälineeksi.

15.4 Työskentelymme arviointia

Yhteistyö meidän kahden välillä oli sujuvaa eikä työnjakoa tarvinnut erityisemmin pohtia, sillä kirjoitus- ja tutkimustyö eteni luontevasti omalla painollaan. Välillä työskentely oli kummankin osalta itsenäisemmin tapahtuvaa, toisinaan työstimme opinnäytetyötä keskustellen Internet-yhteyden välityksellä. Kirjoitimme opinnäytetyötämme virtuaalityötilassa, jolloin näimme reaaliaikaisesti toistemme kirjoitukset ja pystyimme kommentoimaan niitä. Välillä istuimme saman pöydän ääressä pohtimassa ja kirjoittamassa. Yhteistyökumppanimme tapasimme joka kerralla kummankin ollessa paikalla. Työskentely- ja kirjoitustapamme ovat keskenään hyvin samankaltaisia, mikä varmasti helpotti yhteisymmärrykseen pääsemistä, jolloin kumpikin sai olla tyytyväinen aikaansaannoksiin.

Opinnäytetyöhön paneutumiseen vaikutti molempien osalta opiskelu- ja työaikataulut sekä muu henkilökohtainen elämä. Missään vaiheessa työn eteneminen ei pysähtynyt, vaan intensiiviset työskentelyvaiheet vaihtelivat keskuudessamme ja otimme ikään kuin vuorotellen vetovastuuta ja aktiivisempaa roolia opinnäytetyön eteenpäin viemiseksi. Se toimi hyvin ja kumpikin sai välillä keskittyä kunnolla muihin oman elämän osa-alueisiin ja palata hieman myöhemmin tuorein ajatuksin opinnäytetyön pariin. Kävimme jatkuvaa keskustelua toistemme kirjoittamista teksteistä ja esiin tulleista ideoista, joiden tuli olla kummankin kelpuuttamia.

Kesäaikaan päänvaivaa meille aiheutti lähinnä se, ettei ohjauksen saaminen opettajiltamme ollut mahdollista, kun he olivat kesälomalla. Totesimme, että oli ollut oikea päätös ryhtyä opinnäytetyön tekemiseen parityönä, jolloin oli mahdollista aina kysyä toinen toiselta mielipidettä yrittäessämme koota onnistunutta teoriataustaa. Saimme toisiltamme tukea työskentelyyn ja jaksamiseen. Hyvää työskentelyssä oli, että annoimme myös itsellemme ja toisillemme luvan rentoutua ja viettää omaa vapaa-aikaa. Kumpikin meistä oli kesällä täysipäiväisesti töissä, mikä omalta osaltaan vaikeutti opinnäytetyön tekemistä ja yhteisen ajan löytämistä. Saimme kuitenkin kirjoitettua mittavasti tekstiä, ennen kuin pääsimme elokuussa kysymään ohjaavan opettajamme mielipidettä ja loppuvaihe eteni nopeasti. Opinnäytetyö syntyi hyvässä yhteisymmärryksessä ja tämä mittava prosessi tuntuu jopa lähentäneen meitä, eli kokemus on siis ollut positiivinen ja opettavainen monelta kantilta.

Yhteistyön tekeminen monihenkisen ohjaajatiimin kanssa oli ainutkertainen kokemus. Sosiaalialan harjoitteluiden ja muun työkokemuksen kautta olemme tottuneet olemaan tekemisissä suoraan asiakkaiden kanssa, mutta tällä kertaa tilanne oli päinvastainen. Emme tavanneet yhtäkään asiakasta, vaan työskentelymme oli enemmänkin kehittämishankkeen toteutukseen verrattavissa. Tällöin hankkeen tarkoituksen mukaisesti tehdään työnjakoa erilaisten osajien kesken. Me olimme tässä tapauksessa tutkijat, laatien tutkimusasetelman ja valiten mielestämme parhaat tiedonkeruu- ja tutkimusmenetelmät. Välttämätön rooli oli myös perhetyön

ohjaajilla, jotka välittivät lomakkeet kohderyhmälle ja palauttivat ne luottamuksellisesti meille.

