

Milla Siltala

# Asiakkaiden osallisuutta vahvistavan moniammatillisen työskentelyn kehittäminen tehostetussa perhetyössä

Sosionomi YAMK

Opinnäytetyö

kevät 2024



KAMK • University  
of Applied Sciences

## Tiivistelmä

**Tekijä:** Siltala Milla Marika

**Työn nimi:** Asiakkaiden osallisuutta vahvistavan moniammatillisen työskentelyn kehittäminen tehostetussa perhetyössä

**Tutkintonimike:** Sosionomi (YAMK), sosiaali- ja terveysalan johtaminen ja kehittäminen

**Asiasanat:** Osallisuus, tehostettu perhetyö, moniammatillisuus, osaamisen johtaminen

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää asiakkaiden osallisuutta vahvistavaa moniammatillista työskentelyä tehostetussa perhetyössä Kainuun hyvinvointialueella. Tehostettu perhetyö on lastensuojelulain (417/2007, 36§) perusteella järjestettävä avohuollon tukitoimi perheille. Asiakkaiden osallisuuden kehittäminen on eettisesti perusteltua, kun kehitetään lakisääteisiä sosiaalihuollon palveluita, joilla pyritään vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin. Opinnäytetyön tutkimusmetodologiaksi valittiin toimintatutkimus, koska siinä yhdistetään käytäntöä ja teoriaa toiminnasta käytäntöjen kehittämiseksi.

Opinnäytetyön ensimmäisen syklin tarkoitus oli kartoittaa aiempaa tutkimustietoa asiakkaiden osallisuuden vahvistamisesta. Aineistonhankintametodina oli järjestelmällinen kirjallisuuskatsaus, jonka tutkimuskysymys oli: miten asiakkaan osallisuutta voidaan vahvistaa lastensuojelun tehostetussa perhetyössä? Kirjallisuuskatsaukseen hyväksyttiin 10 tieteellistä artikkelia, joiden aineisto analysoitiin induktiivisella sisällön analyysillä. Kirjallisuuskatsauksesta saatujen tulosten mukaan asiakkaiden osallisuutta tehostetussa perhetyössä voidaan vahvistaa huomioimalla asiakkaan tiedon saanti, asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua päätöksentekoon, luottamuksellinen yhteistyösuhte, työskentelytavat sekä palveluiden asiakaslähtöinen johtaminen ja yhteistyökäytännöt.

Toisen syklin tarkoitus oli kartoittaa työntekijöiden näkökulmia tehostetun perhetyön asiakkaiden osallisuutta tukevan työskentelyn kehittämiseksi. Aineistonhankintametodina oli teemahaastattelu ja tutkimuskysymys oli: miten työntekijät kehittäisivät tehostetun perhetyön asiakkaiden osallisuutta vahvistavaa työskentelyä? Aineisto koostui kahdeksan sosiaalityöntekijän, sosiaaliohjaajan, perheohjaajan ja perhetyöntekijän haastattelusta ja aineisto analysoitiin induktiivisella sisällönanalyysillä. Tuloksina muodostui seitsemän yläluokkaa. Asiakkaiden osallisuutta vahvistavaa työskentelyä tehostetussa perhetyössä palveluyksiköitasolla voidaan kehittää huomioimalla työntekijöiden yhteistyö, työohjeet, aloituspalaveri ja asiakkaan tiedotus, lapsen osallisuus työskentelyssä, asiakasosallisuutta tukevat työmenetelmät osallistava kirjaaminen ja asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen.

Kolmannen syklin tarkoitus oli kuvata, miten työyhteisössä kehitetään tehostetun perhetyön asiakkaiden osallisuutta vahvistavaa moniammatillista työskentelyä. Kehittämissuunnitelma laadittiin opinnäytetyön projektiryhmän työpajassa rajaamalla kehittämiskohteet, jotka viedään käytäntöön työyhteisössä. Kolmannen syklin kehittämiskysymys oli: miten asiakkaan osallisuutta vahvistavaa moniammatillista työskentelyä kehitetään tehostetussa perhetyössä? Tuloksena muodostui lastensuojelun tehostetun perhetyön moniammatillinen prosessikuvaus, jossa huomioitiin asiakkaiden osallisuuden vahvistamisen käytäntöjä 1. ja 2. sykliin tulosten mukaisesti. Tehostetun perhetyön moniammatillinen prosessikuvaus pilotoitiin Kotona asumista tukevien palvelujen koko Kainuun tiimissä (n=25) ja sitä muokattiin pilotoinnista saatujen tulosten mukaan.

Neljännän syklin tarkoitus oli kuvata tehostetun perhetyön moniammatillisen prosessikuvauksen käyttöönottosuunnitelma. Neljännän syklin kehittämiskysymys oli: miten tehostetun perhetyön moniammatillinen prosessikuvaus implementoidaan työyhteisössä? Käyttöönottosuunnitelma kuvattiin lapsi- ja perhepalveluihin suunnattua EPIS-implementointimallia käyttäen. Jatkokehittämisen aiheeksi muodostuivat: miten asiakkaat voidaan ottaa mukaan palvelujen kehittämiseen tehostetussa perhetyössä? Ja miten työskentelyn vaikuttavuutta voidaan mitata tehostetussa perhetyössä?

## Abstract

**Author(s):** Siltala Milla

**Title of the Publication:** Strengthening customer involvement and developing multi-professional work in enhanced family work

**Degree Title:** Master of Social Services, Social and health sector development, and management

**Keywords:** Inclusion, enhanced family work, multi-professionalism, competence management

The aim of the thesis was to develop multi-professional work supporting customer involvement in enhanced family work in the Wellbeing services county of Kainuu. Enhanced family work is an outpatient care support measure provided for families based on the Child Welfare Act. Development of customer involvement is ethically justified when developing statutory social care services that aim to meet customers' needs. Action research was chosen as the research methodology for the thesis, because it combines practice and theory of action to develop practices.

The purpose of the first cycle of the thesis was to map out previous research data on the development of customer involvement. The material acquisition method was a systematic literature review whose research question was: How can customer involvement be strengthened in enhanced family work in child welfare? Ten articles were accepted for the review, the material of which was analysed by inductive content analysis. According to the results of the literature review, customer participation in enhanced family work can be strengthened by considering the customer's: access to information, possibility to influence and participate in decision-making, confidential cooperation relationship, working methods, and customer-oriented management of services and cooperation practices.

The purpose of the second cycle was to survey the employees' perspectives for the development of work that supports customer involvement in enhanced family work. The material acquisition method was a theme interview, and the research question was: How would employees develop work that supports customer involvement in enhanced family work? The material consisted of interviews with eight social workers, social counselors, family counselors and family workers, and it was analysed with inductive content analysis. The results formed seven main classes, according to which working in enhanced family work can be developed by considering: employee cooperation, work instructions, kick-off meeting and informing the customer, child involvement in work, collecting and utilizing customer feedback, working methods supporting customer participation and inclusive filing.

The purpose of the third cycle was to describe how multi-professional work supporting the customer's involvement in enhanced family work is developed in the work community. The development plan was prepared in the workshop of the thesis project team by delimiting the development targets that are put into practice in the work community. The development question of the third cycle was: How to develop multi-professional work that supports customer involvement in enhanced family work? The result was a multi-professional process description of enhanced family work in child welfare, which considered practices of strengthening client involvement according to the results of the first and second cycles. The multi-professional process description of enhanced family work was piloted by the entire Kainuu team of support services for living at home and was modified further according to the results of the pilot.

The purpose of the fourth cycle was to describe the implementation plan of the multi-professional process description of enhanced family work. The development question of the fourth cycle was: How is the multiprofessional process description of enhanced family work implemented in the work community? The implementation plan was described using the EPIS implementation model. Topics for further development became How can customers be included in the development of services in enhanced family work? And how can the effectiveness of work be measured in enhanced family work?

## Alkusanat

Vuonna 2021 minusta tuli jälleen opiskelija. Olin haaveillut ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon suorittamisesta ja mahdollisuudesta syventää osaamistani jo muutaman vuoden ajan ja viimein oli sopiva aika hakea opiskelemaan. Uuden oppiminen ja työn kehittäminen ovat aina kiinnostaneet minua. Opinnäytetyöprojektin loppuvaiheessa minulle avautui mahdollisuus toimia sijaisuudessa palveluysikköpäällikkönä Kainuun hyvinvointialueen Kotona asumista tukevissa palveluissa ja pääsin soveltamaan oppimaani heti käytäntöön.

Haluan kiittää opinnäytetyöni työelämäohjaajana toiminutta Anne Lukkaria ja koko aktiivista työyhteisöä ja projektiryhmää, joka on monin tavoin osallistunut kehittämiseen opinnäytetyön aikana. Olemme käyneet opinnäytetyöprojektin aikana tärkeitä keskusteluja tehostetun perhetyön kehittämisestä. Haluan kiittää opinnäytetyön ohjaajana toimineita Kajaanin ammattikorkeakoulun opettajia Arja Oikarista ja Kirsi Moisasta. Olen saanut ammattitaitoista ja omiin oivalluksiin kannustavaa ohjausta opinnäytetyöprojektin jokaisessa vaiheessa. Ohjaus on auttanut ja kannustanut opinnäytetyön kokonaisuuden hallinnassa ja loppuunsaattamisessa. Lisäksi haluan kiittää ohjausryhmässä vertaisena toiminutta Minna Malista, joka on kommentoinut työtäni sen eri vaiheissa kannustavin sanoin. Lämmin kiitos kaikille opinnäytetyöprojektiini osallistuneille!

Opinnäytetyön ja koko tutkinnon loppuun saattaminen on vaatinut paljon aikaa ja voimavaroja työn ja muun elämän ohessa tehtynä. Onneksi uusien asioiden oppiminen on voimaannuttavaa ja olen saanut siihen tukea omalta perheeltäni. Kiitos rakkaalle perheelleni, kun olette tukeneet minua ja antaneet aikaa opiskelulleni.

Kajaanissa 1.4.2024. Milla Siltala

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Opinnäytetyön toimeksiantaja.....	2
1.2	Asiakkaan osallisuus.....	3
1.3	Perhetyö ja tehostettu perhetyö .....	5
1.4	Toimintatutkimus metodologiana .....	7
1.5	Opinnäytetyön projektiorganisaatio .....	8
1.6	Lähteet.....	12
2	Järjestelmällinen kirjallisuuskatsaus (1. sykli) .....	16
2.1	Johdanto (suunnittelu).....	16
2.2	Tutkimusten haku tietokannoista (toiminta) .....	17
2.3	Aineiston analyysi (havainnointi) .....	21
2.4	Kirjallisuuskatsauksen tulokset .....	23
2.5	Johtopäätökset (reflektointi) .....	29
2.6	Kirjallisuuskatsauksen luotettavuus ja eettisyys .....	30
2.7	Lähteet.....	32
3	Asiakasosallisuus lastensuojelussa ja tehostetussa perhetyössä (sykli 2.) .....	35
3.1	Asiakkaiden osallisuuden kehittäminen tehostetussa perhetyössä (suunnittelu) ...	35
3.2	Teemahaastattelu (toiminta) .....	36
3.3	Aineiston analyysi (havainnointi) .....	38
3.4	Teemahaastattelun tulokset .....	40
3.5	Johtopäätökset (reflektointi) .....	46
3.6	Teemahaastatteluiden eettisyys ja luotettavuus .....	48
3.7	Lähteet.....	51
4	Tehostetun perhetyön moniammatillisen prosessikuvauksen kehittäminen (sykli 3.) .....	54
4.1	Tehostetun perhetyön moniammatillinen kehittäminen (suunnittelu) .....	54
4.2	Virtuaalinen työpaja ja kehittämissuunnitelman laadinta (toiminta) .....	55
4.3	Tehostetun perhetyön moniammatillinen prosessikuvaus (havainnointi) .....	58
4.4	Prosessikuvauksen pilotointi (toiminta ja havainnointi) .....	59
4.5	Johtopäätökset (reflektointi) .....	63
4.6	Lähteet.....	65
5	Tehostetun perhetyön moniammatillisen prosessikuvauksen implementointi (sykli 4.) ...	67
5.1	Näyttöön perustuva toiminta (suunnittelu) .....	67

5.2	Tehostetun perhetyön moniammatillisen prosessikuvauksen käyttöönotto ja jalkauttaminen (toiminta) .....	68
5.3	Lähteet.....	73
6	Pohdinta.....	74
6.1	Johtopäätökset ja jatkokehittämisasiheet.....	74
6.2	Opinnäytetyön eettisyys .....	77
6.3	Opinnäytetyön luotettavuus .....	79
6.4	Oman asiantuntijuuden kehittyminen .....	80
6.5	Lähteet.....	82

## Liitteet

## 1 Johdanto

Perhetyö on yksi keskeisimmistä ja yleisimmin käytetyistä lapsiperheille suunnatuista sosiaali- huollon palveluista. Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö on lapsiperheiden käytettävissä oleva matalan kynnyksen sosiaalipalvelu, joka ei edellytä lastensuojelun asiakkuutta ja tehostettu perhetyö on lastensuojelulain perusteella järjestettävää suunnitelmallista ja tavoitteellista avohuollon tukitoimintaa. (Araneva 2022, 114–115.) Kainuussa on tehty tilastollisesti vain vähän tehostettua perhetyötä, esimerkiksi vuonna 2021 lastensuojelun tehostetussa perhetyössä oli Kajaanissa vain 0,1 % lapsiperheistä, kun koko maan luku oli samana vuonna 1,7 % lapsiperheistä. (Tilastotietoa väestön terveydestä ja hyvinvoinnista 2023.) Lastensuojelun tarve on kuitenkin kasvanut Kainuussakin ja esimerkiksi vuonna 2019 Kainuussa oli muuta maata enemmän sekä avohuollon asiakkaita että kodin ulkopuolelle sijoitettuja lapsia. (Kainuun lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2022, 25.)

Tehostetun perhetyön vaikuttavuudesta on esitetty myönteisiä tutkimustuloksia. Tehostetun perhetyön kotiin vietävä työskentely yhdessä lastensuojelun arvioinnin kanssa mahdollistaa tarkat arvoinnit ja oikea-aikaiset toimet ja siten sillä on mahdollisuus lisätä lasten turvallisuutta ja hyvinvointia. Tehostettu perhetyö voi juurruttaa toivoa ja luottamusta tulevaisuuteen ja sitä voidaan pitää tehokkaana työmuotona asiakkaiden tukemisessa myönteisten tulosten kannalta. (Pölkki ym. 2016, 515.) Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman (LAPE 2016–2018) yksi kantava periaate on ollut asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen. Asiakkaina olevien lasten osallisuuden lastensuojelussa ja tehostetussa perhetyössä tulisi olla kaiken toiminnan keskiössä. Lasten, nuorten ja perheiden vaikuttamismahdollisuuksia on pyritty vahvistamaan palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä sekä asiakaskohtaisessa työskentelyssä. (Sote-uudistus 2023; Petrelius & Eriksson 2018, 3, 9.)

Asiakasosallisuus on ollut paljon esillä sosiaali- ja terveysalan viimeaikaisessa keskustelussa ja sosiaali- ja terveydenhuollon viimeaikaisia uudistuksia on perusteltu palvelujen saatavuuden edistämällä sekä asiakaslähtöisyyden ja asiakkaiden osallisuuden vahvistamisella. Vaikka asiakkaiden osallisuuden korostaminen on ollut keskiössä jo useiden hallitusten ohjelmissa, erilaisissa kansallisissa suosituksissa ja kehittämissankkeissa, asiakkaiden ääni on edelleen kuulunut sosiaali- ja terveyspalveluissa ja niiden kehittämisessä vähäisästi. (Kivinen ym. 2020, 267–268.)

Tämän ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää asiakkaiden osallisuutta vahvistavaa moniammatillista työskentelyä tehostetussa perhetyössä Kainuun

hyvinvointialueella. Osallisuus on nostettu esille myös Kainuun hyvinvointialueen 2022–2025 strategiassa, jossa osallisuus nähdään voimavarana ja arjen turvallisuuden luojana Kainuussa. (Kainuun hyvinvointialueen strategia 2022–2025, 2.) Opinnäytetyön avulla halutaan lisätä ymmärrystä osallisuudesta, jotta asiakkaiden osallisuus saataisiin selkeämmin osaksi asiakastyönprosessia. Opinnäytetyön tutkimusmetodologiaksi on valittu toimintatutkimus, sillä opinnäytetyössä halutaan tuoda esille uutta tietoa toiminnasta ja samalla kehittää työtä organisaation sisällä. (Heikkinen, Huttunen & Moilanen 1999, 33.)

Ylemmän ammattikorkean opinnäytetyössä on tarkoitus tuoda esille asiantuntijuutta ja toimia organisaatiossa kehittäjän roolissa. Kajaanin ylemmän ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutuksen kompetenssit ovat asiantuntijaosaaminen, tutkimus- ja kehittämisosaaminen ja johtamisosaaminen (Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutuskohtaiset kompetenssit ylempi AMK, Kajaanin ammattikorkeakoulu 2020). Opinnäytetyön tekijän henkilökohtaisena tavoitteena on tutkintojen viitekehyksen NQF tason 7 mukaisesti oppia hallitsemaan laaja-alaiset oman alan erityisosaamista vastaavat käsitteet, menetelmät ja tiedot käyttäen niitä itsenäisen ajattelun ja tutkimuksen perustana. Tavoitteena oli myös oppia johtamaan ihmisiä ja asioita projektiorganisaatiossa, oppia ratkaisemaan vaativia työelämän kehittämistehtäviä käyttämällä uusia strategisia lähestymistapoja sekä oppia hyödyntämään ja yhdistelemään eri alojen tietoa opinnäytetyössä. (NQF taso 7.)

## 1.1 Opinnäytetyön toimeksiantaja

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Kainuun hyvinvointialueen kotona asumista tukevien palvelujen ja lapsiperheiden sosiaalityön palveluyksiköt. Kotona asumista tukevien palvelujen palveluyksikön muodostavat perhetyön, lapsiperheiden kotipalvelun ja henkilökohtaisen avun palvelut. Lapsiperheiden sosiaalityön palveluyksikkö sisältää sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen, varhaisen tuen ja lastensuojelun perhehoidon palvelut. Opinnäytetyö rajattiin koskemaan vain lastensuojelun tehostettua perhetyötä toteuttavia ja tilaavia työntekijöitä, joihin kuuluvat perhetyöntekijät, perheohjaajat sekä perhetyön tilaajina toimivat lastensuojelun sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat.

Sote-uudistuksen myötä Kainuun hyvinvointialue aloitti toimintansa 1.1.2023, jolloin vastuu sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen järjestämisestä siirtyi kuntayhtymältä hyvinvointialueelle. Kainuun hyvinvointialue on noin 70 000 asukkaan maantieteellisesti laaja kahdeksan



kunnan muodostama alue (Hyrnsalmi, Kajaani, Kuhmo, Paltamo, Puolanka, Ristijärvi, Sotkamo ja Suomussalmi). Alueen väestörakennetta hallitsee ikääntyminen, korkea sairastavuus ja vähäinen syntyvyys, joten sosiaali- ja terveydenhuollon kuormitusta olisi tulevana vuosina saatava alenemaan enemmän kuin ikääntyminen ja sairastavuus sitä lisää. Kainuulaisten omatoimisen ja ennalakoivan terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen on strategiassa keskeisessä asemassa. Tässä korostuvat erityisesti ongelmia ehkäisevät, todennetusti vaikuttavat toimintamallit sekä palvelujen entistä parempi yhteen toimivuus. (Sote-uudistus 2023; Kainuun hyvinvointialueen järjestämissuunnitelma 2023, 2, 4.)

Tämä opinnäytetyö käynnistyi käytännön työelämän kehittämistarpeesta. Kainuun hyvinvointialueella (ent. Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä) laaditaan vuosittain osaamisen kehittämisen suunnitelma kotona asumista tukevien palveluiden palveluyksikölle (ent. perhetyön tulosityksikölle). Perhetyön tulosityksikön osaamisen kehittämisen strategiassa 2020–2022 nostettiin esille tehostetun perhetyön kehittämistarve. Tulosityksikön osaamisen kehittämisen strategia on laadittu Balanced Scorecard -mittariston pohjalle, joka kattaa strategiatyön olennaiset aihealueet, eli strategiset tavoitteet, tiedonkeruun ja analysoinnin, strategian toteutuksen ja strategian seurannan, arvioinnin ja päivityksen. (Vuorinen 2021, 54–55.) Syyskuussa 2022 lastensuojelun ja perhetyön yhteistyöpalaverissa keskusteltiin haasteista, joita tehostetun perhetyön prosessissa ja moniammatillisessa yhteistyössä oli havaittu ja työntekijät kokivat tehostetun perhetyön -työprosessin kaipaavan kehittämistä. Näiden keskustelujen pohjalta kehittyi ajatus tehostetun perhetyön kehittämiseen liittyvästä opinnäytetyöstä. Ensimmäinen tehostetun perhetyön kehittämispalaveri pidettiin 27.11.2022, jolloin todettiin, että käytössä oleva tehostetun perhetyön työohje olisi tarpeen uudistaa. Toinen tehostetun perhetyön kehittämispalaveri pidettiin 13.1.2023, jolloin henkilöstöstä koottiin moniammatillinen työryhmä, jonka tehtäväksi tuli päivittää lastensuojelun tehostetun perhetyön työohje. Tehostetun perhetyön työryhmä on toiminut opinnäytetyön projektiryhmänä ja opinnäytetyön kehittämistehtävä on yhteydessä tähän organisaation strategiasta lähtöisin olevaan kehittämistarpeeseen.

## 1.2 Asiakkaan osallisuus

Osallisuus on monimerkityksellinen käsite, jonka käyttö on osin epäyhtenäistä. Englannin kielestä sille ei löydy suoria vastineita, vaan puhutaan osallistumisesta (participation) ja osallisuudesta (involvement). Asiakkaan osallistumiseen tai osallisuuteen liitetään myös voimaantuminen (empowerment), sitoutuminen tai velvoite (engagement), yhteistoiminta (collaboration),

kumppanuus (partnership) ja vaikuttaminen (influence). Osallisuuden katsotaan syntyvän osallistumisen, toiminnan ja vaikuttamisen kautta. Osallisuutta sosiaali- ja terveyspalveluissa voidaan tarkastella yhteiskunnan, palvelujärjestelmän ja asiakkaan palvelutapahtuman tasolla. (Kivinen, Vanjusov & Vornanen 2020, 269–270; Leemann & Hämäläinen 2015, 587.)

Yksilötasolla osallisuus on vaikuttamista oman elämän kulkuun, mahdollisuuksiin, palveluihin ja joihinkin yhteisiin asioihin. Osallisuus on mahdollisuutta liittyä erilaisiin hyvinvoinnin lähteisiin, kuten kohtuulliseen toimeentuloon, asumiseen ja koulutukseen, tai aineettomiin hyvinvoinnin lähteisiin, kuten luottamukseen, turvaan, luovuuteen tai elämän merkityksellisyyttä lisääviin vuorovaikutussuhteisiin. Yksilötasolla osallisuus ilmenee päätösvaltana omassa elämässä, vaikuttamisena prosesseissa, esimerkiksi palveluissa tai laajemmin yhteiskunnassa ja paikallisesti, kun pystyy panostamaan yhteiseen hyvään, osallistumaan merkityksellisyyden luomiseen sekä liittymään vastavuoroisiin sosiaalisiin suhteisiin. (Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari & Keto-Tokoi 2017, 5.)

Kansalaisten aktiivisuuden tukeminen ja yksilöiden toimijuuden vahvistaminen on osa osallisuuden edistämistä. Yhteiskunnan rakenteilla ja palveluilla, kuten sosiaali- ja terveyspalveluilla, kouluilla, työpaikoilla ja järjestöillä on tärkeä rooli osallisuuden edistämisessä. Aukkaat, asiakkaat ja kokemusasiantuntijat tulisi ottaa mukaan palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin. Lasten, nuorten ja perheiden kokemus osallisuudesta lisää hyvinvointia, turvallisuutta ja uskoa tulevaisuuteen. Matalan osallisuuden kokemuksen on sen sijaan todettu liittyvän psyykkiseen kuormittuneisuuteen, yksinäisyyteen ja huonoksi koettuun työkykyyn. (Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen 2023.)

Asiakkaan osallisuuden vahvistamiseen sosiaalityön palveluissa tarvitaan asiakkaan aktiivista mukanaoloa ja mukaan ottamista. Tämän havainnon pohjalta on alettu puhua asiakkaan osallisuudesta, jolloin asiakkaan rooli mielletään tärkeäksi palvelutilanteessa. Osallistuva asiakas toimii ja on mukana työssä, eikä jää vain passiiviseksi kohteeksi. (Pohjola 2010, 57.) Asiakkaan osallisuudesta sosiaalihuollossa säädetään laissa, ja sosiaalihuoltolain (1301/2014) 1 §:n mukaisesti lain yhtenä tarkoituksena on vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta. Sosiaalihuoltolain tarkoituksena on 1 §:n 4 kohdan mukaisesti edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Asiakaskeskeisyyden merkittävin ominaisuus on palvelujen järjestäminen asiakkaan tarpeista lähtien niin, että asiakas osallistuu alusta alkaen palvelutoiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Suomessa osallisuudesta säädetään useissa laeissa, esimerkiksi laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) ja lastensuojelulaissa (417/2007).

Osallisuudelle ei ole olemassa yhtä vakiintunutta oikeudellista määritelmää ja sillä tarkoitetaan yleisesti ottaen yksilön vaikutusmahdollisuuksia oman asiansa hoitamisessa, esimerkiksi osallisuutta oman asiakassuunnitelman laatimisessa. (Kivinen ym. 2020, 275.)

Palvelujärjestelmän tasolla osallisuudessa korostuu asiakkaiden rooli palvelujen käyttäjinä ja vaikuttajina palvelujen kehittämisessä ja arvioinnissa, tällöin puhutaan asiakasosallisuudesta. Asiakkaan osallisuus palvelujärjestelmässä on osa sosiaalista osallisuutta, joka toteuttaa ja lisää palvelujärjestelmän ja asiakastyön asiakaslähtöisyyttä. Tällöin asiakas osallistuu aktiivisesti palvelun suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen tai arviointiin. (Leemann ym. 2015, 587.)

### 1.3 Perhetyö ja tehostettu perhetyö

Sosiaalihuoltolain 18 §:n mukaisella perhetyöllä tarkoitetaan perheen hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella tilanteissa, joissa asiakas ja hänen perheensä tarvitsevat tukea voimavarojen vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen kehittämiseksi. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Perhetyön tavoitteena on tarjota lapsiperheille tukea mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, koska oikea-aikaisen tuen katsotaan voivan ehkäistä perheiden ongelmien kasvamista ja esimerkiksi lastensuojelun tarvetta. (Lapset, nuoret ja perheet 2023). Sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön tavoitteena on vahvistaa perheen toimintakykyä ja tukea perheen vuorovaikutustaitoja sekä sosiaalisen verkoston laajentamista. Perhetyöllä voidaan tukea vanhemmuutta, ohjata vanhempia lasten hoidossa ja kasvatuksessa sekä kodin arkirutiinien hallinnassa. Perhetyö toteutetaan pääasiassa perheiden kotona tehtävien kotikäyntien yhteydessä, jolloin tuki ja ohjaus tulee lähellä perheen arkea. Perhetyö painottuu psykososiaaliseen tukemiseen, mutta sisältää myös perheen kanssa yhdessä toteutettua käytännön apua perheen arjessa. Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö on maksutonta, suunnitelmallista ja pitkäjänteistä lapsiperheiden tukemista. (Aranneva 2022, 114–116.)

Tehostettu perhetyö on lastensuojelulain (417/2007, 36 §) perusteella järjestettävä avohuollon tukitoimi, jota järjestetään lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle ja hänen perheelleen. Tehostettu perhetyö on usein intensiivistä perheen kriisitilanteisiin liittyvää tukea. Tehostetun perhetyön piirissä olevat perheet ovat usein haastavassa tilanteessa, jossa he tarvitsevat erityistä tukea ja ohjausta. (Lastensuojelun käsikirja 2023.) Tehostettua perhetyötä kuvataan kannatteleväksi, muutosorientoituneeksi ja korjaavaksi työksi (Alatalo, Petrelius & Lappi 2017, 26).

Lastensuojelua ohjaa lastensuojelulaki, jonka tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun (Lastensuojelulaki 417/2007). Päätöksen tehostetun perhetyön hakemisesta tekee lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ja työskentely perustuu aina sosiaalityöntekijän laatimaan lapsen asiakassuunnitelmaan. Tehostettu perhetyö on suunnitelmallista ja tavoitteellista työtä ja se kohdistuu koko perheeseen. (Lastensuojelulaki 417/2007; Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Tehostettua perhetyötä tarjotaan perheille, joissa on usein taustalla monia vakavia ja pitkään jatkuneita ongelmia. Työskentelyn avulla voidaan esimerkiksi pyrkiä ehkäisemään huostaanoton tarvetta tai sitä voidaan käyttää työmuotona kotiutettaessa perhe perhekuntoutuksesta tai lapsen kotiutuessa sijoituksesta. (Araneva 2022, 453.) Perhetyön näkökulmasta tehostettua perhetyötä tilataan yleensä muutostarpeeseen ja työskentely kohdistuu usein muutostyöhön yhdessä perheiden kanssa. Työskentelyn intensiivisyys ja tavoitteellisuus ovat tekijöitä, jotka erottavat sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön ja lastensuojelun tehostetun perhetyön toisistaan. (Heino 2008, 15.) Lastensuojelun tehostetun perhetyön keskeinen tehtävä on asiakkaana olevan lapsen terveen kasvun ja kehityksen tukeminen ja koko perheen kuntoutus. (Alatalo ym. 2017, 26–27.)

Lastensuojelun sosiaalityöntekijä voi velvoittaa perheen osallistumaan tehostettuun perhetyöhön, tästä huolimatta työskentelyn lähtökohtana pidetään vapaaehtoisuutta. Yhteistyön onnistumisen kannalta edellytyksenä voidaan pitää sitä, että perhe tunnistaa muutostarpeet ja on motivoitunut työskentelemään ongelmiansa korjaamiseksi. (Lastensuojelun käsikirja 2023.) Mikäli perhe velvoitetaan työskentelyyn tuen vapaaehtoisuudesta huolimatta, tukitoimenpiteillä pyritään yleensä estämään lapsen kodin ulkopuolinen sijoitus, mikä puolestaan lisää työskentelyn haastavuutta. Parhaimmillaan lastensuojelun tehostettu perhetyö on moniammatillinen työmuoto, jossa eri ammattiryhmät yhdistävät osaamisensa perheiden tukemiseksi ja auttamiseksi. Lain mukaan tehostettu perhetyö on järjestettävä monialaisena, mikäli lapsen tuen tarve ja perheen tilanne tätä edellyttää. (Araneva 2022, 453–454.)

On todettu, että tieteellinen tutkimus perhetyön alueelta on vielä vähäistä ja perhetyöntekijöiden arjen työstä ja sen taustalla olevista teoreettisista ajattelumalleista on tuotettu vähän tieteellisesti tutkittua tietoa. Perhetyöhön ja vanhemmuuden tukemiseen liittyvät työmuodot vaikuttavat vieläkin osin jäsentymättömiltä ja hajanaisilta. (Pohjolainen 2019, 17.) Myllymäki (2018) on esittänyt vahvan perhetyön mallin, jossa perhetyön palvelut jaetaan kolmeen tasoon: perhetukeen, perhetyöhön ja tehostettuun perhetyöhön. Perhetyön jakaminen kolmeen tasoon mahdollistaa kunkin perhetyön muodon sisäisen kehittymisen ja yhteisen selkiytymisen. Mallissa perhetuki on peruspalveluiden yhteydessä tarjottavaa ohjauksellista tukea, perhetyö on

sosiaalihuoltolain mukaista palvelua erityistä tukea tarvitseville lapsille ja heidän perheilleen ja tehostettu perhetyö on lastensuojelun asiakkaina oleville lapsille ja heidän perheillensä kohdennettua, lastensuojelulakiin perustuvaa vahvasti muutosorientoitunutta työskentelyä. (Myllymäki 2018, 177.)

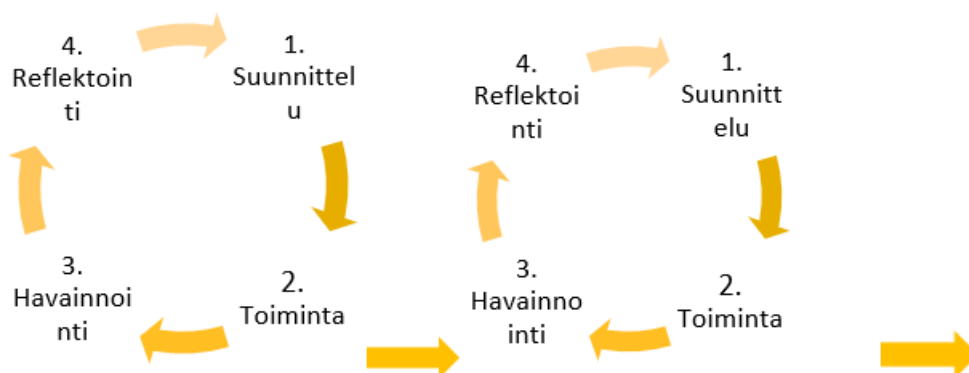
#### 1.4 Toimintatutkimus metodologiana

Opinnäytetyön metodologiseksi lähestymistavaksi valittiin toimintatutkimus, koska opinnäytetyössä pyrittiin tuomaan esille uutta tietoa toiminnasta ja samalla kehittämään toimintaa käytännönläheisesti. Opinnäytetyöntekijä on osa työyhteisöä ja osallistuu tutkimuksen tekoon tehden muutosinterventiota. Toimintatutkimusprosessi on tilannesidonnaista, tulevaisuuteen suuntautuvaa ja muodostaa syklin tapaan etenevän prosessin, jossa toiminta, sen tutkimus ja arviointi ovat kiinteässä yhteydessä toisiinsa. (Heikkinen & Jyrämä 1999, 33; Heikkinen, Kaukko & Salo 2023, 17–18.)

Toimintatutkimus on käsite, joka kuvaa eri toimintatapoja, joiden avulla tutkitaan, suunnitellaan ja kehitetään toimintaa, opitaan siitä ja muodostetaan siitä teorioita. Se on jatkuva oppimisen ja tutkimisen prosessi, jossa tutkija tekee pitkään työtä saman toimintatilanteen kanssa. (Heikkinen ym. 1999, 34.) Metodologisena lähestymistapana toimintatutkimus pyrkii käytännön toiminnan ja teoreettisen tutkimuksen vuorovaikutukseen. Tieteellisenä lähestymistapana toimintatutkimus on saanut alkunsa Yhdysvalloissa 1940-luvulla, jolloin sosiaalipsykologi Kurt Lewin otti käyttöön käsitteen ”action research”. Hänen tutkimuskäytännössään nousivat esille toimintatutkimuksen keskeiset piirteet eli ryhmässä toimiminen, demokraattisuus sekä käytäntöä ja teoriaa muuttava luonne. Toinen mainittava toimintatutkimuksen kehittäjä on 1920-luvulta alkaen John Deweyn pragmaattinen kasvatustajattelu, jossa korostuu toiminnan, kokeilun ja toistuvan kokemuksen rooli oppimisen ja kehittyvän tiedon perustana. (Heikkinen ym. 1999, 13, 26; Heikkinen 2015, 206–207.)

Toimintatutkimus sopii hyvin tutkimukselliseen kehittämistyöhön, koska sen avulla pyritään työn ymmärtämiseen ja uudenlaisen toiminnan kehittämiseen ja se mahdollistaa tutkimustulosten hyödyntämisen käytännön työelämässä (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 59–60). Eräs toimintatutkimuksen keskeinen piirre on reflektiivinen ajattelu, jonka tarkoituksena on nostaa hiljainen tieto tietoisuuteen, jolloin toiminnasta tietoiseksi tuleminen ja siitä keskusteleminen on mahdollista (Heikkinen ym. 1999, 36; Heikkinen 2015, 205, 211).

Toimintatutkimuksen ideana on saada aikaan muutoksia sosiaalisessa todellisuudessa ja samalla tutkia näitä muutoksia, eli kysymys on toiminnan kehittämisestä ja sen samanaikaisesta seurannasta (Toikko & Rantanen 2009, 30). Toimintatutkimus käynnistyy tutkimuksen tehtävän määrittelystä, jota seuraa tutkimuskysymyksen muotoilu ja työn tavoitteiden asettaminen. Toimintatutkimuksen etenemistä voidaan kuvata ajassa etenevänä spiraalina, jossa suunnittelu, toiminta, havainnointi ja reflektointi seuraavat toisiaan peräkkäisinä sykleinä (kuvio 2). Todellisuudessa toimintatutkimuksen vaiheet etenevät toistensa lomassa ja prosessin aikana jostain pienestä sivukysymyksestä voi kasvaa merkittävä uusi suunnan avaus koko tutkimukselle. (Heikkinen 2015, 36–39, 213; Ojasalo ym. 2009, 60.) Tavoite ja tutkimuskysymys voivat siis tarkentua uusien lähteiden, näkökulmien tai kehitettävän työyhteisön johdattelemina (Airaksinen, Vilkkä & Kostamo 2022, 123).



Kuvio 2. Toimintatutkimuksen vaiheet, mukailtu Carr & Kemmis 1986

Toimintatutkimuksessa yleisesti käytetty menetelmä on toimijoiden yhteiset keskustelut, jota voidaan kuvata yhteisesti hyväksyttyihin näkemyksiin hakeutuvaksi keskusteluksi. Keskustelu jatkuu kehittämisprosessin aikana vaiheesta toiseen siten, että edellinen sykli luo aina pohjan seuraavalle syklille. (Ojasalo ym. 2009, 62.)

### 1.5 Opinnäytetyön projektiorganisaatio

Ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyö toteutetaan projektina, joka on aikataulutettu, tietyillä resursseilla tuloksiin pyrkivä kokonaisuus ja jonka keinoin on mahdollista kehittää organisaation nykytilaa kohti strategista tavoitetilaa. Projektiorganisaation on tarkoitus olla määräaikaisten ja se puretaan projektin päätyttyä. Tyypillistä on, että projektiorganisaatio kehittää jotain,

minkä jälkeen projektin tuotos siirtyy tilaajaorganisaatiolle käyttöönotettavaksi. (Mäntyneva 2022, 9, 19–20.) Parhaimmassa tapauksessa projektilla saavutetaan organisaation perustehtävän näkökulmasta optimaalisin tapa toimia. Se tuottaa poikkihallinnollista yhteistyötä kokoamalla eri alan asiantuntijoita yhteen. Yhteistyöllä tavoitellaan tehokkuutta, joustavuutta ja kykyä huomioida asiakkaiden tarpeet entistä paremmin. (Paasivaara ym. 2011, 31.)

Tämän opinnäytetyön projektioorganisaatio koostui ohjausryhmästä ja projektiryhmästä (kuvio 3). Opinnäytetyön ohjausryhmään kuuluivat kotona asumista tukevien palveluiden palveluysikköpäällikkö, opinnäytetyön ohjaava opettaja Kajaanin ammattikorkeakoulusta sekä vertaisena toimiva opiskelijavertainen. Opinnäytetyön ohjausryhmän tehtävänä oli antaa konkreettisia ehdotuksia, ratkaisuja ja ideoita sekä palautetta suorituksesta sekä ohjata ja valvoa että projektissa tehtävä työ palvelee muutoksen kokonaistavoitetta. (Pirinen, 2014, 245.)



Kuvio 3. Opinnäytetyön projektioorganisaatio

Opinnäytetyön projektiryhmä on luonteeltaan väliaikainen organisoituminen projektiin liittyvän tuotoksen aikaansaamiseksi. Projektiryhmässä on jäseniä sidosryhmien eri tasoilta johdosta työntekijöihin ja tämä varmistaa laaja-alaisen asiantuntemuksen hyödyntämisen projektin edetessä. (Mäntyneva, 2022, 24–26.) Opinnäytetyön projektiryhmä perustettiin tehostetun perhetyön kehittämistyöryhmän palaverissa 13.1.2023 henkilöistä, jotka olivat kiinnostuneita kehittämään tehostetun perhetyön moniammatillista työskentelyä ja työohjetta. Palaverissa esiteltiin opinnäytetyön alustava kehittämissuunnitelma ja tavoite selkeyttää tehostetun perhetyön moniammatillista työskentelyä, mihin liittyi myös työohjeen uusiminen. Projektiryhmään kuului työntekijöitä Kainuun hyvinvointialueen lapsiperheiden sosiaalipalveluiden ja kotona asumista tukevien palveluiden toimintayksiköistä, jotka kaikki osallistuvat kehittämisprojektiin työnsä ohessa pidettävissä

tehostetun perhetyön kehittämispalaverissa. Opinnäytetyön tutkimus- ja kehittämissuunnitelma esiteltiin projektiryhmälle 2.5.2023 pidetyssä kokouksessa ja opinnäytetyölle myönnettiin tutkimuslupa 15.5.2023.

Ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä opiskelija toimii projektipäällikön roolissa. Opinnäytetyön projektipäällikön tehtävä on vastata projektin toteuttamisesta ja projektinhallinnasta. Hänen tehtäviään ovat lisäksi projektin suunnittelu, organisointi, projektin etenemisen seuranta ja raportointi, viestintä, muutosten kontrollointi sekä riskien hallinta. (Mäntyneva 2022, 24–26, 32; Pirinen 2014, 239.) Opinnäytetyössä projektin johtaminen toteutuu projektin ohjauksen ja projektinhallinnan keinoin. Projektin johtamisessa kyse on asioiden hallinnasta ja toisaalta ja ihmisten johtamisen käytännöistä. Asioiden johtaminen liittyy projektin käytännön toteuttamiseen, sen suunnitteluun, seurantaan ja raportointiin. Ihmisten johtaminen liittyy projektikulttuurin luomiseen ja oman johtajuuden tunnistamiseen. (Paasivaara, Suhonen & Virtanen 2011, 50, 99.)

Organisaation kilpailukyky riippuu siitä mitä organisaatiossa osataan, miten tuota osaamista käytetään ja kuinka nopeasti kyetään oppimaan uutta. Työntekijöiden kannalta osaamisen kehittäminen on myös edellytys työssä onnistumiselle ja työn mielekkyyden kokemukselle, koska työtehtävät muuttuvat ja vaativat uudistuvaa osaamista. (Viitala 2021, 121.) Organisaation osaamisen muodostuu työntekijöiden tiedoista, taidoista, asenteista, kokemuksista ja kontakteista, jotka mahdollistavat hyvän suorituksen tietyissä tilanteissa. Asenne on tärkeä osa osaamista. Siihen kuuluu myös motivaatio käyttää omia taitojaan. Myös kokemukset ovat olennainen osaamisen osa. (Sydänmaanlakka 2015; 5.2.)

Opinnäytetyön projektiorganisaation johtamisen taustateorianä käytettiin osaamisen johtamista ja kehittämistehtävä oli yhteydessä palveluyksikön henkilöstön osaamisen kehittämissuunnitelmaan, joka ottaa huomioon myös organisaation strategian. Arjessa elävä ja uudistuva strategia on osaamisen johtamisen perusedellytys. (Tuomi & Sumkin 2012.) Osaamisen johtaminen perustuu organisaation oppimisen teoriaan, jonka kehittäjänä pidetään Peter Sengeä. Sengen perusajatuksena on, että organisaatio voi oppia jäsentensä avulla. Sengen teorian mukaan oppiva organisaatio rakentuu viidestä peruselementistä, jotka ovat henkilökohtainen kasvu, mielen mallit, yhteisen vision luominen, tiimioppiminen sekä systeemiajattelu. (Tuomi & Sumkin 2012.) Opinnäytetyön projektitiimi on koottu erilaisista osaajista ja eri yksiköiden työntekijöistä, joten se on tehokas keskinäisen oppimisen mahdollisuus kaikille projektissa mukana oleville. Tällaista kokemusperäistä oppimista voidaan tehostaa ottamalla käyttöön oppimista tukevia ongelmanratkaisutekniikoita, ryhmätyömenetelmiä, palaverikäytäntöjä ja arviointikäytäntöjä. Projektit, palaverit



ja ongelmanratkaisutilanteet ovat hyviä mahdollisuuksia oppia tehokkaasti. (Viitala 2021, 129, 131.)

## 1.6 Lähteet

Airaksinen, T., Vilkkä, H. & Kostamo, P. (2022). Kirjoita itsesi asiantuntijaksi -opas toiminnalliseen oppinnäytetyöhön. E-kirja. Julkaisupäivä: 30.6.2022.

Alatalo, M., Miettunen, N., Liukko, E., Kettunen, N., & Normia-Ahlsten, L. (2019). Porrasteisuus lapsiperheiden sosiaalipalveluissa: Näkökulmia sosiaalihoitolain toimeenpanosta ja palveluiden järjestämisestä. THL työpaperi 39/2019. Viitattu 23.2.2023 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-797-8>

Alatalo, M., Lappi, K., & Petrelius, P. (2017). Lapsikeskeinen suojeleminen lastensuojelun perhetyössä ja perhekuntoutuksessa: Kohti monitoimijaista, yhteistä perhetyötä. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Viitattu 17.8.2023 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-859-3>

Araneva, M. (2022). Lapsen suojeleminen: Toteuttaminen ja päätöksenteko: käsikirja lapsen asioista päättävälle (2., uudistettu painos.). Alma Talent.

Arvokas ja Onnellinen lapsuus Kainuussa. Kainuun lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2022–2025. (2022). Kainuun sote. Julkaisuluettelo C:27. (PDF) Viitattu 15.2.2023 [https://kainuun-sote.cloudnc.fi/fi-FI/Toimielimet/Yhtymaumlvaltuusto/Kokous\\_2762022/Arvokas\\_ja\\_onnellinen\\_lapsuus\\_Kainuussa\\_\(4528\)](https://kainuun-sote.cloudnc.fi/fi-FI/Toimielimet/Yhtymaumlvaltuusto/Kokous_2762022/Arvokas_ja_onnellinen_lapsuus_Kainuussa_(4528))

Auvinen, P., Heikkilä, J., Ilola, H., Kallioinen, O., Luopajarvi, T., Raij, K. & Roslöf, J. (2018). Suositus tutkintojen kansallisen viitekehysten (NQF) ja tutkintojen yhteisten kompetenssien soveltamisesta ammattikorkeakoulussa. Viitattu 20.6.2023 [https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2018/arene\\_nqf.pdf](https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2018/arene_nqf.pdf)

Fagerström, K. (2016). Ihmissuhteita rakentava ja ylläpitävä lastensuojelu: Hackneyn malli ja systematisointi käytäntö lastensuojelutyössä. Terveystieteiden tutkimuskeskus.

Heikkinen, H., Huttunen, R., & Moilanen, P. (1999). Siinä tutkija missä tekijä: Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Juva: WSOY.

Heikkinen, H. (2015). Toimintatutkimus: Kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat. Teoksessa R. Valli & J. Aaltola (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle (4. uud. ja täyd. p.). Jyväskylä. PS-kustannus.

Heikkinen, H. L. T., Kaukko, M., & Friman, M. (2023). Toimintatutkimus: Käytännön opas. Vastapaino.

Heino, T. (2008). Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämis-ehdotukset. Selvitys lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Viitattu 15.5.2023 <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201204193889>

Hujala, A., Taskinen, H., Anneli, H., & Helena, T. (2020). Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere University Press.

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen. Osallisuuden edistäminen. (2023). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 10.7.2023 <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen>

Isola, A., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S., & Keto-Tokoi, A. (2017). Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehyistä rakentamassa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Kainuun hyvinvointialueen strategia 2022–2025 (2022). Kainuun hyvinvointialue. Viitattu 2.2.2024 [https://hyvinvointialue.kainuu.fi/sites/sote.kainuu.fi/files/documents/library/2023-01/Kainuun%20hva\\_strategia\\_2022-2025.pdf](https://hyvinvointialue.kainuu.fi/sites/sote.kainuu.fi/files/documents/library/2023-01/Kainuun%20hva_strategia_2022-2025.pdf)

Kainuun hyvinvointialueen järjestämissuunnitelma 2023–2025. (2023). Kainuun hyvinvointialue. Viitattu 12.3.2024 <https://hyvinvointialue.kainuu.fi/sites/sote.kainuu.fi/files/documents/library/2023-04/Kainuun%20hyvinvointialueen%20j%C3%A4rjest%C3%A4missuunnitelma%202023%E2%80%932025.pdf>

Kallinen, K., Petrelius, P., & Eriksson, P. K. (2018). Uudistuva lastensuojelu: Kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Kivinen, T., Vanjusov, H. & Vornanen R. (2020). Asiakkaan ääni – osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuudet. Teoksessa A. Hujala & H. Taskinen (toim.), Uudistuva sosiaali- ja terveysala (2020). Tampere. Tampere University Press, 267–287.

Lapset, nuoret ja perheet. (2023). Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 30.3.2023 <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/sosiaalipalvelut/perhetyo>

Lastensuojelulaki 417/2007. Viitattu 29.1.2023 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Lastensuojelun käsikirja. Perhetyö ja tehostettu perhetyö. (2023). Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 23.2.2023 <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhetyo-ja-tehostettu-perhetyo>

Leemann, L., & Hämäläinen, R. M. (2016). Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Viitattu 14.10.2023 [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605\\_Leemann&Hamalainen.pdf](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605_Leemann&Hamalainen.pdf)

Mäntyneva, M. (2022). Hallittu projekti. Jäntevästä suunnittelusta menestykselliseen toteutukseen. Kauppakamari Tieto.

Ojasalo, K., Moilanen, T., & Ritalahti, J. (2009). Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. WSOYpro Oy.

Opetushallitus. (2023). Tutkintojen viitekehykset. Viitattu 10.2.2023 <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/tutkintojen-viitekehykset>

Pirinen, H. (2014). Esimies muutoksen johtajana. Viro: Print Best.

Pohjola, A. (2010). Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa M. Laitinen. & A. Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 19–74.

Pölkki, P., Vornanen, R. & Colliander, R. (2016) Critical factors of intensive family work connected with positive outcomes for child welfare clients. Viitattu 2.6.2023 <https://doi.org/10.1080/13691457.2015.1137868>

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014). Viitattu 20.7.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutuskohtaiset kompetenssit, ylempi amk, Kajaanin ammattikorkeakoulu (2023). Viitattu 12.7.2023 <https://devmoodle.kami.fi/mod/page/view.php?id=165994>

Sote-uudistus lyhyesti. (2023). Valtioneuvosto. Viitattu 12.5.2023 <https://soteuudistus.fi/uudistus-lyhyesti->

Sumkin, T., & Tuomi, L. (2012). Osaamisen ja työn johtaminen: Organisaation oppimisen oivalluksia (1. p.). Talentum Media.

Sydänmaanlakka, P. (2015). Älykäs julkinen johtaminen: Miten rakentaa älykäs verkostoyhteiskunta. Talentum Pro.

Tilastotietoa väestön terveydestä ja hyvinvoinnista (2023). Sotka.net. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 20.2.2023 <https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/index>

Toikko, T. & Rantanen, T. (2009). Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Viitala, R. k., & Viitala, R. (2021). Henkilöstöjohtaminen: Keskeiset käsitteet, teorialat ja trendit (1. painos.). Edita.

Vuorinen, T. (2021) Strategiakirja. 20 työkalua. Alma Talent.

## 2 Järjestelmällinen kirjallisuuskatsaus (1. sykli)

### 2.1 Johdanto (suunnittelu)

Opinnäytetyön ensimmäisessä syklissä toteutettiin järjestelmällinen kirjallisuuskatsaus, jonka avulla kartoitettiin tietoa asiakkaiden osallisuuden vahvistamisesta lastensuojelun tehostetussa perhetyössä aikaisempien tutkimusten perusteella. Kirjallisuuskatsaus määritteli alkuperäis- tutkimuksien tutkimustavaksi, jonka avulla on mahdollista tiivistää tutkimusten olennainen tieto sekä tehdä keskeiset johtopäätökset ennalta asetettuun tutkimuskysymyksen. (Vilkka 2023, 10.) Kirjallisuuskatsauksen tavoitteena oli tuottaa tietoa asiakkaiden osallisuuden vahvistamisesta, jota voidaan hyödyntää lastensuojelun tehostetun perhetyön työkäytäntöjen kehittämisessä. Kirjallisuuskatsauksen tutkimuskysymys oli: miten asiakkaan osallisuutta voidaan vahvistaa lastensuojelun tehostetussa perhetyössä?

Järjestelmällisten kirjallisuuskatsausten käyttäminen metodina on lisääntynyt sosiaali- ja terveydenhuollossa sen myötä, kun näyttöön perustuva käytännön ohjaus ja päätöksenteko ovat lisääntyneet yhteiskunnassa. Viimeisten vuosikymmenten aikana myös lapsi- ja perhepalveluissa on ryhdytty juurruttamaan näyttöön perustuvaa toimintaa. Näyttöön perustuvalla toiminnalla tarkoitetaan parhaan saatavilla olevan tieteellisen tiedon harkittua käyttöä sosiaali- ja terveystalouden asiakkaita koskevassa päätöksen teossa, sillä eettisestä näkökulmasta tarkasteltuna asiakkaan tulisi aina saada parhaaseen mahdolliseen tietoon pohjautuvaa tukea. (Vilkka 2023, 27; Kasvun tuki 2023.)

Kirjallisuuskatsauksia on erilaisia ja niitä on jaoteltu eri tavoin. Vilkka (2023, 20) jakaa kirjallisuuskatsauksen neljään ryhmään, joita ovat narratiivinen kirjallisuuskatsaus, integratiivinen kirjallisuuskatsaus, systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja meta-analyysi. Opinnäytetyössä käytetyn systemaattisen eli järjestelmällisen kirjallisuuskatsauksen lähtökohtana ovat tarkat, järjestelmälliset ja toistettavat menettelytavat sekä ennalta määritetty tutkimuskysymys, joka ei muutu katsausprosessin aikana. (Vilkka 2023, 27; Stolt, Axelin & Suhonen 2016, 13–14.) Järjestelmällisessä kirjallisuuskatsauksessa koko tutkimusprosessi dokumentoidaan huolellisesti, jotta lukija voi seurata, kuinka tutkimustuloksiin on päädytty. Tutkimuksessa tehtyjen valintojen ja päätösten kuvaaminen lisäävät myös tutkimuksen luotettavuutta. (Vilkka 2023, 11; Niela-Vilén & Hamari 2016, 23.)

## 2.2 Tutkimusten haku tietokannoista (toiminta)

Tämän kirjallisuuskatsauksen tutkimusten haku toteutettiin alan keskeisten suomalaisten tietokantojen Finna, Medic ja Tiedejatutkimus.fi sekä kansainvälisten: Cinahl Complete (Ebsco) ja Academic Search Complete -tietokannoista huhti-toukokuun 2023 aikana. Hakuprosessissa käytettiin Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjaston informaation apua. Hakuja ja hakusanoja testattiin useita kertoja ennen lopullista hakua. Tutkimuskirjallisuuden hakuprosessi pyrittiin tekemään jäsennellysti, läpinäkyvästi ja tutkimuskysymykseen suhteutettuna kattavasti, jotta voitaisiin varmistaa saatujen tulosten toistettavuus ja vertailtavuus muuhun alan tutkimukseen nähden. (Vilkkä 2023, 54.)

Aluksi järjestelmälliselle kirjallisuuskatsaukselle määriteltiin katsauksen toteuttamista tukeva hakustrategia, jonka viisi vaihetta olivat: 1) tutkimusongelman määrittely, 2) tutkimuskirjallisuuden haku ja aineiston valinta, 3) tutkimusten laadun arviointi, 4), aineiston analyysi ja synteesi ja 5) tulosten raportointi. (Niela-Vilén & Hamari 2016, 23.) Kirjallisuuskatsauksen tutkimuskysymyksen muodostamisessa hyödynnettiin PICO-mallia, joka ohjaa ottamaan mukaan olennaiset asiat ja ilmaisemaan ne niin täsmällisesti, että kirjallisuuskatsauksella voidaan saada niihin vaikuttava tulos. PICO-mallin mukaan olennaista on määritellä tutkimuskohteen kohderyhmä (population), mielenkiinnon kohde (phenomenon of interest) sekä ajallinen ja paikallinen asiayhteys (context). (Vilkkä, 2023, 51–52.) Hoitotyön tutkimussäätiön mukaan PICO voidaan lyhentää PCC hakumenetelyksi, jossa P = kohderyhmä, C = käsite/mielenkiinnon kohde ja C = konteksti. Tämän kirjallisuuskatsauksen hakusanat määriteltiin PCC-formaatin mukaisesti, jolloin P = asiakas (lapsi/vanhemmat), C = osallisuus ja C = lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu ja perhetyö. (Stolt ym. 2016, 13–14.)

Tiedonhaussa suomenkielisinä hakutermeinä käytettiin yksittäisinä hakusanoina ja niiden erilaisina yhdistelminä seuraavia termejä: osallisuus, osallisuus\*, lastensuojelu, perhetyö, perhe\* ja tehostettu perhetyö. Englanninkielisinä hakutermeinä käytettiin termejä inclusion, participation, child welfare services, child protection services, family, family work. Hakulausekkeiden muodostamiseen käytettiin Boolean operaattoreita AND ja OR sekä sanankatkaisuja, jotka esitetään tietokannoittain taulukossa 1.

Taulukko 1. Boolean hakulausekkeet tietokannoittain

Tietokanta	Boolean hakulausekkeet
Finna	lastensuojelu AND osallisuus, perhetyö AND osallisuus
Medic	osallisuus* AND perhe* osallisuus* AND lasten*
Tiedejatutkimus.fi	lastensuojelu, perhetyö
Cinahl	(child welfare services OR child protection services) AND (inclusion OR participation) AND family
Academic Search Complete	(child welfare services OR child protection services) AND (inclusion OR participation) AND family work

Kirjallisuuskatsauksen hakustrategiaan kuului tutkimusten sisäänotto- ja poissulkukriteerien määrittäminen, joka esitetään taulukossa 2. Aineiston sisäänotto- ja poissulkukriteerit ohjasivat tutkimusten valintaa, pätevän kirjallisuuden tunnistamista ja varmistivat, että katsaus pysyy valitussa aiheessa. Haku rajattiin koskemaan vertaisarvioituja tieteellisiä tutkimusartikkeleita sekä väitöskirjoja, koska tämän rajauksen katsotaan yleensä lisäävän katsauksen luotettavuutta. (Niela-Vilén & Hamari 2016, 26.) Tämän kirjallisuuskatsauksen sisäänottokriteereiksi valittiin suomen tai englanninkieliset julkaisut vuosilta 2013–2023. Kriteerinä oli myös, että koko teksti on saatavilla ja että tutkimuksesta saadaan vastaus tutkimuskysymykseen.

Taulukko 2. Kirjallisuuskatsauksen sisäänotto- ja poissulkukriteerit

Sisäänottokriteerit	Poissulkukriteerit
Julkaisuvuosi 2013–2023	Julkaistu ennen vuotta 2013
Kieli suomi tai englanti	Kieli muu kuin suomi tai englanti
Koko teksti saatavilla	Koko tekstiä ei saatavilla
Väitöskirja tai vertaisarvioitu tieteellinen artikkeli tai tutkimus	Opinnäytetyö, pro-gradu, ei-tieteellinen artikkeli
Tutkimus vastaa tutkimuskysymykseen	Ei vastaa tutkimuskysymykseen

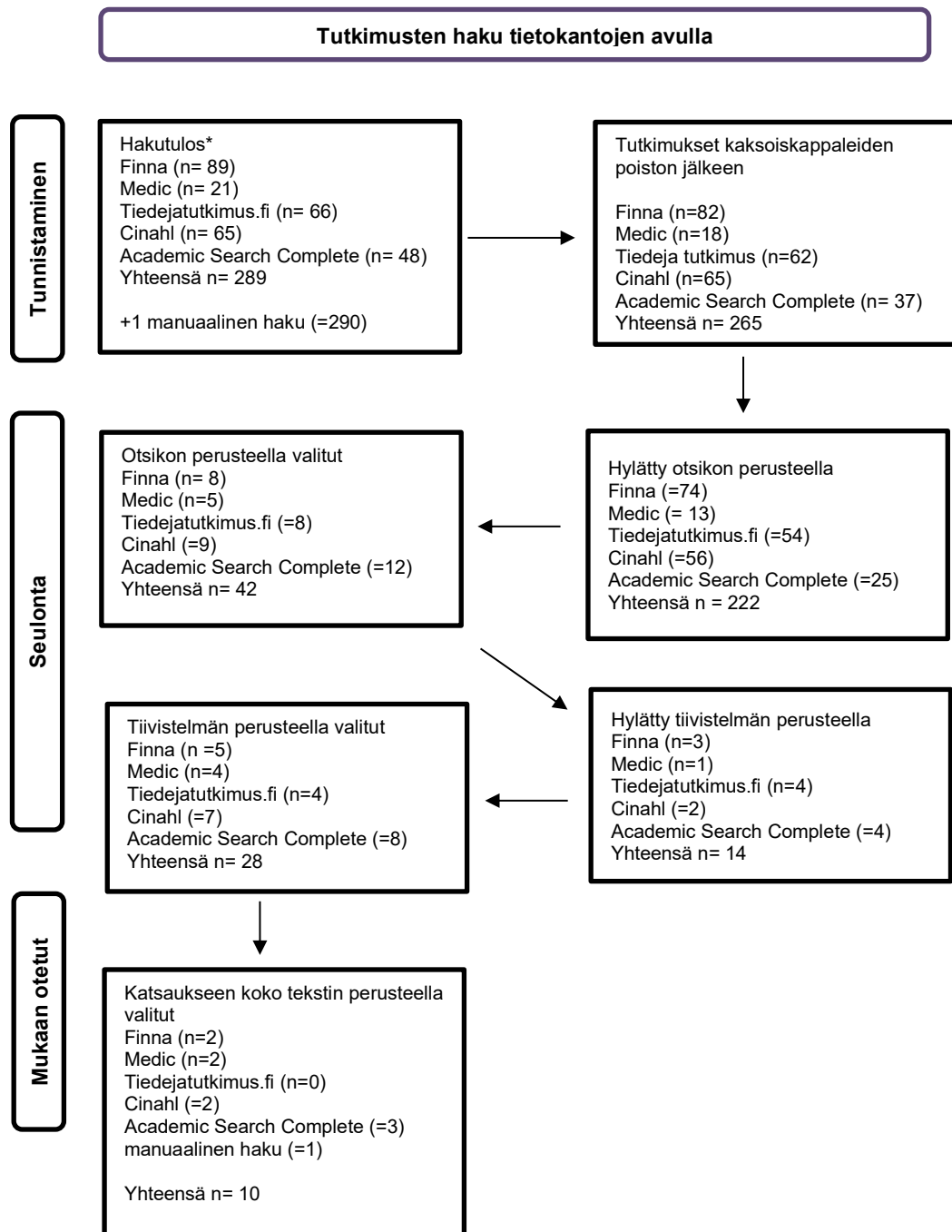
Boolean hakulogiikan lisäksi käytettiin manuaalista hakua tarkastelemalla katsaukseen jo valikoituneiden artikkeleiden lähdeluetteloja, joiden avulla pyrittiin pääsemään merkityksellisten edeltävien tutkimusten jäljille (Vilka 2023, 66). Aineiston valinnassa kiinnitettiin huomiota alkupe-  
räistutkimusten sisällöllisiin asioihin ja siihen, miten tutkimus vastaa katsauksen tutkimuskysymykseen. Tunnistamisvaiheessa keskityttiin karsimaan tutkimuskysymykseen vastaamattomat tutkimukset pois tutkimusten otsikoiden ja tiivistelmien perusteella. Tässä vaiheessa pystyttiin karsimaan myös eri hakukoneissa toistuvat hakutulokset eli duplikaatit. (Vilka 2023, 57.)