Ammatillisesti voimme todeta saaneemme rikastuttavan kokemuksen tutkimuksen ja kehittämistyön toteuttamisesta työyhteisössä. Yksi päälinnainen ajatus tässä vaiheessa on ymmärrys asiakaslähtöisyyden tärkeydestä kaikessa työssä, mitä tulemme koskaan tekemään. Jokainen meistä voi olla omien tekojen kautta toimia asiakaslähtöisesti ja juurruttaa tätä kyseistä ajatusta myös ympäröivään työyhteisöön ja -kulttuuriin. Olemme myös oppineet ja syventäneet tietämystämme lastensuojelusta ja etenkin lastensuojelun avoimuuden perhetyöstä. Lisäksi olemme saaneet uutta tietoa arvioinnista ja sen merkityksestä asiakasprosesseissa. Uskomme, että oman tulevan työuramme aikana pyrimme jatkuvasti arvioimaan omaa työtämme ja sen tuottamia tuloksia asiakkaiden muutosprosesseissa.

Teemme havaintojemme pohjalta tarvittavat muutokset kyselylomakkeeseen, jotta se olisi toimivampi ja palvelisi paremmin kyselyn tarkoitusta. Toimitamme tämän version perhetyön sosiaaliohjaajille, jotka voivat yhdessä pohtia, ottavatko he kyselylomakkeen käyttöön vai eivät. Käymme myös syksyn aikana esittelemässä opinnäytetyömme tulokset heille, jotta he saavat arvokasta tietoa omasta työstään ja siinä onnistumisesta sekä tarvittaessa voivat kehittää työskentelytapojaan.

Lähteet

- Ahlgren-Leinvuo, H. 2014. Suomen kuuden suurimman kaupungin lastensuojelun palvelujen ja kustannusten vertailu vuonna 2013. Kuusikko-työryhmän julkaisusarja. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Ahola, A. 2007. Lomaketutkimusprosessi. Teoksessa Saari, E., Viinamäki, L. (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Tammi.
- Ailoranta, A. 2012. Asiakastyytyväisyys Salon lastensuojelun arviointitiimissä. Teoksessa Lundqvist, K., Komulainen, S. (toim.) Lastensuojelun sosiaalityötä kehittämässä, lastensuojelun täydennyskoulutuksessa 2011-2012 tuotettujen kehittämishankkeiden kuvauksia. Turku: Brahea.
- Alkula, T., Pöntinen, S., Ylöstalo, P. 1995. Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät. Helsinki: WSOY.
- Bergman, E. 2008. Esipuhe. Teoksessa Lehtinen, T. (toim.) Arviointi työtavaksi - kokemuksia asiakastyön arvioinnin kehittämisestä Helsingin sosiaalivirastossa. (3-4.) Helsinki: Yliopistopaino.
- Hallituksen esitys Eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi. 2014. Helsinki: STM.
- Heikkinen, A. 2007. Nuoret lastensuojelun avohuollossa - palveluiden ja menetelmien tarkastelu. Sosiaali- ja terveysministeriön Sosiaalialan kehittämishankkeen lastensuojelun kehittämisohjelman raportti. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.
http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/96e873004a1563cc969ef6b546fc4d01/nuoret_lastensuojelun_avohuollossa.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=96e873004a1563cc969ef6b546fc4d01
- Heino, T. 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisohjelmat. Selvitys lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Helsinki: Stakes.
- Heino, T., Kuoppala, T., Säkkinen, S. 2005. Lastensuojelun avohuollon tilaston haasteet; kuntakyselyn yhteenveto. Helsinki: Stakes
- Helenius, H. 1995. Tilastollisten menetelmien perustiedot. 4. painos. Salo: Statcom Oy.
- Janhunen, T., Nissinen, L., Seppänen, S., Tapio, N., Vilén, M. 2010. Ammattina perhetyö. Teoksessa Vilén, M., Seppänen, P., Tapio, N. & Toivanen, R. (toim.) Kohtaamisia lapsiperheissä, menetelmiä perhetyöhön. Helsinki: Kirjapaja.
- Juusola, M. Vahvaksi rakastetut lapset. 2011. Helsinki: Otava.
- Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M., Virolainen, A. 2007. Perheen parhaaksi, perhetyön arkea. Helsinki: Edita.
- Kananen, J. 2008a. Kvantti, kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 89. Ijäs, E. (toim.) Jyväskylä: Tekijät & Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2008b. Kvali, kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 93. Ijäs, E. (toim.) Jyväskylä: Tekijät & Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Karvo, L. 2004. Esipuhe. Teoksessa Puroila, A-M. (toim.) Kehittyvä perhetyö - Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja 12. (1-2.) Oulu: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.
- Kaste. 2012. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma Kaste 2012-2015. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Laaksonen, S. 2004. Huostaanoton, sijaishuollon ja jälkihuollon laatu. Teoksessa Hujala, A., Puonti, A. & Saarnio, T. (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Lastensuojelu 2012. Tilastoraportti. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinninlaitos.

Lastensuojelua kehittämässä. Kokemuksia pääkaupunkiseudulta. 2009. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 19, 2009. Heinonen, H. & Metsälä, J. (toim.) Helsinki: Yliopistopaino.

Lastensuojelulaki. 2007. L. 13.4.2007/417.

Lastensuojelun käsikirja - perhetyö. 2013. Viitattu 20.1.2014.

[https://www.sosiaaliportti.fi/fi-](https://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/avohuolto/muuttukitoimet/perhetyo/)

[FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/avohuolto/muuttukitoimet/perhetyo/](https://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/avohuolto/muuttukitoimet/perhetyo/)

Laitinen, S. 2014. Sähköpostiviesti johtavalta perhetyön ohjaajalta, 17.2.2014.

Metsälä, J. 2006. Pelastaako perhetyö? Vanhempien näkemyksiä ja sosiaalityöntekijöiden arvioita perhetyön vaikuttavuudesta. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Nummenmaa, L. 2009. Käyttäytymistieteiden tilastolliset menetelmät. Helsinki: Tammi.

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, M., Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Puustinen-Korhonen, A. 2013. Lastensuojelun kuntakyselyn tulokset. Helsinki: Suomen kunta-
liitto.

Rousu, S. 2007. Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa. Näkymätön tulokset -
lisuus näkyväksi. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Saarnio, T. 2004. Perhetyö lastensuojelutyössä. Teoksessa Hujala, A., Puonti, A. & Saarnio, T. (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus, perhe- ja sosiaalipalvelut, lastensuojelu, lastensuojelun palvelut,
perhetyö ja -kuntoutus, perhetyö 3. Powerpoint-esitys. 2013, 2014.

Sosiaalihuoltolakiehdotus. 2014. Helsinki: STM.

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9763020&name=DLFE-30014.pdf

Strategiaohjelma 2013-2014. 2013. Liite 1. Strategiaohjelman 2013-2016 perustelumuu-
stio Khs 25.3.2013. Helsinki: Helsingin kaupunki.

http://www.hel.fi/static/taske/julkaisut/2013/Strategiaohjelma_2013-2016_Kh_250313.pdf

Taipale, V., Lehto, J., Mäkelä, M., Kokko, S., Muuri, A., Lahti, T., Lammi-Taskula, J. 2011.
Sosiaali- ja terveydenhuollon perusteet. Lammi-Taskula, J. (toim.) Helsinki: WSOYpro Oy.

Tapio, N., Seppänen, P., Hyppönen, T., Janhunen, T., Prusila, L., Salo, S., Toivanen, R.,
Vilén, M. 2010. Parisuhde ja vanhemmuus. Teoksessa Vilén, M., Seppänen, P., Tapio, N. &
Toivanen, R. (toim.) Kohtaamia lapsiperheissä, menetelmiä perhetyöhön. Helsinki: Kirjapa-
ja.

Toimiva lastensuojelu. 2012. Selvitysryhmän väliraportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministe-
riö.

Toimiva lastensuojelu. 2013. Selvitysryhmän loppuraportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysminis-
teriö.

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511574&name=DLFE-26809.pdf

Törrönen, M. & Vornanen, R. 2004. Lastensuojelun ehkäisevä työ. Teoksessa Hujala, A., Puonti, A. & Saarnio, T. (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuloksellisuustarkastuskertomus. 2012. Lastensuojelu. Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomus 6/12. Helsinki: Edita Prima Oy.