Aineistoa haettaessa havaittiin, etteivät hakusanat ”tehostettu perhetyö” ja ”intensive family work” tuottaneet hakutuloksia määritellyillä sisäänottokriteereillä. Osassa tietokannoista nämä haut eivät tuottaneet yhtään tulosta, (esimerkiksi Finna, n=0, Medic, n=0). Lastensuojelua käsittelevistä tutkimuksista katsaukseen sisällytettiin tutkimukset, jotka vastasivat tutkimuskysymykseen ja käsittelivät lastensuojelun avohuoltoa. Tutkimusten otsikko- ja tiivistelmätasolla rajattiin pois esimerkiksi lastensuojelun sijaishuoltoa ja jälkihuoltoa käsittelevät tutkimukset sekä lastensuojelun muita interventioita, kuten läheisneuvonpitoa ja kokemusasiantuntijuutta käsittelevät aineistot. Kirjallisuuskatsauksen ulkopuolelle rajattiin myös kaikki tutkimukset, jotka eivät antaneet vastauksia tutkimuskysymykseen. Katsaukseen hyväksyttiin tutkimukset, jotka käsittelivät asiakkaan osallisuuden vahvistamista lastensuojelussa, perhetyössä ja/tai lapsi- ja perhepalveluissa ja joiden katsottiin antavan vastauksia tutkimuskysymykseen.

Aineiston haku kaikista tietokannoista tuotti yhteensä 289 hakuosumaa. Tutkimuksen kaksoiskappaleiden poiston jälkeen hakutulos oli yhteensä 265 hakuosumaa. Kuviossa 4. esitetään tutkimusaineiston systemaattisen valinnan eteneminen Prisma Flow -diagrammin mukaan. Otsikoiden perusteella katsaukseen valittiin yhteensä 42 tutkimusta. Seuraavaksi näitä otsikoiden perusteella valittuja tutkimuksia tarkasteltiin lukemalla tiivistelmät ja valitsemalla tiivistelmien perusteella jatkoon 28 tutkimusta. Tiivistelmien perusteella tutkimukseen valituista artikkeleista luettiin seuraavaksi koko tekstit ja tarkasteltiin sisältöä tutkimuskysymyksen avulla, jolloin oli mahdollista löytää tutkimuskysymyksen ja aihepiirin kannalta olennaiset tutkimukset.

Katsaukseen koko tekstin perusteella tuli lopulta valituksi yhteensä 10 tutkimusta, joista yksi manuaalisen haun tuloksena. Kirjallisuuskatsaukseen hyväksyttiin yksi tieteellinen artikkeli, joka tuli esille katsaukseen valitun artikkelin lähdeluettelosta. Tämä tieteellinen artikkeli oli sopiva aiheen ja tutkimuskysymyksen kannalta, joten se otettiin mukaan manuaalisen haun kautta. Niin sanottu lumipallotekniikalla tarkoitetaan tutkimusten lähde- ja viiteluetteloiden kautta merkityksellisten tutkimusten etsimistä tutkimuskohteeksi. Tämä tekniikka vie hakuprosessia jo tunnistettujen tutkimuksia edeltäviin tutkimuksiin. Tällä hakutekniikalla voi laajentaa ja täydentää hakuja erityisesti silloin kun aiheesta ei ole paljon aikaisempaa tutkimusta. (Vilkkä 2023, 66.)



Kuvio 4. Aineiston systemaattisen valinnan eteneminen Prisma Flow -diagrammin mukaan

Kirjallisuuskatsaukseen valikoitui kaksi suomalaista väitöskirjaa, kaksi suomalaista tieteellistä artikkelia, yksi Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen raportti sekä viisi englanninkielistä tieteellistä artikkelia. Tutkimuksista oli Suomesta (n=5), Norjasta (n=2), Virossa (n=1), Iso-Britanniasta (n=1) ja Hollannista (n=1). Kirjallisuuskatsaukseen valitut tutkimukset esitetään taulukkomuodossa liitteessä 2 ja taulukosta käy ilmi tutkimusten perustiedot eli tutkimuksen tekijät, julkaisuvuosi ja

maa, tutkimuksen nimi, julkaisutiedot, tutkimuksen tarkoitus ja tavoite, tutkimuksen tyyppi ja aineisto, tutkimuksen keskeiset tulokset sekä tutkimuksen laadun arviointi. (Niéla-Vilen & Hamari 2016, 32.)

Kirjallisuuskatsaukseen kuuluu sisäänottokriteerien täyttäneiden tutkimusten laadun arviointi, jonka tarkoituksena on arvioida alkuperäisaineiston tiedon kattavuutta ja tulosten edustavuutta. Arvioinnilla pyritään välttämään kirjallisuuskatsauksen virheellisesti painottuvia päätelmiä tai tulosten vinoumaa. Tutkimuksia arvioitiin valmiiden arviointityökalujen ja tarkistuslistoja mukaan, joiden käytöllä lisätään katsauksen luotettavuutta. (Niela-Vilén & Hamari 2016, 28–29.)

Kirjallisuuskatsaukseen valittujen tutkimusten laadun arviointi toteutettiin noudattaen Joanna Briggs -instituutin kriittisen arvioinnin JBI-kriteerejä ja tarkistuslistoja. Valitut tutkimukset edustivat erilaisia tutkimusasetelmia ja tarkistuslista valittiin kunkin artikkelin kohdalla tutkimustyyppiin sopivaksi. Tutkimusten tulee täyttää vähintään puolet arviointikriteereistä, jotta ne kannattaa hyväksyä mukaan katsaukseen. (Tutkimusten arviointikriteeristö 2023.) Esimerkki JBI laadun arviointi lomakkeesta esitetään liitteessä 1. Tutkimusten näytönaste arvioitiin tutkimusten näytönastekatsauksen avulla. Näytönasteluokituksessa käytetään kirjaimia A-D, joista A edustaa vahvinta näyttöä ja D heikointa. Näytönasteen määrittämisessä otetaan huomioon kyseistä tulosta tarkastelevien tutkimusten metodinen laatu ja määrä, tulosten yhdenmukaisuus, tutkimusten näytön vahvuudet sekä tutkimusten sovellettavuus. (Tutkimusten näytönaste 2023). Kirjallisuuskatsaukseen valittujen tutkimusten laadun ja näytön arviointi esitetään taulukkomuodossa (liite 2).

### 2.3 Aineiston analyysi (havainnointi)

Aineiston sisällönanalyysin tarkoituksena oli järjestää hajanainen aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon, jotta aineiston avulla voidaan tehdä luotettavia johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi 2013, 108). Analyysin valmisteluvaiheessa aineistoon perehdyttiin lukemalla se huolellisesti läpi useita kertoja sekä valitsemalla analyysiyksiköksi lause tai ajatuskokonaisuus (Elo, Kajula, Tohmola & Kääriäinen 2022, 219). Kirjallisuuskatsauksen aineiston tulosten esittelyssä sovellettiin kuvailevan luokittelun menetelmää, jonka tavoitteena on saada tietoa siitä mitä ilmiöstä jo tiedetään, mitkä ovat ilmiön keskeiset käsitteet ja niiden väliset suhteet. Sen piirteinä on kuvailu, aineistolähtöisyys ja ymmärtäminen. (Kangasniemi & Pölkki 2016, 84–86.)

Seuraavaksi tutkimuksista poimittiin tulokset- ja johtopäätökset osioista kaikki alkuperäisilmaisut eli analyysiyksiköt, joiden katsottiin vastaavan tutkimuskysymykseen. Nämä merkitykselliset

ilmaisut litteroitiin taulukkomuotoon tutkimus kerrallaan. Litterointivaiheessa säilytettiin aineiston alkuperäiskieli, jotta merkitykset eivät muuttuisi. Tutkimukset nimettiin aakkosilla (A-J), jotta lainausten alkuperä olisi helpompi jäljittää aineistosta. Tämän jälkeen aineisto redusoidtiin eli pelkistettiin poistamalla alkuperäisilmauksista ylimääräiset täytesanat. Ilmaisut, jotka sisälsivät useita asiasisältöjä, eriteltiin aakkostamalla omiksi ilmaisuiksi. Pelkistämisessä otettiin huomioon, että pelkistetyssä ilmaisussa on aina vain yksi asiasisältö ja ettei tutkimuksen kannalta oleellista asiaa hukata. (Elo ym. 2022, 219, Tuomi & Sarajärvi 2013, 109.)

Taulukko 3. Esimerkki aineiston koodauksesta, pelkistyksestä ja luokittelusta ala- ja pääluokkiin

Alkuperäinen ilmaus	Suomennos	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
A1. Vanhempia kannustettiin pyytämään apua, autettiin tunnistamaan lapsen vahvuuksia, annettiin tietoa, miten menetellä, jos lapsen kanssa ilmaantuu ongelmia ja tuettiin vanhempien luottamusta omiin kykyihinsä.		A1. Vanhempia kannustettiin pyytämään apua, a) autettiin tunnistamaan lapsen vahvuuksia, b) annettiin tietoa, miten menetellä, jos ilmaantuu ongelmia, c) tuettiin luottamusta omiin kykyihin.	II tiedon antaminen/saaminen A1b, A3, C2, D2, D3, G5, G5a G10, H9, H10, H10a, H10b, H10c, H11, J4, J9, J16  I voimavarakeskeisyys / vahvuuksien tunnistaminen A1a, F2, H1a, H1b, H4, H6, H7, H7a, H7b, H15	<b>1 Tiedonsaanti</b>  II tiedon antaminen/saaminen A1b, A3, C2, D2, D3, G5, G5a G10, H9, H10, H10a, H10b, H10c, H11, J4, J9, J16  XVII tiedonannossa huomioidaan yksilölliset tarpeet B12, C3, D5e, I8b
A2. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että toimipaikassa vanhempia kannustettiin pitämään yhteyttä työntekijöihin, sekä vanhempien mielipidettä pidettiin yhtä tärkeänä kuin työntekijöiden.		A2. vanhempia a) kannustettiin pitämään yhteyttä työntekijöihin, b) mielipidettä pidettiin yhtä tärkeänä kuin työntekijöiden.	III tuetaan luottamusta omiin kykyihin vanhempana A1c, D1, D16, F7, J6  IV kannustetaan yhteydenpitoon ja avunpyytämiseen A2a, D1a, H1	<b>2 Mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua päätöksentekoon</b>  XXIV mahdollisuus vaikuttaa /osallistua päätöksentekoon D8, D10, E1b, E1c, G1, G4, J1, J1a, J3, J8, J8a, J13
A3. Vanhempien ja perheen läsnäolo silloin, kun käsitellään lasta ja perhettä koskevia asioita on keskeinen laadukkaan moniammatillisen yhteistyön ja tukemisen edellytys.		A3. läsnäolo silloin, kun käsitellään lasta ja perhettä koskevia asioita.	V kannustetaan ilmaisemaan mielipiteitä A2b, D7, G3, G8, I8a  VI ammattilaisten asenne, työskentelytavat ja taidot A4a, A4b, A7a, A7b, D11, E7, E12, E12a, E12b, E12c F4, H2, H2a, H12a, H13, H14, I1, I5, J11, J11a	V kannustetaan ilmaisemaan mielipiteitä A2b, D7, G3, G8, I8a  XXV osallistua arviointiin ja palveluiden kehittämiseen D12, D12a, D13, D14, J11, J13a, J15
A4. Osallisuutta vahvistaviksi toimenpiteiksi on ehdotettu lasten, nuorten ja perheiden palveluiden toimintakulttuurin kehittämistä osallisuutta vahvistavaksi kiinnittämällä erityistä huomiota ammattilaisten asenteeseen, kohtaamisen taitoihin ja palvelujen asiakaslähtöiseen johtamiseen.		A4. toimintakulttuurin kehittäminen osallisuutta vahvistavaksi kiinnittämällä huomiota a) ammattilaisten asenteeseen, b) kohtaamisen taitoihin ja c) palvelujen asiakaslähtöiseen johtamiseen.	VII asiakaslähtöinen johtaminen A4c, A7c D15  VIII lapsikeskeisyys A5a, E8a, E9, E9a, E9b, F5, I2  IX kasvatuskumppanuus A5b, F6, F9, J10  X toiminnalliset ja luovat menetelmät A5c, B2, B4, B7a, B11, E2a, E4, E4a, E11, E11a, E11b, I3, I4	XXXI osallistua kuntoutus suunnitelman tekoon H3, H5, H13  <b>3 Luottamuksellinen yhteistyösuhde</b>  III tuetaan luottamusta omiin kykyihin A1c, D1, D16, F7, J6
A5. Se tapahtuu rakentamalla lasten, nuorten ja vanhempien osallisuuden toimintatapoja yhdessä heidän kanssaan lapsikeskeisyyden ja kasvatuskumppanuuden pohjalta sekä hyödyntämällä palvelujen kehittämisessä toiminnallisia työtapoja ja vertaisuutta.		A5. rakentamalla toimintatapoja asiakkaiden kanssa a) lapsikeskeisyys ja b) kasvatuskumppanuus pohjalta sekä c) hyödyntää palvelujen kehittämisessä toiminnallisia työtapoja ja d) vertaisuutta.	XI hyödynnetään vertaisuus ja vertaisryhmät A5d, J7, J7a	IV kannustetaan yhteydenpitoon ja avunpyytämiseen A2a, D1a, H1

Taulukkoesimerkin tarkoituksena on vahvistaa analyysin luotettavuutta osoittamalla lukijalle, että tulokset on saavutettu analyysin perusteella (Elo ym. 2022, 223). Aineiston analyysimenetelmänä käytettiin aineistolähtöistä eli induktiivista sisällönanalyysia. Pelkistämisen jälkeen aineistoa käytiin läpi ja siitä tehtiin huomioita, jotka alleviivattiin eri väreillä. Aineiston koodaus auttoi muodostamaan ensituntumaa aineistoon ja hallitsemaan kokonaisuutta. Seuraavaksi samankaltaiset käsitteet klusteroitiin eli ryhmiteltiin ja niistä muodostettiin alaluokkia. Ryhmittelyn jälkeen alaluokat abstrahoiitiin eli käsitteellistettiin, viemällä samaa tarkoittavat pelkistetyt ilmaisut samaan alaluokkaan ja nimeämällä alaluokat mahdollisimman kuvaavasti. Abstrahointi eteni vertailemalla muodostettuja alaluokkia keskenään ja yhdistämällä samansisältöiset alaluokat keskenään yläluokiksi, joille annettiin niiden sisältöä kuvaavat nimet. (Elo ym. 2022, 220; Tuomi ym. 2013, 111.)

## 2.4 Kirjallisuuskatsauksen tulokset

Kirjallisuuskatsauksen aineisto koostui kymmenestä (n=10) pääosin laadullisin menetelmin (n= 6) tutkituista vertaisarvioituista tutkimusartikkeleista, jotka esitellään tarkemmin liitteessä 2. Kirjallisuuskatsaukseen valikoitui tutkimuksia, joiden aineisto oli kerätty pääosin lastensuojelun kontekstista (Husby ym. 2018, Jackson ym. 2017, Lauri ym. 2021, Sæbjørnsen & Willumsen 2017, van Bijleveld 2019). Aineistossa oli edustettuna myös äitiys- tai lastenneuvolassa, päiväkodissa, alakoulussa tai esiopetuksessa työskentelevät ammattilaiset (Halme ym. 2014), sosiaali-, terveys- ja opetustoimessa sekä päihdepalveluissa työskentelevät ammattilaiset, sateenkaari vanhemmiksi identifioituvat vanhemmat (Kerppola 2021) sekä suomenkieliset, alle 9-vuotiaiden lasten vanhemmat (Vuorenmaa 2016). Yhdessä tutkimuksessa aineistona oli tehostetun perhetyön työntekijöiden haastattelut ja lastensuojelun asiakirjat. (Pölkki ym. 2016). Lisäksi yksi aineiston tutkimuksista oli lapsiperheiden psykososiaalista tukea käsittelevä integratiivinen kirjallisuuskatsaus (Sorsa ym. 2022).

Seuraavissa alaluvuissa esitetään kirjallisuuskatsauksen tulokset aineistolähtöisen sisällönanalyysin perusteella muodostettujen yläluokkien avulla. Yläluokat nimettiin aineiston sisällön mukaan (Tuomi ym. 2013, 124).

1. tiedonsaanti	2. mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua päätöksentekoon	3. luottamuksellinen yhteistyösuhde	4. työtavat	5. asiakaslähtöinen johtaminen ja yhteistyökäytännöt
<ul style="list-style-type: none"> <li>• asiakkaan tiedonsaanti työskentelystä ja sen vaiheista</li> <li>• asiakkaan tiedonsaanti palveluista</li> <li>• mahdollisuus valmistautua etukäteen</li> <li>• tiedonannossa huomioidaan asiakkaiden yksilölliset tarpeet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa päätöksiin asiakkuudessa</li> <li>• osallistuminen oman asiakassuunnitelman tekoon</li> <li>• osallistua työskentelyn arviointiin ja kehittämiseen</li> <li>• kannustaminen omien näkemysten ja mielipiteiden ilmaisussa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kuunteleminen ja kuulluksi tuleminen</li> <li>• kannustaa pyytämään ja vastaanottamaan apua</li> <li>• emotionaalinen tuki, ymmärrys</li> <li>• huomioidaan yksilölliset tarpeet</li> <li>• tuetaan luottamusta omiin kykyihin</li> <li>• työn prosessimaisuus /sitoutuminen / riittävä aika</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• myönteinen, kannustava asenne</li> <li>• lapsikeskeisyys</li> <li>• kasvatuskumppanuus, vanhemmuuden tuki</li> <li>• arjen toimivuuden tuki</li> <li>• voimavarakeskeisyys</li> <li>• ammattilaisten viestintätaidot, kohtaamistaidot ja pedagogiset taidot</li> <li>• toiminnalliset ja luovat työmenetelmät.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• asiakaslähtöinen johtaminen</li> <li>• hyödynnetään vertaistuki, vertaisryhmät</li> <li>• pyydetään ja hyödynnetään asiakaspalautteet</li> <li>• pohdinta asiakkaan osallisuudesta työryhmissä ja kokouksissa</li> <li>• yhteisesti sovitut käytänteet palveluissa.</li> </ul>

Kuvio 5. Asiakkaiden osallisuuden vahvistamisen tavat tehostetussa perhetyössä

Muodostetut yläluokat kuvaavat tapoja, joilla asiakkaan osallisuutta voidaan vahvistaa. Kirjallisuuskatsauksesta saatujen tulosten mukaan asiakkaiden osallisuutta lastensuojelun tehostetussa perhetyössä voidaan vahvistaa huomioimalla asiakkaiden hyvä tiedon saanti, asiakkaiden mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua päätöksentekoon, luottamuksellinen yhteistyösuhde, työskentelytavat sekä palveluiden asiakaslähtöinen johtaminen ja yhteistyökäytännöt (kuvio 5.).