Varhaisen tuen perhetyö. 2014. Helsingin kaupunki. Viitattu 11.9.2014.
<http://www.hel.fi/www/Helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/lapsiperheiden-palvelut/perhetyo/varhainen-tuki/>

Vilén, M., Hansen, M., Janhunen, T., Kytöpuu, K., Salo, S., Seppänen, S., Seppänen, P., Tapio, N. 2010. Perhe ja perhetyö. Teoksessa Vilén, M., Seppänen, P., Tapio, N. & Toivanen, R. (toim.) Kohtaamisia lapsiperheissä, menetelmiä perhetyöhön. Helsinki: Kirjapaja.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P., Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki: Tekes.

Wahlberg, K-E. 2005. Lapsi vanhemmuutta kasvattamassa. Teoksessa Syrjälä, J. (toim.) Vahva vanhemmuus -Paras tuki nuoren kasvuun. Väestöliitto. Helsinki: VL-Markkinointi Oy.

Kuvat

Kuva 1: Kuinka usein olet tavannut perhetyön sosiaaliohjaajia keskimäärin?	48
Kuva 2: Kuka tavoitteet mielestäsi asetti?	49
Kuva 3: Oletko hyötynyt/hyödytkö työskentelystä?	49

Taulukot	
Taulukko 1: Työskentelyn kesto	34
Taulukko 2: Kuka tavoitteet mielestäsi asetti tavoitteet	36
Taulukko 3: Miten on hyötynyt työskentelystä?	38
Taulukko 4: En hyötynyt työskentelystä.....	40
Taulukko 5: Hyvää työskentelyssä oli	41

Liitteet

Liite 1 Suomenkielinen saatekirje.....	60
Liite 2 Ruotsinkielinen saatekirje	61
Liite 3 Suomenkielinen kysely.....	62
Liite 4 Ruotsinkielinen kyselylomake	66

Liite 1 Suomenkielinen saatekirje

Saatekirje

Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää lastensuojelun perhetyön asiakkaiden mielipiteitä ja omia kokemuksia toteutuneesta perhetyöstä. Kysely on laadittu osana opinnäytetyötä, jonka toteuttavat kaksi sosiaalialan opiskelijaa Laurea-ammattikorkeakoulusta, yhteistyössä Helsingin kaupungin lastensuojelun avohuollon perhetyön ohjaajien kanssa. Kyselyyn vastaaminen tapahtuu nimettömästi ja ilman henkilötietojen luovuttamista. Kyselylomakkeen mukana saat kirjekuoren, johon voit sulkea täyttämäsi lomakkeen. Suljetut kuoret toimitetaan avaamattomina perhetyön ohjaajien toimesta opiskelijoille, jotka käsittelevät ilman tunnistetietoja saadut vastaukset. Tulokset käymme läpi opinnäytetyössämme, jonka on tarkoitus valmistua vuoden 2014 aikana. Saadut vastaukset antavat arvokasta tietoa perhetyön toteutumisesta asiakkaiden näkökulmasta ja sen pohjalta perhetyön sosiaaliohjaajat voivat pyrkiä kehittämään työtapojaan asiakaslähtöisemmiksi. Oman äänesi saat kuuluviin vastaamalla tähän kyselyyn ja näin lastensuojelun perhetyön kehittäminen asiakkaiden ajatukset huomioiden on mahdollista.

Lisätietoja voit pyytää kyselyn toimittaneelta perhetyön sosiaaliohjaajalta tai suoraan meiltä opiskelijoilta.

Kiitos vaivannäöstäsi!

Terveisin,

Riikka Helminen (riikka.helminen@laurea.fi) ja Saara Järvi (saara.jarvi@laurea.fi), sosiaalialan opiskelijat, Laurea Tikkurila

Liite 2 Ruotsinkielinen saatekirje

Följebrev för svarare

Frågeformulärets syfte är att utreda barnskyddets klientåsikter samt egna erfarenheter och upplevelser av familjearbete. Frågeformuläret är konstruerat som en del av ett examensarbete som genomförs av två socionomstuderanden från yrkeshögskolan Laurea i samarbete med socialhandledare inom barnskyddets familjearbete i Helsingfors stad. Besvarandet av enkäten kommer att ske anonymt och man behöver inte utlämna sina personuppgifter. Med frågeformuläret bifogas ett kuvert i vilket du kan försegla frågeformuläret. De förseglade kuverten levereras öppnade från socialhandledarna till studeranden som bearbetar de anonyma svaren utan att identifiera enskilda klienter. Vi kommer att bearbeta resultaten i vårt examensarbete, som beräknas vara klart under år 2014. Svaren kommer att ge värdefull information om familjearbete ur klienternas perspektiv. Den samlade informationen kommer att användas i utvecklandet av barnskyddets familjearbete så att socialhandledarna kan sträva efter att utveckla sina arbetssätt till mera klientcentrerade. Du kan få din röst hörd genom att svara på denna enkät och på så sätt inverka på innehållet i barnskyddets familjearbete.

Tilläggsinformation kan fås av din socialhandledare eller från oss studeranden.

Tack för din tid!

Hälsningar,
Riikka Helminen (riikka.helminen@laurea.fi) och Saara Järvi (saara.jarvi@laurea.fi), socionomstuderanden, Laurea Tikkurila.

Liite 3 Suomenkielinen kysely

Kyselylomake lastensuojelun perhetyön asiakkaille

ALKUTIEDOT (Valitse jokaisesta yksi parhaiten kuvaava vaihtoehto)

Sukupuoli:

Nainen () Mies ()

Olen:

Vanhempi () Nuori/lapsi, 12-18-vuotias ()

Perhemuoto:

Ydinperhe eli vanhemmat ja lapset () Yhden vanhemman perhe ()
Uusperhe ()

Missä vaiheessa työskentelyä perheesi on?

Alkuvaiheessa () Työskentelyvaiheessa ()
Lopetusvaiheessa () Työskentely on päättynyt ()

Kauanko perhetyö on kestänyt/kesti kokonaisuudessaan?

Alle 3kk () 3-6kk () 6-12kk () yli vuoden () yli kaksi vuotta ()

Kuinka usein olet tavannut/tapasin perhetyön sosiaaliohjaajia keskimäärin?

Useammin kuin kerran viikossa () Kerran viikossa ()
Kerran kahdessa viikossa () Kerran kuussa tai harvemmin ()

KYSYMYKSET, PERHETYÖ

Valitse seuraavista vaihtoehdoista yksi mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto tältä asteikolta:

- 1 täysin eri mieltä
- 2 osittain eri mieltä
- 3 ei eri eikä samaa mieltä
- 4 osittain samaa mieltä
- 5 täysin samaa mieltä

Ympyröi kussakin kysymyksessä tai väittämässä mielestäsi sopivin vaihtoehto, kysymykset koskevat kokemuksiasi perhetyöstä.

- | | | | | | |
|--------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1. Työskentelyn kesto on/oli sopiva | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Tapaamisia on/oli tarpeeksi usein | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei eri eikä samaa mieltä
4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

3. Koen/koin työskentelyn osaltani vapaaehtoiseksi 1 2 3 4 5

4. Mitä ajattelit perhetyön alkaessa?

Koin työskentelyn tarpeelliseksi 1 2 3 4 5

En tiennyt mitä odottaa 1 2 3 4 5

En olisi halunnut perhetyötä 1 2 3 4 5

En ollut puolesta enkä vastaan 1 2 3 4 5

Perhetyön alkaminen pelotti tai jännitti minua 1 2 3 4 5

5. Kuka tavoitteet mielestäsi asetti?

Perheemme asetti ne itse 1 2 3 4 5

Työntekijät asettivat ne 1 2 3 4 5

Asetimme ne yhdessä 1 2 3 4 5

6. Tavoitteet ollaan mielestäni saavuttamassa tai ne saavutettiin työskentelyn aikana 1 2 3 4 5

7. Työntekijät kysyvät/kysyivät mielipiteitäni tarpeeksi 1 2 3 4 5

8. Pääsen/pääsin vaikuttamaan työn sisältöön ja etenemiseen 1 2 3 4 5

9. Lasten mielipiteitä kuullaan/kuultiin työskentelyn aikana 1 2 3 4 5

10. Oletko hyötynyt/hyödytkö työskentelystä?

Arvioi tämän kysymyksen alta vain ne kohdat, jotka ovat olleet työskentelyn kohteena ja jätä muut kohdat tyhjäksi.