#### Tiedonsaanti

Kirjallisuuskatsauksen tulosten mukaan tiedonsaanti lisää asiakkaiden osallisuutta ja mahdollisuutta tehdä itsenäisiä päätöksiä, joten hyvällä tiedotuksella voidaan vahvistaa asiakkaan osallisuutta. Tiedonsaanti-yläluokka muodostettiin alaluokista: tiedon antaminen, tiedon saaminen ja yksilöllisten tarpeiden huomioiminen tiedotuksessa. Oikea-aikainen, kohdennettu ja sopiva tieto auttaa asiakkaita omissa valinnoissaan eteenpäin. (Sorsa, Hopia, Heino-Tolonen & Raitakari 2022, 97–98.) Asiakkaiden osallistumismahdollisuuksia voidaan tukea palveluihin liittyvän tiedon ja ymmärryksen lisäämisellä eli asiakkaiden osallisuutta on mahdollista vahvistaa parantamalla tiedonsaantia työskentelystä ja muista saatavilla olevista palveluista. (Vuorenmaa, 2016, 80.) Lisäksi asiakkaiden mahdollisuus valmistautua työntekijöiden tapaamisiin esimerkiksi ennakkotehtävien avulla edesauttoi osallisuuden toteutumista. (Sorsa ym. 2022, 97–98.)

Tulosten mukaan nuorten osallistumista lastensuojelussa voidaan helpottaa antamalla heille aktiivisesti tietoa ja kysymällä heidän näkemyksiään suoraan heiltä itseltään. Nuorille oli tärkeää läpinäkyvyys lastensuojelun päätöksentekoprosesseihin liittyen. (Sæbjørnsen & Willumsen, 2015, 52.) Tulosten mukaan lastensuojelussa interventioiden ja prosessien syiden selittäminen on merkityksellistä. Tiedonsaannissa asiakkaan osallisuuden kannalta oli merkityksellistä myös se, että tietoa annettiin muodossa, jossa otettiin huomioon asiakkaiden yksilölliset tarpeet. (Jackson, Kelly & Leslie, 2017, 1454.)

#### Mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua päätöksentekoon

Mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua päätöksentekoon -yläluokka muodostettiin alaluokista: osallistuminen oman asiakassuunnitelman tekoon, osallistuminen työskentelyn suunnitteluun ja arviointiin sekä kannustaminen mielipiteiden ilmaisussa. Tulosten mukaan asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua päätöksentekoon vahvistaa asiakkaan osallisuutta työskentelyssä.

Tulosten mukaan osallisuutta oli mahdollista vahvistaa lisäämällä asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksia palvelutapaamisissa ja omien palveluiden suunnittelussa, kuten asiakassuunnitelman laatimisessa. Kiinnostuksen osoittaminen ja aktiivinen kuunteleminen olivat keinoja, joilla ammattilaiset vahvistivat asiakkaiden osallistumista palvelutapaamisissa. (Kerppola 2021, 96–97.) Nuorten osallisuutta asiakastapaamisissa vahvisti heidän kannustamisensa mielipiteiden ilmaisemiseen. Nuoret kokivat osallisuuden liittyvän luottamukselliseen asiakassuhteeseen ja heidän mahdollisuuteensa saada vaikuttaa heitä koskeviin päätöksiin. (Sæbjørnsen ym. 2015, 50.) Lapset puolestaan kertoivat, että heidän osallistumistansa lastensuojelun tapaamisiin voidaan vahvistaa lapsikeskeisillä lähestymistavoilla ja tutustumalla lapseen. Lapset toivoivat, että heidän mielipiteensä otettaisiin vakavasti ja niillä olisi myös painoarvoa päätöksenteossa. (Lauri, Toros & Lehtme 2021, 219, 221.)

#### Luottamuksellinen yhteistyösuhde

Luottamuksellinen yhteistyösuhde -yläluokka muodostettiin alaluokista: vuorovaikutus, kuunteleminen ja kuulluksi tuleminen, emotionaalinen tuki ja ymmärrys, sekä sitoutuminen ja riittävä aika. Tulosten mukaan asiakkaan osallisuutta voidaan vahvistaa luomalla luottamuksellinen yhteistyösuhde asiakkaan kanssa. (Jackson ym. 2017, 1455.) Lastensuojelun työntekijöiden on välillä luotava suhteita olosuhteissa, joissa vanhemmat saattavat olla emotionaalisesti haavoittuvia tai epäileväisiä ammattilaisia kohtaan. Näissä olosuhteissa terapeuttiset ominaisuudet, kuten

kuuntelu ja ymmärtäminen määrittävät usein, ovatko lastensuojelun interventiot onnistuneita. (Jackson ym. 2017, 1455.) Osalla perheistä ja lapsista on vaikeuksia luoda toimivaa suhdetta työntekijöihin, jonka vuoksi työntekijän on tietoisesti rakennettava yhteistyötä perheen kanssa, jotta avun saaminen olisi ylipäättään mahdollista. Yhteistyösuhteen muodostuminen voidaan nähdä monen tekijän tuloksena, joista keskeisin oli työntekijöiden kyky kohdata asiakkaita hyväksyvällä asenteella. (Sorsa ym. 2022, 96.)

Tutkimusten mukaan vanhempien osallisuutta lapsiperhepalveluissa voidaan edistää solmimalla kasvatuskumppanuus heidän kanssaan. Kasvatuskumppanuuden on todettu tukevan vanhempien osallisuutta, joten se olisi hyvä huomioida kaikissa palveluissa. (Vuorenmaa, 2016, 85.) Luottamuksellisen suhteen kannalta oli merkityksellistä asiakkaan kuuntelu sekä asiakkaan kokemus kuulluksi tulemisesta. Vanhemmat myös arvostivat sitä, jos ammattilainen käytti heidän kanssaan perheen käyttämää kieltä sekä viittasi vanhempien käyttämiin vanhemmuustermeihin. (Kerppola 2021, 79–80.) Tehostetun perhetyön vaikuttavuuden kannalta tärkeää oli luottamuksellisen yhteistyösuhteen rakentuminen ja molemmien puolinen sitoutuminen, joka oli lähtökohtana onnistuneelle työskentelylle. Tutkimuksen mukaan perhetyöntekijöiden osaamisen olennaiset elementit liittyvät muun muassa heidän taitoihinsa sitouttaa vanhempia muutostyöhön ja käyttää aikaa kaikkien perheenjäsenten luottamuksen voittamiseen. (Pölkki ym. 2016, 510–511.)

Lastensuojelun osallisuuden edellytyksiä käsitelleissä tutkimuksissa nousi esille, että työntekijän ja lapsen välisen luottamukseen perustuvan suhteen merkitys näyttää olevan lapsen osallisuuden kannalta hyvin merkityksellinen. Suhteen tulisi rakentua avuliaisuuden, avoimuuden ja kuuntelun pohjalle mikä voi viedä aikaa. Lastensuojelupalveluissa ajanpuute nähdään usein ongelmana ja olisi tärkeää turvata työntekijöille riittävästi aikaa ja resursseja tähän tärkeään työtehtävään. (Sæbjørnsen ym. 2015, 51.)

Husbyn, Slettebøn & Juulin, (2018) tutkimustulosten mukaan tärkeintä lasten osallisuuden kannalta oli ammattilaisen kyky luoda luottamuksellinen suhde lapseen, ja kyky soveltaa pedagogisia lähestymistapoja vuorovaikutuksessa lasten kanssa. Tutkimuksessa todettiin, että lapsia tulisi kutsua nykyistä enemmän moniammatillisiin tapaamisiin, mikä puolestaan edellyttäisi luovempien ja yksilöllisten vuorovaikutustapojen käyttöä ja kokousjärjestelyjä. (Husby ym. 2018, 448, 229.)

### Työskentelytavat

Tulosten mukaan ammattilaisten työskentelytavoilla, asenteilla ja kohtaamis-, viestintä- ja pedagogisilla taidoilla voidaan vahvistaa asiakkaiden osallisuutta tehostetun perhetyön



työskentelyssä. Työskentelytavat -yläluokka muodostettiin alaluokista: ammattilaisten myönteinen ja kannustava asenne, kohtaaminen, viestintä ja pedagogiset taidot, lapsikeskeinen työskentelytapa, voimavarakeskeisyys, kasvatuskumppanuus sekä toiminnalliset ja luovat työskentelymenetelmät.

Asiakkaan kohtaamisessa keskeistä oli työntekijöiden asennoituminen, työskentelytavat sekä empatian osoittaminen, jotka vaikuttivat siihen, miten vanhempien osallisuus palvelutapaamisissa toteutui. (Vuorenmaa 2016, 85; Kerppola 2021; 85, Sorsa ym. 2022, 98.) Työntekijöiden myönteisellä ja kannustavalla asenteella oli mahdollista vahvistaa asiakkaiden osallisuutta ja tämän myötä lapsiperheiden selviytymistä arjessa. (Sorsa ym. 2022, 94.)

Osallisuuteen liittyvä voimavarakeskeisyys nähtiin keskeisenä tuen muotona työskentelyssä. Voimavarakeskeisyys ovat noussut tutkimuksissa esiin hyvänä hoito- ja asiakastyön käytäntönä lapsiperhepalveluissa. Osallisuuden ja voimavarojen korostamisen on nähty auttavan kaikkia lapsiperheitä. Psykososiaalisessa tuessa on tällöin tavoitteena nostaa esiin vahvuuksia, tunnistaa voimavaroja ja tuottaa onnistumisen kokemuksia arjen tilanteissa. (Sorsa ym. 2022, 95.) Tehostetun perhetyön työskentelyä kuvatessaan perhetyöntekijät kokivat työssään keskeiseksi asiakkaiden tarpeiden ja vahvuuksien kunnioittamisen ja asiakkuuden rakentamisen näiden pohjalta. (Pölkki ym. 2016, 511–512.)

Lasten mukaan ammattilaisten pedagogisilla taidoilla sekä toiminnallisten työmenetelmien käytöllä oli tärkeä merkitys lasten ja ammattilaisten välisen viestinnän helpottamisessa. Tutkimusten mukaan tarvitaan innovatiivisia lähestymistapoja, joilla helpotetaan lasten osallistumista palaveriin ja ammatillisiin kohtaamisiin. (Husby ym. 2018, 449.) Van Bijleveldin (2019) tutkimuksen mukaan lastensuojeluun osallistumisen mahdollisuudet riippuvat pitkälti työntekijöiden asenteista ja taidoista. Työntekijöiden on myös hyvä ymmärtää lasten osallistumisen edellytyksiä paremmin käytännössä: miksi se on tärkeää ja mitä on tehtävä helpottaakseen lasten osallistumista. Organisaatioiden sisällä tulisi lisätä pohdintaa lasten osallisuudesta, jotta lasten roolia lastensuojelussa voitaisiin vahvistaa. (Van Bijleveld, 2019, 291–292.)

#### Asiakaslähtöinen johtaminen ja yhteistyökäytännöt

Asiakkaiden osallisuutta lastensuojelun tehostetussa perhetyössä voidaan vahvistaa myös palveluiden asiakaslähtöisellä johtamisella ja yhteistyökäytännöillä, jotka ottavat huomioon asiakasosallisuuden. Asiakaslähtöinen johtaminen ja yhteistyökäytännöt muodostivat oman

yläluokkansa ja se muodostettiin alaluokista: asiakaslähtöinen johtaminen, yhteisesti sovitut käytänteet palveluissa, asiakaspalautteet sekä vertaisuuden ja vertaisryhmien hyödyntäminen.

Tulosten mukaan palveluiden toimintakulttuuria voidaan kehittää osallisuutta vahvistavaksi kiinnittämällä huomiota palvelujen asiakaslähtöiseen johtamiseen. Palvelujen kehittäminen asiakaslähtöisesti tapahtuu rakentamalla lasten, nuorten ja vanhempien osallisuuden toimintatapoja yhdessä heidän kanssaan lapsikeskeisyyden ja kasvatuskumppanuuden pohjalta. (Halme ym. 2014, 99; Kerppola, 2021.) Asiakaspalautteet ja asiakastyytyväisyyskyselyt ovat yleisimpiä yhteistyökäytäntöjä, jotka ottavat huomioon asiakkaiden osallisuuden palveluiden kehittämisessä. Vanhempainryhmät ja palaute lapsilta ovat tutkimusten mukaan vähiten käytössä ja niiden käyttöä olisi mahdollista lisätä. (Halme ym. 2014, 99, 107.) Asiakaslähtöinen johtaminen ottaa huomioon, että lasten ja perheiden palveluissa toimivilla työntekijöillä on merkittävä rooli perheiden hyvinvoinnin ja vanhempien osallisuuden tukemisessa. Esimieheltä saatu tuki, yhtenäiset toimintatavat ja työntekijän hyvä palvelutuntemus edistävät työntekijän mahdollisuuksia tukea vanhempien osallisuutta. (Kerppola, 2021, 83.)

Vuorenmaan (2016) tutkimuksen mukaan lapsiperheiden palvelujen kehittäminen yhtenäiseksi kokonaisuudeksi on myös vanhempien osallisuuden vahvistamisen näkökulmasta tärkeää. Vanhempien vaikuttamismahdollisuudet olisi hyvä saada luontevaksi osaksi palvelutapaamisia, jolloin he voisivat osallistua palveluiden arviointiin ja niiden kehittämiseen. Ammattilaiset voisivat pyytää palvelutapaamisilla vanhemmilta palautetta palvelun toimivuudesta ja kysyä, miten palvelua heidän mielestensä voisi kehittää. Vanhempia voisi myös kutsua osallistumaan erilaisiin asiakastyöryhmiin. (Vuorenmaa 2016, 81, 84–85.)

Aiempien tutkimusten mukaan vanhemmat ovat itse arvioineet osallistumisensa palveluiden kehittämiseen melko vähäiseksi. On myös osoitettu, että kunnan taloudellinen tilanne ja johdon näkemykset ovat tärkeitä sekä päätöksenteossa että palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä ja että perheiden näkemyksillä on ollut niissä vain vähäinen merkitys. (Vuorenmaa 2013, 75; Kerppola 2021, 86.) Vanhempien osallistuminen palveluiden kehittämiseen tulisi tehdä luonnolliseksi osaksi palvelutapaamisia, jotta vanhemmat voisivat aidosti osallistua palveluiden arviointiin ja kehittämiseen. Vanhempien palautetta palvelun toimivuudesta tulisi kerätä ja käyttää useammin palveluiden kehittämiseen. Lisäksi hyviä tuloksia on saatu asiakaskehittäjäryhmistä, jotka koostuvat asiakkaista ja palveluiden työntekijöistä, joten tällaisia ryhmiä voitaisiin kehittää myös lasten ja perheiden palvelujärjestelmässä yhdeksi vanhempien vaikutuskanavaksi. (Vuorenmaa 2013, 83–84, Kerppola 2021, 86.) Palvelujen kehittämisessä hyödynnetään vain vähän työntekijöiden kokemustietoa sekä lasten ja vanhempien kokemusasantuntuutta. Osallistavalla,

yhteistoimintaa tukevalla johtamisella voitaisiin varmistaa kokemustiedon ja -asiantuntijuuden hyödyntäminen toiminnan suunnittelun kaikissa vaiheissa, sekä voimavaraistaa henkilöstöä. Osallistuminen konkretisoituu työntekijöiden sitoutumisessa oman työn kehittämiseen. Varmistamalla henkilöstön voimavarat, osaaminen ja tuki luodaan hyvät edellytykset monialaiselle yhteistoiminnalle. (Halme ym. 2014, 107.)

## 2.5 Johtopäätökset (reflektointi)

Kirjallisuuskatsauksen tulosten mukaan sosiaalihuollon ammattilaisia voidaan tukea tunnistamaan tilanteita, joissa asiakkaiden osallisuutta voidaan vahvistaa. Vuorenmaan (2016) tutkimustulosten mukaan vanhempien osallisuus tukee perheiden arkea, vanhempana selviytymistä ja vähentää vaikeuksien pitkäaikaisia kielteisiä vaikutuksia perheenjäsenten hyvinvoinnille, joten osallisuutta vahvistamalla on mahdollista tukea koko perheen hyvinvointia. (Vuorenmaa 2016, 83.) Organisaatiotasolla puolestaan asiakkaiden osallisuutta voidaan vahvistaa asiakaslähtöisellä johtamisella sekä kannustamalla työntekijöitä huomioimaan osallisuus asiakastyössä. (Kerppola 2021, 83.) Kirjallisuuskatsauksen tulokset osoittavat, että osallisuuden edellytyksiä voidaan tarkastella asiakkaisiin, ammattilaisiin, organisaatioihin ja yhteiskuntaan liittyvinä kysymyksinä. Esimerkiksi asiakkaiden sosioekonominen asema, terveydentila ja voimavarat vaikuttavat asiakkaan osallisuuteen. Tämän vuoksi on tärkeää kiinnittää huomiota asiakasryhmiin, joiden voimavarat ovat vähäisiä tai tilanteisiin, joissa asiakas on palvelujen piirissä vastentahtoisesti. Voidaankin todeta, että mitä kokonaisvaltaisemmin interventio vaikuttaa asiakkaan elämään, sitä tärkeämpää on kiinnittää huomiota asiakkaan osallisuuteen. (Kivinen, Vanjusov & Vornanen 2020, 279, 287.)

Osallisuutta käsiteltäessä voidaan myös miettiä, edellytetäänkö asiakkailta jo liikaa valmiuksia osallisuuteen tai osallistumiseen. On realistista huomioida, että asiakkaiden aiemmat kokemukset vaikuttavat osallistumishalukkuuteen ja asiakkaalla voi olla kokemuksia, joiden vuoksi he eivät luota palveluihin. Nigel Thomas (2002) on esittänyt osallisuuden kuusi ulottuvuutta, joista ensimmäinen on mahdollisuus valita, osallistuuko vai ei. Voidaankin sanoa, että kieltäytyminen osallistumisesta on myös yksi osallisuuden muoto. Nigel Thomasin (2002) mukaan toinen ulottuvuus on riittävä tiedonsaanti omasta tilanteesta, kolmas ulottuvuus kuvaa mahdollisuutta vaikuttaa prosessiin, neljäs mahdollisuutta ilmaista itseään ja viides mahdollisuutta saada tukea. Kuudes ulottuvuus kuvaa asiakkaan mahdollisuutta tehdä itsenäisiä päätöksiä. (Kivinen ym. 2020, 280–282, 273.) Asiakkaan oma kiinnostus ja tahtotila vaikuttavat osallisuuteen ja osallisuus on myös tilanesidonnaista. Asiakas voi toisessa tilanteessa olla aktiivinen osallistuja ja toisessa tilanteessa

vetäytyä syrjään. Asiakas voi myös kokea itsensä kykenemättömäksi osallisuuteen esimerkiksi osaamisensa vuoksi ja tällöin haluta luottaa asiantuntijoihin ja luovuttaa päätösvallan heille. (Kivinen ym. 2020, 280.)

Kallinen ym. (2018) tutkimuksessa tuodaan esille, että laajemmasta näkökulmasta tarkasteltuna osallisuus on kuitenkin myös resurssikysymys organisaatiossa, sillä asiakkaiden osallistaminen ja ehkäisevään työhön panostaminen tuovat todennäköisesti säästöjä kalliiden viimesijaisten palvelujen tarpeen vähentyessä. Tämän huomioon ottaen ylimmän johdon tuki moniammatillisuuden mahdollistamisessa on tärkeää. (Kallinen ym. 2018, 21–22.) Osallisuuden edellytysten toteutuksessa mahdollistuu myös perheiden yhdenvertaisuus, joka on yksi keskeinen periaate lapsi- ja perhepalveluiden kehittämistyössä. Yhdenvertaisuus kattaa niin maantieteellisen ja kulttuurisen yhdenvertaisuuden kuin myös yhdenvertaisuuden perheiden yksilöllisistä piirteistä ja tarpeista huolimatta. (Pohjola ym. 2017.) Yhdenvertaisuuden edistämisessä korostuu johtamisen merkitys. Johtajat voivat tukea yhdenvertaisen, asiakkaiden osallisuutta arvostavan toimintakulttuurin rakentumista, mikä tarkoittaa yhteistyötä tukevien rakenteiden, puitteiden ja tahtotilan ylläpitämistä. (Nurmi ym. 2018.)