Vuorovaikutustaidot perheessä paranivat 1 2 3 4 5

Arjen hallintataidot kehittyivät 1 2 3 4 5

1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei eri eikä samaa mieltä
4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

<u>Sain ohjausta ihmissuhdeasioissa</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
<u>Sain ohjausta parisuhdeongelmiin</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
<u>Sain ohjausta asumisasiossa</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
<u>Opin noudattamaan/asettamaan rajoja paremmin</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
<u>Sain tietoa uusista itselleni/perheelleni sopivista palveluista</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
<u>Perheemme sai ohjausta lasten kasvatukseen liittyen</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
<u>Sain keskusteluapua</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
<u>Sain ohjausta lomakkeiden täyttämiseen ja virastoissa asiointiin</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
<u>Sain ohjausta päihde- ja mielenterveysasioihin</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
<u>Sain ohjausta työnhakuun</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
<u>Sain ohjausta opiskelu- tai kouluasioissa</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
<u>Sain ohjausta vapaa-ajan toimintoihin (harrastukset, leirit, kerhot yms.)</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
<u>En hyötynyt työskentelystä</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>

Hyödyin muulla tavoin, miten? (Vastaa viivalle.)

1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei eri eikä samaa mieltä
4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

11. Yhteistyön sujuvuus

<u>Tapaamiset olivat mukavia</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
<u>Tapaamiset oli helppo sopia ja järjestää</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
<u>Tapaamiset tuntuivat kiusallisilta</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
<u>Työntekijöiden asenne oli tilanteeseen sopiva</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
<u>Tapaamiset ahdistivat minua</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
<u>Työntekijöiden asenne oli kunnioittava perhettämme kohtaan</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
<u>Tulin hyvin toimeen työntekijöiden kanssa</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
<u>Lapset/nuoret huomioitiin työskentelyssä</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>

Olisin toivonut yhteistyöltä jotain muuta, mitä? (Vastaa viivoille.)

12. Hyvää työskentelyssä on/oli

<u>Lasten ja sosiaalihjaajien väliset tapaamiset</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
<u>Vanhempien ja sosiaalihjaajien väliset tapaamiset</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
<u>Koko perheen ja sosiaalihjaajien väliset tapaamiset</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>

13. Haluatko vielä sanoa jotain perhetyöstä? Voit antaa vapaasti palautetta tai kertoa mielipiteesi siitä, kuinka perhetyötä voitaisiin kehittää paremmaksi.

(Vastaa viivoille.)

Kiitos palautteestasi!

Liite 4 Ruotsinkielinen kyselylomake

Frågeformulär för klienter i barnskyddets familjearbete

BASUPPGIFTER (Välj det alternativ som du tycker att bäst beskriver dig)

Kön:

Kvinna () Man ()

Jag är:

Förälder () Ungdom/barn, 12-18-år ()

Familjetyp:

Kärnfamilj dvs. föräldrar och barn () Familj med en förälder ()

Ombildad familj ()

I vilket skede av arbetet är din familj i?

I början () Under arbetsskedet () Slutskedet ()

Arbetet har avslutats ()

Hur länge har familjearbetet pågått / pågick i sin helhet?

Mindre än 3 mån () 3-6 mån () 6-12 mån ()

Mer än ett år () Mer än två år ()

Hur ofta träffar/träffades ni med familjearbetets socialhandledare?

Mer än en gång i veckan () En gång i veckan ()

En gång varannan vecka () En gång i månaden eller mer sällan ()

FRÅGOR ANGÅENDE FAMILJEARBETE

Välj ett av följande alternativ som bäst beskriver din åsikt på denna skala:

1 av annan åsikt

2 delvis av annan åsikt

3 varken av samma eller av annan åsikt

4 delvis av samma åsikt

5 av samma åsikt

Välj ett alternativ vid varje fråga som bäst beskriver din åsikt, frågorna gäller dina upplevelser om familjearbetet.

1. Familjearbetet har pågått/pågick i lämplig tid 1 2 3 4 5

2. Träffarna var tillräckligt ofta 1 2 3 4 5

3. Jag upplevde deltagandet i arbetet frivilligt 1 2 3 4 5

1 = av annan åsikt, 2 = delvis av annan åsikt,
3 = varken av samma eller av annan åsikt, 4 = delvis av samma åsikt
5 = av samma åsikt

4. Hur tänkte du när familjearbetet började?

Jag upplevde att det var nödvändigt	1	2	3	4	5
Jag visste inte vad jag förväntade mig	1	2	3	4	5
Jag skulle inte ha velat börja med familjearbete	1	2	3	4	5
Jag var inte för eller emot	1	2	3	4	5
Att börja med familjearbete verkade skrämmande eller spännande för mig	1	2	3	4	5

5. Vem ställde upp mål för arbetet enligt dig?

Vår familj	1	2	3	4	5
De anställda	1	2	3	4	5
Vår familj tillsammans med de anställda	1	2	3	4	5

6. Målen uppnåddes eller kommer att uppnås 1 2 3 4 5

7. Socialhandledarna har frågat/frågade tillräckligt om mina åsikter 1 2 3 4 5

8. Jag har fått påverka/fick påverka arbetsinnehållet och hur vi framskridit 1 2 3 4 5

9. Barnens åsikt/-er blev hörda 1 2 3 4 5

10. Har/hade du nytta av arbetet?

Värdera i följande frågor endast de punkter, som ni arbetat med och lämna de övriga punkterna tomma.

Samarbetsförmågan i familjen förbättrades	1	2	3	4	5
Handlingsförmågan i vardagen förbättrades	1	2	3	4	5
Jag fick rådgivning i frågor gällande mänskliga relationer	1	2	3	4	5

1 = av annan åsikt, 2 = delvis av annan åsikt,
3 = varken av samma eller av annan åsikt, 4 = delvis av samma åsikt
5 = av samma åsikt

Jag fick rådgivning i frågor gällande parförhållanden	1	2	3	4	5
Jag fick rådgivning i frågor gällande boende	1	2	3	4	5
Jag lärde mig att ställa/respektera gränser bättre	1	2	3	4	5
Jag fick information om nya serviceformer som passar mig/min familj	1	2	3	4	5
Vår familj fick rådgivning i fostringsfrågor	1	2	3	4	5
Jag fick diskussionsstöd	1	2	3	4	5
Jag fick rådgivning om att fylla i formulär och att utträta ämbetsärenden	1	2	3	4	5
Jag fick rådgivning om missbruk och psykisk ohälsa	1	2	3	4	5
Jag fick rådgivning om arbetsansökning	1	2	3	4	5
Jag fick hjälp i skol- och studieärenden	1	2	3	4	5
Jag fick rådgivning om fritidsaktiviteter (hobbyn, klubbar, läger etc.)	1	2	3	4	5
Jag hade ingen nytta av arbetet	1	2	3	4	5

Förutom det tidigare nämnda, har jag dragit nytta av, hur? (Svara på linjerna.)

11. Hur samarbetet fungerade

Träffarna var bekväma	1	2	3	4	5
Träffarna var lätta att komma överens om och organisera	1	2	3	4	5
Träffarna kändes besvärande	1	2	3	4	5

1 = av annan åsikt, 2 = delvis av annan åsikt,
3 = varken av samma eller av annan åsikt, 4 = delvis av samma åsikt
5 = av samma åsikt

Handledarnas inställning var passande till situationen 1 2 3 4 5

Under träffarna kände jag ångest 1 2 3 4 5

Socialhandledarnas inställning
var respekterande mot vår familj 1 2 3 4 5

Jag kom bra överens med socialhandledarna 1 2 3 4 5

Barn/ungdomar beaktades i arbetet 1 2 3 4 5

Förutom det tidigare nämnda, skulle jag ha önskat av samarbetet, vad? (Svara på
linjerna.)

12. Bäst med arbetet var

Träffarna mellan barnen och socialhandledarna 1 2 3 4 5

Träffarna mellan föräldrar och socialhandledarna 1 2 3 4 5

Träffarna mellan hela familjen och socialhandledarna 1 2 3 4 5

**13. Något annat du vill säga om familjearbetet? Du kan ge feedback eller
berätta hur du tycker att man kan utveckla familjearbetet till det bättre. (Svara
på linjerna)**

Tack för din feedback!