Kirjallisuuskatsaus toimi pohjana seuraaville opinnäytetyön sykleille ja tarjosi käytännön ehdotuksia tavoista, joilla asiakasosallisuutta lastensuojelun tehostetussa perhetyössä voidaan vahvistaa. Opinnäytetyön ohjausryhmän kokouksessa 7.6.23 keskusteltiin kirjallisuuskatsauksen tuloksista ja seuraavaan sykliin siirtymisestä, koska toimintatutkimuksessa edellisen syklin johtopäätökset ohjaavat aina seuraavan syklin suunnitelman laadintaa ja toimintatutkimus on luonteeltaan yhteisöllistä ja se tulee suhteuttaa kohderyhmän tavoitteisiin. (Kiviniemi 1999, 70.) Seuraavassa 2. syklissä kirjallisuuskatsauksen tulokset toimivat taustana työntekijöille suunnatun teemahaastattelun laatimisessa.

## 2.6 Kirjallisuuskatsauksen luotettavuus ja eettisyys

Järjestelmällisessä kirjallisuuskatsauksessa on tärkeää koko tutkimusprosessin huolellinen dokumentointi, jolloin lukija voi seurata, kuinka tutkimustuloksiin on päädytty. Lisäksi tutkimuksessa tehtyjen valintojen auki kirjoittaminen lisää tutkimuksen luotettavuutta. (Vilka 2023, 11; Niela-Vilén & Hamari 2016, 23.) Järjestelmällisen kirjallisuuskatsauksen luotettavuutta voidaan tarkastella arvioimalla katsauksen eri vaiheissa tehdyt valinnat ja päätökset sekä arvioimalla, miten tutkimuskysymykseen on voitu vastata ja ovatko aineiston käsittelyn vaiheet kuvattu niin

läpinäkyvästi, että ne ovat toistettavissa. (Kangasniemi ym. 2016, 91, Vilkkä 2023, 81.) Tämän kirjallisuuskatsauksen aineiston hankinta ja valinta kuvattiin menetelmän edellyttämällä tavalla eli tarkasti ja läpinäkyvästi jotta se olisi toistettavissa ja jollakin toisella tutkijalla olisi mahdollisuus saada samanlaiset tulokset. (Niela-Vilén ym. 2016, 23.)

Kirjallisuuskatsauksen tutkimuskysymys ”miten asiakkaan osallisuutta voidaan vahvistaa lastensuojelun tehostetussa perhetyössä?” ohjasi aineiston hakua ja tutkimuskysymykseen saatiin vastauksia valittujen tutkimusten avulla. Tutkimusten hakutermeihin olisi kannattanut lisätä vielä termi ”involvement” eli osallisuus, jolloin hakutulos olisi ollut mahdollisesti kattavampi. Aineiston hakuprosessi on keskeinen vaihe katsauksen luotettavuuden kannalta, joten hakustrategia pyrittiin laatimaan huolellisesti. Rehellinen raportointi edellyttää, että tutkija tuo esille myös katsauksen teon pulmia. (Vilkkä 2023, 81.) Kirjallisuuskatsauksessa asiakkaalla tarkoitettiin kaikkia lapsiperhepalvelujen käyttäjiä, koska haluttiin saada monipuolinen kuva osallisuudesta, joka huomioi sekä lapset, nuoret, vanhemmat ja ammattilaiset, joista jokainen ryhmä tuottaa tietoa omista näkökulmistaan. Aineiston hakuprosessissa tehtiin tietoinen valinta, ettei asiakkaan käsitettä rajattu lapsiin tai vanhempiin.

Kirjallisuuskatsauksen valittujen tutkimusten laadun arviointiin käytettiin Hoitotyön tutkimussäätiön suomentamia Joanna Briggs instituutin kriittisen arvioinnin JBI- tarkistuslistoja ja tällä tavalla pyrittiin lisäämään katsauksen laatua ja luotettavuutta. (Vilkkä 2023, 84.) Kaikki katsaukseen valitut tutkimukset arvioitiin laadultaan tarpeeksi korkealaatuiseksi, jotta ne voitiin sisällyttää katsaukseen. Tutkimusten laadun arvioinnin luotettavuutta olisi mahdollisesti lisännyt, jos sen olisi voinut toteuttaa yhteistyössä toisen tutkijan kanssa. (Kangasniemi ym. 2016, 80.)

Valitut tutkimukset edustivat lastensuojelua kansainvälisesti ja eri maiden lastensuojelujärjestelmät voivat erota toisistaan joltain osin. Tulokset kuitenkin viittasivat siihen, että lastensuojelujärjestelmä on samankaltainen tutkimuksissa käsitellyissä maissa ja osallisuuden teema esiintyi lastensuojelun tutkimuksissa kansainvälisesti. Valittujen tutkimusten tuloksissa ja lähdekirjallisuudessa oli huomattavissa samankaltaisuutta eri aineistojen välillä, jolloin tehdyt tulkinnat saavat tukea toisista vastaavaa ilmiötä tarkastelluista tutkimuksista. (Tuomi ym. 2013, 139.)

Kirjallisuuskatsauksessa eettisyys edellyttää, että työskentelyn aikana pidetään koko ajan mielessä, työskentelyn läpinäkyvyys ja pyrkimys uuteen tietoon ja tiedon hyödynnettävyyteen. Kirjallisuuskatsauksessa tutkittiin toisten tutkijoiden tekemiä tutkimuksia, joten siinä otettiin huomioon rehellinen ja vilpitön toiminta toisten tutkijoiden tutkimustyötä kohtaan ja raportoinnissa pyrittiin kaikissa vaiheissa huolellisuuteen ja tarkkuuteen. (Vilkkä 2023, 80–81.)

## 2.7 Lähteet

Elo, S., Kajula, O., Tohmola, A., Kääriäinen, M., ammattikorkeakoulu, L., & Sciences, L. U. o. A. (2022). Laadullisen sisällönanalyysin vaiheet ja eteneminen. Hoitotieteiden tutkimusseura.

Kallinen, K. P., Laitinen, M., Lantela, L. O., Leinonen, J. M., Nikupeteri, A., Nurmi, H., & Turunen, T. (2018). Lasten, nuorten ja perheiden osallisuus monitoimijaisen yhteistyön mahdollisuuksina ja haasteina. teoksessa P. Päivi, & E. Pia (Toimittajat), Uudistuva lastensuojelu: kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa (Sivut 14–23). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi / Terveiden ja hyvinvoinnin laitos Nro 32. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-208-6>

Kangasniemi, M. & Pölkki, T. (2016). Aineiston käsittely: Kirjallisuuskatsauksen ydin. Teoksessa M. Stolt, A. Axelin & R. Suhonen (toim.) Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja tutkimuksia ja raportteja, sarja A73. Turku: Turun yliopisto, 80–93.

Kivinen, T., Vanjusov, H. & Vornanen R. (2020). Asiakkaan ääni – osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuudet. Teoksessa A. Hujala & H. Taskinen (toim.), Uudistuva sosiaali- ja terveysala (2020). Tampere. Tampere University Press.

Korhonen, A., Jylhä, V., Korhonen, T., & Holopainen, A. (2018). Näyttöön perustuva toiminta: Tarpeesta tuloksiin. Skhole.

Lemetti, T. & Ylönen, M. (2016). Kirjallisuuskatsaukseen valittujen tutkimusartikkeleiden arviointi. Teoksessa M. Stolt, A. Axelin & R. Suhonen (toim.) Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja tutkimuksia ja raportteja, sarja A73. Turku: Turun yliopisto, 67–79.

Niela-Vilén, H. & Hamari, L. (2016). Kirjallisuuskatsauksen vaiheet. Teoksessa M. Stolt, A. Axelin & R. Suhonen (toim.) Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja tutkimuksia ja raportteja, sarja A73. Turku: Turun yliopisto, 23–34.

Näyttöön perustuva toiminta. N.d. Hotus. Viitattu 25.4.2023 <https://www.hotus.fi/nayttoon-perustuva-toiminta/>

Prisma. (2021). Transparent reporting of systematic reviews and meta-analyses. Viitattu 20.4.2023 <https://prisma-statement.org/>

Stolt, M., Axelin, A., & Suhonen, R. (2016). Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. (2. korjattu painos.). Hoitotieteen laitoksen julkaisuja tutkimuksia ja raportteja, sarja A73. Turku: Turun yliopisto.

Suhonen, R., Axelin, A. & Stolt, M. (2016). Erilaiset kirjallisuuskatsaukset. Teoksessa M. Stolt, A. Axelin & R. Suhonen (toim.) Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. Turku: Hoitotieteen laitoksen julkaisuja tutkimuksia ja raportteja sarja A73. Turun yliopisto.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2013). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosake-yhtiö Tammi. 10. painos.

Tutkimusten arviointikriteeristö (JBI). (N.d.). Hoitotyön tutkimussäätiö. Viitattu 10.4.2023 <https://www.hotus.fi/jbin-kriittisen-arvioinnin-tarkistuslistat/>

Tutkimusten näytön aste (N.d.). Hoitotyön tutkimussäätiö. Viitattu 12.4.2023 <https://www.hotus.fi/naytonasteen-maarittaminen/>

Vilkkä, H. (2023). Kirjallisuuskatsaus metodina, opinnäytetyön osana ja tekstilajina. Art House.

#### Kirjallisuuskatsaukseen valitut tutkimukset

1. Halme, N. Vuorisalmi, M. & Perälä, M-L. (2014). Tuki, osallisuus ja yhteistoiminta lasten ja perheiden palveluissa. Työntekijöiden näkökulma. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen raportteja 4/2014. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, Tampere. <http://URN:ISBN:978-952-302-110-5>

2. Husby, I. S. D., Slettebø T., Juul R. (2018). Partnerships with children in child welfare: The importance of trust and pedagogical support. *Child & Family Social Work* 23 (3), 443-450. <https://doi.org/10.1111/cfs.12435>

3. Jackson, S., Kelly, L., & Leslie, B. (2017). Parental Participation in Statutory Child Protection Intervention in Scotland. *British Journal of Social Work* 47 (5), 1455–1463. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcw090>

4. Kerppola, J. (2021). Parental empowerment in child and family services. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-3827-5>

5. Lauri, K., Toros, K., & Lehtme, R. (2021). Participation in the Child Protection Assessment: Voices from Children in Estonia. *Child & Adolescent Social Work Journal* 38 (2), 211–226. <https://doi.org/10.1007/s10560-020-00724-x>

6. Pölkki, P., Vornanen, R. & Colliander, R. (2016) Critical factors of intensive family work connected with positive outcomes for child welfare clients, *European Journal of Social Work* 19 (3-4), 500-518. <https://doi.org/10.1080/13691457.2015.1137868>
7. Sæbjørnsen, S. E. N. & Willumsen, E. (2017). Service user participation in interprofessional teams in child welfare in Norway: vulnerable adolescents' perceptions. *Child & Family Social Work* 22, 43-53. <https://doi.org/10.1111/cfs.12242>
8. Sorsa, M., Hopia, H., Heino-Tolonen, T., Raitakari, S. (2022). Lapsiperheiden psykososiaalinen tuki Suomessa. *Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti*, 59 (1) 83–103. <https://doi.org/10.23990/sa.97265>
9. van Bijleveld G.G. (2019). Exploring the essence of enabling child participation within child protection services. *Child & Family Social Work* 25 (2), 286-293. <https://doi.org/10.1111/cfs.12684>
10. Vuorenmaa, M. (2016). Äitien ja isien osallisuus perheessä ja lasten palveluissa sekä osallisuuden yhteydessä olevat tekijät. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0019-7>



### 3 Asiakasosallisuus lastensuojelussa ja tehostetussa perhetyössä (sykli 2.)

#### 3.1 Asiakkaiden osallisuuden kehittäminen tehostetussa perhetyössä (suunnittelu)

Opinnäytetyön toisen syklin tarkoitus oli kartoittaa työntekijöiden näkökulmia tehostetun perhetyön asiakkaiden osallisuutta tukevan työskentelyn kehittämiseksi. Aineistonhankintametodina käytettiin teemahaastattelua. Toisen syklin tutkimuskysymys oli: miten työntekijät kehittäisivät tehostetun perhetyön asiakkaiden osallisuutta vahvistavaa työskentelyä? Asiakkaiden osallisuutta tarkasteltiin sekä lasten että vanhempien osalta. Teemahaastattelun teema-alueet muodostettiin kirjallisuuskatsauksen tulosten pohjalta ja teemahaastattelurunko esitellään liitteessä (liite 4).

Lasten, nuorten ja vanhempien osallisuuden vahvistaminen on olennaista vaikuttavien lastensuojelupalvelujen kehittämiseksi. Ollakseen osallisia lastensuojeluasian eri osapuolten pitää voida luottaa siihen, että he tulevat kuulluksi ja pääsevät tuomaan näkemyksensä käsiteltävään asiaan. (Malja, Puustinen-Korhonen, Petrelius & Eriksson 2019, 18.) Lapsilla on oikeus erityiseen suojeluun ja huolenpitoon. Lastensuojelun sosiaalityössä lapsen tulee olla keskeisessä asemassa, sillä lapsi on aina häntä ympäröivien aikuisten huolenpidon varassa. Lapsen ja vanhemman välisen sidoksen huomioiminen asettaa lastensuojelun sekä lapsi- että vanhempilähtöiseksi työksi, jossa lapsen asema on kuitenkin keskeisin. (Lastensuojelun käsikirja 2023; Ojaniemi & Rantajärvi 2010, 231.) Lastensuojelulaissa (LsL 417/2007) korostetaan lapsen oikeutta osallisuuteen kaikissa lastensuojeluprosessin vaiheissa. Lastensuojelulaissa on erikseen luku 4 lapsen osallisuudesta, jonka mukaan lastensuojelua toteutettaessa on selvitettävä lapsen toivomukset ja mielipide, sekä otettava ne huomioon lapsen iän ja kehitystason edellyttämällä tavalla. Lastensuojelulain 21 § mukaisesti kaksitoista vuotta täyttäneellä lapsella on oikeus käyttää puhevaltaansa itseään koskevissa lastensuojeluasioissa. LsL 29 § mukaisesti lasta täytyy tavata henkilökohtaisesti ja asiakassuunnitelmat on laadittava lapsen kanssa (30 §). Näin helpotetaan sitä, että lapsi voi ymmärtää paremmin omaa ja perheensä tilannetta sekä vaihtoehtoja ja että hän vaikuttaa omiin asioihinsa. (LsL 417/2007.)

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 1§ mukaisesti lain yhtenä tarkoituksena on vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta. Asiakslähtöisyyden keskeinen ominaisuus on, että palveluja järjestetään asiakkaan tarpeista lähtien mahdollisimman toimiviksi. Asiakslähtöisessä toiminnassa asiakas osallistuu palvelutoiminnan suunnitteluun alusta asti, ja palvelutoiminnan tulee alkaa

asiakkaan esittämistä asioista. Tämä edellyttää vuoropuhelua ja yhteisymmärrystä siitä, miten asiakkaan tarpeisiin voidaan vastata olemassa olevien palvelujen kannalta parhaalla mahdollisella tavalla. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 16.) Asiakkaalla on myös oikeus saada riittävästi tietoa palvelujärjestelmän eri palveluista ja tukitoimenpiteistä. (Araneva 2022, 70–71.)

Asiakkaan osallisuutta voidaan tarkastella myös asiakkaiden osallisuuden toteutumisella palvelujärjestelmän tasolla, jolloin puhutaan asiakasosallisuudesta. Asiakasosallisuudella tarkoitetaan palveluiden käyttäjien osallistumista ja vaikuttamista omaan tai läheisen palveluun tai laajemmin palveluiden ja palvelukokonaisuuksien ideointiin, suunnitteluun, kehittämiseen, toteuttamiseen ja arviointiin. Asiakasosallisuus organisaation strategiana tai toimintakulttuurina tarkoittaa, että asiakkaiden osallisuus toteutuu monella eri tasolla, palveluja esimerkiksi tuotetaan asiakasedustajien kanssa tai asiakkaat ja ammattilaiset kehittävät palveluita yhdessä. Olennaista asiakasosallisuutta tukevan toimintakulttuurin saavuttamisessa on johdon kiinnostus sen kehittämiseen. (Sote-palvelujen johtaminen 2024.)

### 3.2 Teemahaastattelu (toiminta)

Teemahaastattelu lähtee oletuksesta, että yksilön kokemuksia ja ajatusrakennelmia voidaan tutkia teemahaastattelumenetelmällä, joka korostaa tutkittavien elämysmaailmaa ja käsityksiä asioista. Ennen haastatteluja selvitetään aiheen kannalta olennaiset tekijät, kuten siihen liittyvät rakenteet ja prosessit tutustumalla aiempaan tutkimukseen ja kirjallisuuteen aiheesta. (Vilka 2015, 124; Puusa & Juuti 2020, 112–113.) Tämän opinnäytetyön 1. syklin kirjallisuuskatsauksessa karotoitettiin, miten asiakkaan osallisuutta voidaan vahvistaa lastensuojelun tehostetussa perhe-työssä ja teemahaastattelun teemat muodostettiin kirjallisuuskatsauksen tulosten perusteella muodostettujen yläluokkien pohjalta.

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, jossa yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee keskeisten teemojen varassa (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47–48). Haastattelukysymyksiä laadittaessa kiinnitettiin huomiota siihen, että kysymykset ovat avoimia kysymyksiä. Haastattelun onnistumisen kannalta suositellaan, että tiedonantajat voisivat tutustua haastattelun teemoihin etukäteen. (Hirsjärvi ym. 2001, 66; Tuomi ym. 2013, 73.) Teemahaastatteluun osallistuneille annettiin mahdollisuus tutustua teema-alueisiin ennen haastattelua ja teemat olivat kirjallisessa muodossa esillä myös haastattelujen aikana.

Tutkimusluvan myöntämisen jälkeen Kotona asumista tukevien palvelujen palveluyksikköpäällikkö välitti haastattelukutsun sähköpostitse kaikille tehostettua perhetyötä tekeville ja tilaaville työntekijöille ympäri Kainuuta 5.6.2023. Sähköpostissa oli yhteydenotto-ohjeet sekä haastattelu-aikoja, joista haastateltavat saivat valita mieleisensä. Teemahaastattelut toteutettiin työntekijöiden yksilöhaastatteluina kesä-elokuun 2023 aikana ja niihin osallistui yhteensä kahdeksan työntekijää, mukaan lukien perhetyöntekijät, perheohjaajat, sekä perhetyön tilaajina toimivat lastensuojelun sosiaalityöntekijät, sekä sosiaaliohjaajat. Teemahaastattelun eettisyyden kannalta oli tarkoituksenmukaista, että eri ammattiryhmiä ei eritelty missään tutkimuksen teon vaiheessa.

Teemojen avulla ilmiö oli jaoteltu osa-alueisiin, joiden sisältöä ja merkityksiä pyrittiin ymmärtämään työntekijöiden näkökulmasta esitettyjen kysymysten avulla. Teemahaastattelu eteni teemojen ja niitä koskevien tarkentavien kysymysten varassa. (Puusa ym. 2020, 112–113.) Teemahaastattelu esitettiin haastatteleamalla yhtä työyhteisön ulkopuolista sosiaalialan työntekijää ennen varsinaisia haastatteluja, jotta voitiin testata haastattelurunkoa, aihepiirien järjestystä ja kysymysten muotoilua. (Hirsjärvi ym. 72.) Esitestauksen perusteella tehtiin muutamia muutoksia kysymyksen asetteluihin. Haastatteluissa käytiin läpi kaikki teemat, mutta kysymysten järjestys, laajuus ja sanamuodot vaihtelevat haastatteluittain. Etukäteen laadittu haastattelurunko auttoi varmistamaan, että haastattelija sai opinnäytetyön tarkoituksen ja tutkimuskysymyksen näkökulmasta merkityksellistä tietoa, sillä keskustelu keskittyi kokonaisuuden kannalta olennaisiin seikoihin. Valittujen teemojen tarkoituksena oli tuottaa mahdollisimman laajasti sellaista aineistoa, jota oli mahdollista myöhemmin tulkita teorian avulla. (Puusa ym. 2020, 112–113.)

Osa haastatteluista toteutettiin kasvotusten ja osa Teamsin välityksellä. Haastatteluun sähköpostitse ilmoittautuneiden yhteydenottoihin lähetettiin vastauksena Teams-kutsu ja heitä pyydettiin toimittamaan kirjallisena haastatteluun suostumuslomake (Liite 6). Haastattelut toteutettiin työyksikön tiloissa joko työntekijöiden työhuoneessa tai työyhteisön neuvottelutiloissa. Jokaisen kasvokkain tehdyn haastattelun alussa kerättiin haastattelun suostumuslomakkeet ja keskusteltiin haastattelun vapaaehtoisuudesta ja siitä, että haastattelut tallennetaan. Haastattelun alussa kerrottiin lyhyesti opinnäytetyön tarkoituksesta ja haastattelun etenemisestä teemoittain. Haastattelut tallennettiin muistikortilliselle sanelukoneelle ja Teams-haastattelut tallennettiin Teams-tallenteina.

Teemahaastattelut kestivät puolesta tunnista tuntiin (32–52 minuuttia) ja toteutuivat vapaamuotoisina keskusteluina teema-alueiden mukaisesti. Haastatteluiden etuna oli joustavuus, koska haastattelijalla oli mahdollisuus toistaa kysymys ja käydä keskustelua aiheesta. Kysymysten

järjestystä vaihdeltiin siten, että ne mukailivat keskustelua. Haastattelussa pidettiin tärkeänä saada mahdollisimman paljon tietoa aiheista. (Tuomi ym. 2013, 73–74.)

### 3.3 Aineiston analyysi (havainnointi)

Aineisto koostui kahdeksan työntekijän teemahaastattelusta. Haastatteluihin osallistuneilla oli kaikilla kokemusta tehostetusta perhetyöstä, kokemusten määrä vaihteli muutamasta tehostetun perhetyön työskentelyjaksosta useiden vuosien kokemukseen. Teemahaastatteluiden tulosten analyysissä ei eritelty eri ammattiryhmien vastauksia, mikä oli eettisesti perusteltua haastateltavien anonymiteetin suojaamiseksi.

Laadullisella tutkimusmenetelmällä toteutetussa tutkimuksessa tutkimusaineiston kokoa ei säätele sen määrä vaan sen laatu. Tutkimusaineisto toimii apuna asian ymmärtämisessä tai teoreettisesti mielekkään tulkinnan muodostamisessa. (Vilkka 2015, 150.) Sisällönanalyysissä voidaan käyttää joko aineistolähtöistä tai teorialähtöistä lähestymistapaa, joiden keskeisenä erona on se, että aineistolähtöisessä analyysissä luokittelu tuotetaan aineistoon perustuen, teorialähtöisessä analyysissä laaditaan luokittelujärjestys, joka ohjaa analyysia. (Elo, Kajula, Tohmola & Kääriäinen 2022, 218.) Teemahaastatteluiden aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä eli induktiivisella sisällönanalyysillä, jota ohjasi tutkimuskysymys: miten työntekijät kehittäisivät tehostetun perhetyön asiakkaan osallisuutta tukevaa työskentelyä?

Analyysiyksiköksi valittiin ajatuskokonaisuus, jolla tarkoitetaan haastateltavan ilmaisua, joka vastaa tutkimuskysymykseen ja voi muodostua useista lauseista. Sisällönanalyysin vaiheet olivat valmistelu-, analyysi- ja raportointivaihe. (Elo ym. 2022, 218–219.) Valmisteluvaiheessa haastatteluaineisto kirjoitettiin muotoon, jossa sitä voitiin analysoida. Haastatteluaineiston kohdalla tämä tarkoitti nauhoitusten muuttamista tekstimuotoon eli litterointia. Litterointi helpottaa tutkimusaineiston analysointia eli aineiston järjestelmällistä läpikäyntiä, ryhmittelyä ja luokittelua. (Vilkka 2015, 137.) Ensin jokainen haastattelu kirjoitettiin sana sanalta omiksi word-dokumenteiksi. Haastatteluista litteroitua tekstiä tuli yhteensä 73 sivua, fonttikoolla 11 ja rivivälillä 1,5.

Analyysivaiheessa haastatteluista poimittiin kaikki ilmaukset, joiden katsottiin vastaavan tutkimuskysymykseen ja analyysiyksiköiksi valittiin lauseet. Alkuperäisiä ilmauksia eli analyysiyksiköjä saatiin yhteensä 105 kappaletta. Tämän jälkeen analyysiyksiköt pelkistettiin poistamalla täytesanat ja toistot. Pelkistämisessä otettiin huomioon, että pelkistetyssä ilmaisussa on aina vain yksi asiasisältö ja ettei tutkimuksen kannalta oleellista asiaa hukata. (Elo ym. 2022, 219; Tuomi ym.

2013, 109.) Seuraavaksi pelkistetyt ilmaiset ryhmiteltiin ja niistä muodostettiin alaluokkia, joita saatiin yhteensä 19. Abstrahointi eli käsitteellistäminen eteni vertailemalla alaluokkia keskenään ja yhdistämällä samansisältöiset alaluokat keskenään yläluokiksi. Yläluokkia muodostui yhteensä seitsemän (7). (Elo ym. 2022, 220, Tuomi & Sarajärvi 2013, 111.)

Taulukko 4. Miten työntekijät kehittäisivät tehostetun perhetyön asiakkaan osallisuutta vahvistavaa työskentelyä? Esimerkki aineiston sisällönanalyysistä.

Pelkistetyt ilmaukset	Alaluokat	Yläluokat
1. vahvistaa sosiaalityöntekijä-perhetyöntekijä yhteistyötä.	a.) sosiaalityöntekijä-perhetyöntekijä yhteistyö (1, 13, 24, 25, 26, 27, 30, 31, 32, 33, 44, 62, 65, 81)	I yhteistyökumppanit (a, n, p)
2. systeemistä työskentelyä.	b.) yhteiset käytännöt ja työohje (51, 58, 63, 70, 71, 78)	II ohjeistukset (b, f)
3. perhearviointimenetelmä koulutus.	c.) systeeminen työskentely (2, 4, 7, 10)	III aloituspalaveri ja asiakkaan tiedotus (h, i, j, r)
4. työntekijöillä systeeminen työote koulutus.	d.) perhearviointimenetelmä (3, 80)	IV lapsen osallisuus (g, o, q)
5. asiakaspalaute.	e.) asiakaspalaute (5, 6, 19, 54, 55, 66, 67, 69)	V asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen (e, l, s)
6. kysyä asiakkailta, miten he kehittäisivät toimintaa.	f.) tehostettu perhetyö (8, 9, 77, 78, 91)	VI työmenetelmien käyttöönotto (c, d)
7. systeemistä työskentelyä.	g.) lapsen esiin nostaminen (11, 39, 53, 64, 76, 95)	VII osallistavan kirjaamisen käyttöönotto (k, m)
8. tehostettua perhetyötä käyttää useammin.	h.) työntekijät tiedottavat ja motivoivat tehostettuun perhetyöhön (12, 23, 45)	
9. tehostettua perhetyötä tilata useammin.	i.) aloitustapaamisten tiedotus (14, 15, 16, 90, 97, 98)	
10. systeeminen työote	j.) asiakkaan tiedon saanti (34, 75, 102)	
11. lapsen aseman teema esille.	k.) osallistava dokumentointi (17, 40, 41, 72, 73, 74, 96)	
12. työntekijät motivoivat asiakasta.	l.) suora palaute tärkeää työntekijöille (18, 20, 22, 28, 29, 42, 56, 68, 100, 101)	
13. yhteisiä kotikäyntejä		
14. aloitustapaamisen selkeys.		
15. aloitustapaamisen selkeys.		
16. aloitustapaamisen tiedotus.		
17. osallistava dokumentointi.		

Tulosten yhteys alkuperäisaineistoon esitetään tekstissä lainauksilla, jotka ovat autenttisia ilmauksia. Lainauksia päätettiin käyttää, sillä se lisää tutkimuksen luotettavuutta. Lainauksia valitessa otettiin huomioon tiedonantajien anonymiteetin säilyttäminen ja ilmaisia pyrittiin valitsemaan niin, ettei yksittäisiä tiedonantajia voida niistä tunnistaa. (Elo ym. 2022, 223.) Taulukossa 4

esitetään esimerkki teemahaastattelun aineiston analyysistä, josta käy ilmi alkuperäisistä ilmauksista muodostetut pelkistetyt ilmaukset ja muodostetun alaluokat ja yläluokat.

### 3.4 Teemahaastattelun tulokset

Teemahaastatteluiden aineistosta muodostui yhteensä seitsemän yläluokkaa, jotka vastasivat tutkimuskysymykseen: miten työntekijät kehittäisivät tehostetun perhetyön asiakkaan osallisuutta vahvistavaa työskentelyä? Teemahaastattelun tulosten mukaan työntekijät kehittäisivät tehostetun perhetyön työskentelyssä yhteistyökumppanien kanssa työskentelyä, työn ohjeistuksia, aloituspalaveria ja asiakkaiden tiedotusta, lapsen osallisuutta, asiakaspalautteen keräämistä ja hyödyntämistä, työmenetelmien käyttöönottoa sekä osallistavan kirjaamisen käyttöä.

#### Yhteistyökumppanit

Yhteistyökumppanit-yläluokka muodostettiin alaluokista: sosiaalityöntekijä - perhetyön yhteistyö, muut yhteistyökumppanit ja työnjako. Tuloksista ilmeni, että lapsiperheiden sosiaalityön ja perhetyön välisen toimivan yhteistyön ajateltiin edistävän myös asiakkaiden osallisuutta työskentelyssä. Yhteistyötä perheen, työntekijöiden ja yhteistyökumppanien kesken pidettiin tärkeänä palvelun tarpeen arvioinnissa ja avohuollon tukitoimenpiteiden järjestämisessä. Tulokset osoittavat, että haastateltavat toivoivat tiivistä yhteistyötä lastensuojelun sosiaalityöntekijän ja perhetyön työntekijöiden kesken asiakastyössä, millä tarkoitettiin esimerkiksi yhteisten asiakastapaamisten ja kotikäyntien järjestämistä.

*”Toivoisin hyvien kokemusten pohjalta enemmän lastensuojelun sosiaalityöntekijän kanssa säännöllistä yhteistyötä” (6)*

Tehostetun perhetyön työskentelyssä pidettiin tärkeänä, että sovitut alkuarviointi-, väliarviointi- ja lopetuspalaverit toteutuvat ja niiden todettiin sujuvoittavan suunnitelmallista työskentelyä ja tiedonkulkua. Yhteistyön asiakkaiden muiden palveluiden ja yhteistyöverkostojen kanssa koettiin tärkeänä ja sen todettiin tuovan monialaista asiantuntemusta työskentelyyn. Tehostetun perhetyön aikana perheillä voi olla useita eri sosiaalipalveluita ja tukimuotoja samaan aikaan ja näiden palveluiden yhteensovittamista ja työnjakoa pidettiin tärkeänä.

Tulosten mukaan tehostetun perhetyön kesto ja käyntien tiheydestä sopiminen on aina tilannekohtaista. Työskentelyn intensiteetissä tulisi huomioida sekä työskentelyn tavoitteet että

perheen omat voimavarat. Nämä olisi hyvä käydä jo työskentelyn alkuvaiheessa keskustellen läpi perheen kanssa. Tuloksista ilmeni, että haastateltavat toivoivat työyhteisössä enemmän keskustelua siitä minkälaisiin perheiden tilanteisiin tehostettu perhetyö tukimuotona sopisi.

Haastateltavat mainitsivat, että tehostettu perhetyö toteutetaan pääasiassa työparityöskentelynä. Työparityön nähtiin mahdollistavan suunnitelmallisen, keskeytyksättömän työskentelyn, esimerkiksi jos toinen työntekijä on pois, niin työskentely ei keskeydy vaan toinen työntekijä pysyy käymään perheessä yksinkin. Työparityö etuna nähtiin perheen kannalta se, että jokaisella työntekijällä on myös oma lähestymistapansa ja erilaisia työmenetelmiä käytössään, joten se mahdollistaa perheen kannalta monipuolisen tuen saamisen.

### Ohjeistukset

Ohjeistukset-yläluokka muodostettiin alaluokista ”yhteiset käytännöt ja työohje” sekä ”tehostettu perhetyö”. Tulosten mukaan työntekijät pitivät työyhteisössä yhdessä sovittuja työkäytänteitä ja selkeitä työohjeita tarpeellisenä tehostetun perhetyön toteuttamisessa ja niiden kehittämistä toivottiin. Opinnäytetyön projektiryhmässä laadittua tehostetun perhetyön työohjetta pidettiin hyvänä esimerkkinä yhteiskehittämisestä, jossa työntekijät olivat osallistuneet kehittämiseen. Ajantasaisten työohjeiden ajateltiin jatkossa tuovan selkeyttä työskentelyyn.

*”Tiivistettynä yhteiset käytännöt, niiden läpikäynti ja ottaminen käyttöön.” (5)*

Haastateltavat toivoivat, että tehostetun perhetyön työohje jaetaan kaikille työntekijöille ja että siitä tiedotetaan ja keskustellaan yhteistyökokouksissa. Toiveena oli, että työohjeet olisivat jatkossa helposti työntekijöiden saatavilla organisaation sisäisissä sähköisissä lomakkeissa. Työohjeiden ajateltiin toimivan myös apuna uusien työntekijöiden perehdyttämisessä.

### Aloituspalaveri ja asiakkaan tiedotus

Aloituspalaveri ja asiakkaan tiedotus -yläluokka muodostettiin alaluokista ”työntekijät tiedottavat ja motivoivat asiakasta”, ”aloitustapaamisten tiedotus”, ”asiakkaan tiedonsaanti” ja ”esite”. Tulosten mukaan on tärkeää kiinnittää huomiota tehostetun perhetyön aloituspalaverissa asiakkaan tiedotukseen. Tehostettu perhetyö alkaa sosiaalityöntekijän hakemuksesta ja perustuu aina sosiaalityön asiakassuunnitelmaan, joten sosiaalityöntekijän odotettiin keskustelevan ennen yhteistä aloituspalaveria asiakkaan kanssa siitä, miksi tehostettua perhetyötä haetaan.

*”Siinä on tärkeätä alussa se sosiaalityöntekijän tekemä tiedonanto ja keskustelu siitä, että miksi on alkamassa tehostettu perhetyö.” (2)*

Tulosten mukaan aloitustapaaminen on tärkeä asiakkaan tiedonsaannin ja motivoinnin kannalta. Aloitustapaamisessa käydään keskustelua muun muassa työskentelyn tavoitteista, kestosta, käyntien tiheydestä ja työskentelyyn sitoutumisesta sekä tehostetun perhetyön prosessista, johon kuuluvat tietyt palaverit. Aloituksessa olisi hyvä kertoa myös työskentelyn luottamuksellisuudesta, dokumentoinnista ja työntekijöiden vaitiolovelvollisuudesta. Tuloksista nousi esiin kehittämisajatus, että tehostetun perhetyön aloituspalaverissa voisi olla yhdessä sovittu rakenne ja muistilista asiakkaille tiedotettavista asioista sekä asiakkaalle ja yhteistyökumppaneille annettava esite.

Tuloksista ilmeni, että asiakkaan osallisuutta voidaan vahvistaa tiedotuksella. Kun asiakas saa tietoa eri vaihtoehdoista, se mahdollistaa asiakkaan osallistumisen tavoitteiden laadintaan ja päätösten tekoon. Tulosten mukaan työntekijän on tärkeää antaa aikaa ja osoittaa kiinnostusta asiakassuhteen luomista kohtaan aloitusvaiheessa, sillä kiinnostuksen osoittaminen voi parhaimmillaan herättää yhteistyön ja luottamuksen ilmapiirin. Tulosten mukaan luottamus asiakassuhteissa syntyy kohtaamisen ja avoimen dialogin kautta. On myös tärkeää antaa asiakkaiden itse kertoa näkemyksensä asioista ja asettaa tavoitteita työskentelylle.

*”Ei mennä valmiiden vastausten kanssa ja muistetaan että se on heidän elämänsä, odotetaan heidän itse tekevän niitä ratkaisuja.” (8)*

Tulosten mukaan asiakkaan motivaatiota voidaan herätellä esimerkiksi nostamalla esiin se, kuinka asiakas voi tehostetun perhetyön työskentelystä saada tukea vanhemmuuteen. Asiakkaan motivaatiota voidaan herätellä myös keskustelemalla siitä, minkälaisia mielikuvia tehostettu perhetyö herättää, jos keskustelussa nousee esiin oletuksia, jotka eivät pidä paikkaansa, niistä keskustellaan.

*”Niin kauan, kun se lapsen hyvinvointi ei vaarannu niin arkihan on omannäköistä, että ei tulla puuttumaan asioihin mitä ei tarvitsekaan korjata.” (5)*

Tulosten mukaan asiakkaan motivointi on aina yksilökohtaista, joillekin voi toimia asioista suoraan kysyminen ja sen osoittaminen, että vaikeistakin asioista saa puhua ja niihin on mahdollista saada apua. Toisia voi motivoida esimerkiksi selkeiden tavoitteiden asettaminen työskentelyn alussa.



## Lapsen osallisuus

Lapsen osallisuus -yläluokka muodostettiin alaluokista ”lapsen esiin nostaminen”, ”lapset puheeksi työmenetelmä” ja ”työntekijän rooli mahdollistaa osallisuus”. Tuloksista ilmeni, että lasten osallistamisessa työskentelyyn käytettiin esimerkiksi luovia menetelmiä, kuten pelejä, leikkejä, piirtämistä tai lapsille suunnattuja lomakkeita. Voimavarakeskeisen työotteen, joka perustuu hyvien ja toimivien asioiden huomaamiseen mainittiin lisäävän lasten osallisuutta perhetyön työskentelyssä. Lapsen näkökulman esiin nostamisen apuna mainittiin hyväksi työmenetelmäksi ”lapset puheeksi menetelmä”, jossa käydään keskustelua vanhempien kanssa ja joka auttaa pitämään lapsen työskentelyn keskiössä. Tulosten mukaan lapsen hyvinvoinnin turvaamisen ajateltiin olevan ensisijaista, mutta samalla todettiin, että vanhempien hyvinvointi ja sen tukeminen ovat usein suorassa yhteydessä lapsen hyvinvointiin. Lapsen näkökulman esiin nostamisen todettiin myös motivoivan vanhempia työstämään vaikeitakin asioita.

*”Perhetyössä monesti se asia mihin yritetään saada muutosta, on sellainen, ettei sitä pysty yksin lapsen kanssa työstämään mutta voisiko lasta kuitenkin ottaa enemmän osalliseksi siihen.” (7)*

Tuloksista käy ilmi, että tehostetun perhetyön ajatellaan perustuvan luottamukselliseen yhteistyösuhteeseen. Se syntyy kohtaamisen, avoimen dialogisuuden ja yhdessä tekemisen kautta ja työntekijöillä on iso rooli mahdollistaa sekä lasten, että vanhempien osallisuus.

*”Asiakkaalle tulisi kokemus, että minä tulen nähdyksi ja kuulluksi ja minun mielipidettäni arvostetaan.” (4)*

Tulosten mukaan asiakkaan osallisuuden vahvistaminen tapahtuu usein asiakaskontakteissa ja jokainen työntekijä voi kiinnittää siihen huomiota ja kehittää asiakkaan osallisuuden vahvistamista omassa työskentelyotteessaan.

## Asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen

Asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen -yläluokka muodostettiin alaluokista ”asiakaspalaute”, ”suora palaute tärkeää työntekijöille” ja ”mahdollisuus kuulla asiakkaiden kokemuksia”. Tuloksista nousi esiin, että tehostetun perhetyön asiakkaiden osallisuutta voisi parantaa ottamalla asiakkaat mukaan kehittämään tehostettua perhetyötä esimerkiksi haastattelemalla heitä ja kysymällä, miten he ovat kokeneet esimerkiksi tiedotuksen, yhteistyön ja työn vaikuttavuuden sekä miten he kehittäisivät tehostetun perhetyön työskentelyä.

Tulosten mukaan suora asiakaspalaute koettiin työntekijän kannalta tärkeäksi oman työn kehittämisessä. Jälkikäteen saatu palaute ei mahdollista esimerkiksi työskentelyn uudelleen suuntaamista asiakkaan kannalta oleellisiin asioihin. Tulosten mukaan työntekijät saavat suoraa palautetta asiakkailta työskentelyn aikana, väliarviointipalavereissa ja lopetuksissa. Suurin osa haastateltavista piti suoraa ja reaaliaikaista palautetta kaikkein tärkeimpänä oman työskentelyn kehittämisen kannalta.

*”Se säännöllinen palaute mitä saa asiakkaalta niin se on kaikista arvokkainta oman työn kehittämisessä.” (3)*

Tuloksista käy ilmi, että työntekijät kysyvät aktiivisesti palautetta työskentelystä, esimerkiksi tapaamisten ja kotikäyntien päätteeksi. Palautteen kysymisellä ajateltiin voitavan vaikuttaa siihen, että asiakastyössä kuullaan asiakasta ja edetään tavoitteiden suuntaan. Tulosten mukaan asiakaspalautteen keräämisessä olisi kehitettävää, mikäli asiakaspalautetta haluttaisiin kerätä systemaattisesti organisaatiotasolla tehostetun perhetyön toiminnan kehittämiseksi.

*”Jos me halutaan kehittää työtä organisaatiotasolla niin se palaute olisi hyvä olla kohdennettu tähän (tehostettuun perhetyöhön).” (2)*

Tuloksista ilmeni, että perhetyössä oli käytössä myös sähköinen palautelomake ja nimettömän asiakaspalautteen antaminen koettiin asiakkaan kannalta helpoimmin toteutettavana. Tulosten mukaan eri palautteenantomenetelmät eivät sulje toisiaan pois, vaan tarvitaan sekä suoraa palautetta työntekijöille että sähköisellä palautelomakkeella kerättävää perhetyötä koskevaa palautetta, jonka avulla toimintaa voidaan kehittää. Tehostettuun perhetyöhön voisi kehittää myös oman palautteenanto kanavan.

#### Työmenetelmien käyttöönotto

Työmenetelmien käyttöönotto -yläluokka muodostettiin alaluokista, joissa mainittiin työmenetelmät, ”systeeminen työskentely” ja ”perhearviointimenetelmä”. Tehostetussa perhetyössä käytetään yleisesti ottaen monipuolisia psykososiaalisia työmenetelmiä, jotka vaihtelevat asiakkaiden tarpeiden mukaan. Tuloksissa esiin tulleita työmenetelmiä, joiden käyttöä pidettiin tehostetussa perhetyössä oleellisina myös asiakkaan osallisuuden kannalta, olivat lapset puheeksi -menetelmä, perhearviointimenetelmä sekä lastensuojelun systeeminen toimintamalli.

*”Se systeeminen toimintamalli, johon kuuluisi, että terapeutti olisi mukana, niin se varmaan auttaisi monia perheitä.” (1)*

Erityisesti lastensuojelun systeeminen toimintamalli nousi tuloksissa esiin asiakasosallisuuteen liitettyä asiakkaan osallisuutta tukevana työmenetelmänä. Sen käyttöönottoa työyhteisössä toivottiin ja todettiin, että eri kuntien välillä on eroa lastensuojelun systeemisen toimintamallin käytön otossa. Lisäksi mainittiin yksittäisiä asiakastyön työmenetelmiä, joita on kehitetty eri järjestöissä, kuten Pesäpuu ry:ssä ja Mannerheimin lastensuojeluliitossa.

#### Osallistava kirjaaminen

Osallistavan kirjaamisen käyttöönotto -yläluokka muodostettiin alaluokista ”osallistava dokumentointi” ja ”asiakas vaikuttaa työskentelyn tavoitteisiin”. Haastattelussa kysyttiin haastateltavien ajatuksia ja kokemuksia osallistavasta kirjaamisesta. Osallistavalla kirjaamisella tarkoitetaan asiakkaan ja työntekijän yhdessä tekemää kirjaamista tai asiakkaan mahdollisuutta lukea sekä kommentoida itseään koskevia asiakirjatekstejä. Tulosten mukaan osallistava kirjaaminen oli suurimmalle osalle haastateltavista tuttu käsite, ja osallistavaa kirjaamista asiakastyössä oli käyttänyt suurin osa haastateltavista. Tulosten mukaan ainakin asiakassuunnitelmat laaditaan poikkeuksetta yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakkailta kysytään asiakassuunnitelman osalta mielipiteitä siitä mihin he kokevat tarvitsevänsä apua ja tukea.

*”Me kirjataan asiakkaan kanssa asiakassuunnitelma ja sen tavoitteet, se on osallistavaa ja siihen asiakas pystyy vaikuttamaan.” (7)*

Tulosten mukaan asiakkaalle annetaan mahdollisuus vaikuttaa asiakassuunnitelmaan ja lukea suunnitelma ja ehdottaa siihen muutoksia, ennen kuin se tallennetaan asiakastietojärjestelmään. Haastateltavien mukaan koko perhe saisi mielellään olla läsnä, kun asiakassuunnitelmaa laaditaan, jotta eri perheenjäsenet saisivat vaikuttaa siihen ja olisivat tietoisia siitä. Haastateltavien mukaan työntekijöillä on asiakassuunnitelmaa laadittaessa tärkeä rooli mahdollistaa aito keskustelu ja motivoida asiakasta itse asettamaan tavoitteita työskentelylle.

Tuloksista ilmeni, että osa työntekijöistä oli kokeillut osallistavan kirjaamisen käyttöä kysymällä asiakkaalta, mitä tämän mielestä olisi tärkeää kirjata kotikäynnistä tai ottamalla edellisen kotikäynnin kirjauksen seuraavalle käynnille mukaan käydäkseen siitä keskustelua asiakkaan kanssa.

*”kokemus sellaisesta (osallistavasta kirjaamisesta) on hyvä, se tavallaan tehdään luottamuksen lisäämiseksi.” (8)*

Tuloksista ilmeni, että jos tapaamisia olisi enemmän toimisto-oloissa ja osallistavaan kirjaamiseen annettaisiin työnantajan toimesta koulutusta, ainakin osa työntekijöistä olisi valmis ottamaan osallistavan kirjaamisen käyttöön. Toisaalta tuloksista ilmenee, että osallistava kirjaaminen vie myös aikaa asiakastapaamisessa, jolloin se voi heikentää asiakkaan kohtaamista.

### 3.5 Johtopäätökset (reflektointi)

Teemahaastatteluiden (n=8) tarkoitus oli kartoittaa työntekijöiden ehdotuksia liittyen tehostetun perhetyön asiakkaiden osallisuuden kehittämiseen. Asiakkaiden osallisuutta tarkasteltiin sekä lasten- että vanhempien osalta. Teemahaastattelun kysymyksillä (liite 2) kartoitettiin työntekijöiden ehdotuksia sekä osallisuuden että tehostetun perhetyön käytäntöjen kehittämisestä.

Tehostettu perhetyö on intensiivistä työskentelyä perheen, työntekijöiden ja yhteistyökumppanien kesken ja se perustuu luottamukselliseen yhteistyösuhteeseen. Luottamuksellisuus syntyy kohtaamisen, avoimen dialogisuuden ja yhdessä tekemisen kautta. Kokemus kuulluksi tulemisesta lisää asiakkaiden osallisuutta ja sitoutumista palveluun. Tulosten mukaan haastatellut liittivät osallisuuden sosiaalityön eettisiin periaatteisiin ja osallisuuden katsottiin olevan sisäänrakennettuna kaikkeen sosiaalityöhön. Tulosten mukaan osallisuuden toteutumisen yhtenä edellytyksenä pidetään hyvää tiedonsaantia. Perheet kokevat tärkeäksi, että he saavat tietoa palveluista sekä osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista. (Kalinen ym. 2018, 20.) Tulosten mukaan asiakkaan kokemus osallisuudesta syntyy usein lopulta vahvasti tunneperäisenä ja tilannesidonnaisena kohtaamisissa, jolloin jokainen työntekijä voi omassa työskentelyssään kiinnittää huomiota asiakkaan osallisuuden edistämiseen. Kohtaaminen osallisuuden kulmakivenä muodostaa samalla myös haasteen osallisuuden toteutumiselle, sillä kohtaaminen vaatii työntekijästä läsnäoloa ja kannustavan ilmapiirin luomista. (Kivinen ym. 2020, 287.)

Lasten osallisuuteen kuuluu se, että lapsi voi osallistua keskusteluun ja kertoa omat näkemyksensä. Aikuisten on muistettava tarjota osallistumisen mahdollisuuksia lapsille. Lapsilla on vain vähän mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa ilman, että ympärillä olevat aikuiset sen mahdollistavat. Osallisuuden toteutuminen vaatii aikuisilta taitoa ja vaivannäköä, mahdollisuuksien luomista sekä lasten osallistumisen tukemista. (Tulensalo, Kalliomeri & Laimio 2021, 19.) Yksi tapa

toimia lapsen parhaaksi on tehdä lapsi näkyväksi aikuisten silmissä eri yhteyksissä (Pölkki ym. 2016, 513).

Tulosten mukaan asiakaspalautetta tulisi kerätä, jotta palveluita voidaan kehittää. Lasten ja perheiden osallisuus palveluiden kehittämisessä on tärkeää, sillä mitä paremmin asiakkaat voivat olla mukana palveluiden kehittämisessä sitä paremmin he luottavat auttajatahoihin ja siten auttamistyön onnistumisen edellytykset paranevat. Asiakkaiden näkemyksen hyödyntäminen palveluiden arvioinnissa on organisaation keskeinen kyvykkyyden mittari, sillä vain käyttäjätiedon perusteella pystytään toteamaan, mikä oli toimivaa missä tilanteessa ja miksi. (Jokinen, Stenvall & Palsanen 2018, 221.)

Tuloksen mukaan asiakasosallisuutta tukevien työmenetelmien, kuten lastensuojelun systeemisen toimintamallin käyttöönottoa olisi toivottu laajemmin organisaatiossa. Systeeminen työskentelyote korostaa suhdeperustaista työskentelyä ja suhteiden varassa rakentuvaa hyvinvointia sekä osallisuutta. (Kalinen ym. 2018, 5.) Suomalaisen systeemisen toimintamallin esikuvana on Englannissa kehitetty Hackneyn-malli, jonka kehittämisellä pyrittiin ratkaisemaan Lontoon kaupunginosassa ilmenneitä vakavia lastensuojelun ongelmia. Systeemisen lastensuojelun malli mahdollistaa uudenlaisen työskentelytavan, jonka vahvuutena on se, että sosiaalityöntekijät saavat rinnalleen koko tiimin tuen. Organisaation sisäinen tuki auttaa myös ylläpitämään reflektiivistä ja yhteistyökykyistä työtettä paineiden alla. (Fagerström 2016, 6, 17–18.)

Tulosten mukaan osallistavan kirjaamisen käyttöönottoon suhtauduttiin positiivisesti asiakastyön suunnitelmien osalta mutta kotikäyntien kirjaamiseen asiakkaan kanssa hieman varauksella, sen ajateltiin esimerkiksi vievän aikaa asiakkaan kohtaamiselta. Osallistavalla kirjaamisella tarkoitetaan yhdessä asiakkaan kanssa tehtävää kirjaamista. On esitetty tutkimustuloksia, joiden mukaan asiakkaiden mukaan ottaminen asiakastyöstä kirjoittamiseen voi edesauttaa asiakassuhteen myönteistä kehitystä. Kun asiakkaat tietävät, että työskentelystä kirjoitetaan ja pääsevät lukemaan itseään koskevia asiakirjoja, työskentelyn edellytyksen paranevat. (Laaksonen, Kääriäinen, Penttilä & Tapola-Haapala 2011, 41–42.)

Opinnäytetyön teemahaastattelu vahvisti käsitystä työntekijöiden kiinnostuksesta kehittää asiakkaiden osallisuutta omassa työssään. Tulosten perusteella voidaan todeta, että asiakkaiden osallisuudesta on hyvä käydä keskustelua työyhteisöissä, jotta hyvät ja asiakaslähtöiset käytännöt säilyvät ja vahvistuvat. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että teemahaastatteluista nousi esiin aihepiirejä, jotka vastaavat tutkimuskysymykseen ja kuvaavat miten tehostetun perhetyön asiakkaan osallisuutta tukevaa työskentelyä voidaan kehittää työyhteisössä. Organisaatiotasolla esimiesten

tärkeä tehtävä on tukea ja kannustaa työntekijöitä asiakkaan osallistavaan kohtaamiseen. Laajemmassa mittakaavassa lasten, nuorten ja perheiden osallisuus voidaan nähdä myös resurssikysymyksenä, sillä asiakkaiden osallistamiseen ja ehkäisevään työhön panostaminen tuovat säästöjä kalliiden viimesijaisten palvelujen tarpeen vähentyessä. (Kalinen ym. 2018, 21.) Johtopäätökset luovat suuntaa sille, mihin kannattaa seuraavaksi keskittyä opinnäytetyön kolmannessa syklissä. Opinnäytetyön toisen syklin teemahaastattelut tuottivat niin paljon kehittämisideoita, että oli selvää, ettei kaikkia niistä ehditä opinnäytetyön aikana viedä käytäntöön. Sen vuoksi todettiin, että tulisi vielä tarkentaa, mitä niistä halutaan jatkokehittää ja ottaa käyttöön opinnäytetyön aikana.

### 3.6 Teemahaastatteluiden eettisyys ja luotettavuus

#### *Eettisyys*

Opinnäytetyölle haettiin tutkimuslupa Kainuun hyvinvointialueen käytäntöjen mukaisesti ja tutkimuslupa myönnettiin 16.5.2023. Tutkimusten yleiset eettiset periaatteet korostavat tutkittavien itsemääräämisoikeuksia ja velvoittavat toimimaan siten, että tutkimuksesta ei aiheudu tutkittaville ihmisille ja yhteisöille haittaa. (Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet 2019, 7–9.) Teemahaastatteluihin osallistujilta pyydettiin kirjallinen suostumus haastattelulle ja heille kerrottiin, että osallistuminen on vapaaehtoista ja heillä on myös oikeus keskeyttää osallistumisensa (liite 5). Jokaisen haastattelun alussa kerättiin haastattelun suostumuslomakkeet ja keskusteltiin haastattelun vapaaehtoisuudesta ja siitä, että haastattelut tallennetaan. Haastattelun alussa kerrottiin lyhyesti opinnäytetyön tarkoituksesta ja aineiston käsittelystä (liite 6). Kaikilla näillä toimilla pyrittiin varmistamaan, että haastatteluihin osallistumispäätös perustuu ymmärrykseen ja vapaaehtoisuuteen (Heikkinen & Kakko 2023, 145.) Aineiston säilytyksessä noudatettiin huolellisuutta kaikissa vaiheissa ja teemahaastattelu nauhoitteet hävitettiin litteroinnin jälkeen.

Haastatteluiden tulos on aina seurausta haastattelijan ja haastateltavan yhteistoiminnasta. Haastattelut pyrkivät tuomaan esiin haastateltavien käsityksiä niin hyvin kuin mahdollista, mutta tämä tapahtuu tietoisena siitä, että tutkimuksentekijä saattaa vaikuttaa saatavaan tietoon jo tietojen keruuvaiheessa sillä hän on laatinut käsitteistön, johon tutkittavien käsityksiä sovittaa.” (Hirsjärvi ym. 2001, 189.) Opinnäytetyöntekijän omakohtainen kokemus sosiaaliohjaajan työstä tehostetussa perhetyössä ja työyhteisön jäsenyys ovat luonnollisesti vaikuttaneet esiymmärryksen, ja

tätä kautta näkyneet myös teemahaastatteluiden laatimis-, toteuttamis- ja analyysivaiheessa. Tulosten tulkinta perustuu aina erilaisiin taustalla vaikuttaviin esioletuksiin, jotka suuntaavat ajatuksia ja ohjaavat tiedon hankinnassa (Aaltio & Puusa 2020, 182). Opinnäytetyöntekijä pohti tarkkaan osallistujien anonymiteetin säilyttämistä ja päätyi lopulta käyttämään suoria lainauksia mutta vain niukasti, jotta anonymiteetti säilytettäisiin. Haastatteluissa pyrittiin noudattamaan toimintatutkimuksen yhteistoiminnallisuuden ja osallisuuden periaatteita ja tekemään tutkimusta vahvassa yhteistyössä osallistujien kanssa, jolloin heillä on oikeus vaikuttaa tutkimuksen kulkuun. (Heikkinen ym. 2023, 150–151.)

### *Luotettavuus*

Luotettavuutta kohentaa tarkka selostus teemahaastattelun toteuttamisesta, sillä mitä selvemmin, havainnollisemmin ja yksityiskohtaisemmin eri vaiheista kerrotaan, sitä paremmin luotettavuus on arvioitavissa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2018, 232; Aaltio ym. 2020, 181.) Teemahaastatteluiden toteutuksen eteneminen pyrittiin kuvaamaan tarkasti ja raportoinnissa kuvattiin esimerkiksi haastatteluiden toteutusolosuhteet ja niihin käytetty aika. Haastattelutallenteet olivat laadultaan hyviä ja haastatteluiden litterointi tehtiin viivytyksettä haastatteluiden jälkeen, mikä parantaa haastatteluaineiston laatua. (Hirsjärvi ym. 2001, 185.)

Teemahaastatteluja voitiin opinnäytetyön ajankäytön puitteissa tehdä rajallinen määrä ja määrällisesti pienehkön tutkimusjoukon haasteena on, ettei yleistyksiä voida tehdä kovin luotettavasti. Toisaalta teemahaastattelun tuloksissa oli kuitenkin nähtävissä yhtäläisyyksiä ja samojen teemojen esiin nousemista. Haastattelussa pyrittiin rajaamaan aihetta tehostettuun perhetyöhön mutta tiedostaen, että sama asiakasosallisuuden teema sisältyy myös kaikkeen sosiaalityöhön sekä sosiaalihuoltolain mukaiseen perhetyöhön. Toimintatutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa käytettävän dialektisen periaatteen mukaan moniäänisyyttä voidaan tuoda esille esittämällä autenttisia lainauksia mukana olevien ihmisten puheenvuoroista. Näiden sitaattien kautta ei välttämättä rakennukaan yhdenmukaista yksimielisyyttä asioista, vaan raportissa voidaan tuoda esiin erilaisiakin tulkintoja ja näkökulmia. (Heikkinen & Huttunen 2023, 241.)

Sisällönanalyysivaihe oli haastava vaihe ja se tehtiin kahteen kertaan, sillä aluksi ajatuksena oli tehdä teoriaohjaava sisällönanalyysi perustuen teemahaastattelun teemoihin. Sisällönanalyysi toteutettiin lopulta kuitenkin aineistolähtöisesti ja aineistosta käytettiin vain tutkimuskysymyksen vastaavat analyysiyksiköt, jolloin iso osa aineistosta jouduttiin rajaamaan pois. Teemahaastattelukysymysten laatimisvaiheessa tarkemmin rajatut kysymykset ja jo siinä vaiheessa

keskittyminen kehittämiskohteisiin olisi mahdollisesti tehnyt aineiston analyysistä sujuvampaa. Toisaalta toimintatutkimukseen luotettavuuden arviointiin kuuluu se, että sitä voidaan arvioida myös esimerkiksi tiedon laadun, uskottavuuden tai käyttökelpoisuuden mukaan. (Huttunen, Kakori & Heikkinen 1999, 111–112.)



### 3.7 Lähteet

Aaltio, I. & Puusa, A. (2020). Mitä laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulisi ottaa huomioon? Teoksessa Juuti & Puusa 2020. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät.

Arvokas ja Onnellinen lapsuus Kainuussa. Kainuun lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2022–2025. (2022). Kainuun sote. Julkaisuluettelo C:27. (PDF) Viitattu 15.2.2023 [https://kainuun-sote.cloudnc.fi/fi-FI/Toimielimet/Yhtymaumlvaltuusto/Kokous\\_2762022/Arvokas\\_ja\\_onnellinen\\_lapsuus\\_Kainuussa\\_\(4528\)](https://kainuun-sote.cloudnc.fi/fi-FI/Toimielimet/Yhtymaumlvaltuusto/Kokous_2762022/Arvokas_ja_onnellinen_lapsuus_Kainuussa_(4528))

Elo, S., Kajula, O., Tohmola, A., Kääriäinen, M., ammattikorkeakoulu, L., & Sciences, L. U. o. A. (2022). Laadullisen sisällönanalyysin vaiheet ja eteneminen. Hoitotieteiden tutkimusseura.

Fagerström, K. (2016). Ihmissuhteita rakentava ja ylläpitävä lastensuojelu: Hackneyn malli ja systeminen käytäntö lastensuojelutyössä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Heikkinen, H. L. T., Kaukko, M., & Friman, M. (2023). Toimintatutkimus: Käytännön opas. Vastapaino.

Hirsjärvi, S., & Hurme, H. (2001). Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (2018). Tutki ja kirjoita (22. painos.) Tammi.

Huttunen, R., Kakkori, L., & Heikkinen, H. (1999). Siinä tutkija missä tekijä: Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Juva: WSOY.

Isola, A., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. (2017). Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpaperi 33/2017. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet (2019): Teoksessa Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019.

Jokinen, L., Stenvall, E. & Palsanen, K. (2018). Perheiden tarpeista lähtevän auttamistyön johtaminen. Uudistuva lastensuojelu: Kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 15.9.2023 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-208-6>

Kallinen, K., Petrelius, P., & Eriksson, P. K. (2018). Lasten, nuorten ja perheiden osallisuus monitoimijaisen yhteistyön mahdollisuuksina ja haasteina. Uudistuva lastensuojelu: Kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 15.9.2023 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-208-6>

Kivinen, T., Vanjusov, H. & Vornanen R. (2020). Asiakkaan ääni – osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuudet. Teoksessa A. Hujala & H. Taskinen (toim.), Uudistuva sosiaali- ja terveysala (2020). Tampere. Tampere University Press, 267–287.

Kiviniemi, K. (1999). Toimintatutkimus yhteisöllisenä prosessina. Teoksessa H. Heikkinen, R. Huttunen & P. Moilanen (toim.) Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Juva: WSOY, 63–83.

Laaksonen, M., Kääriäinen, A., Penttilä, M., Tapola-Haapala, M., Sahala, H., Kärki, J., & Jäppinen, A. (2011). Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa: Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Lahtinen, P., Männistö, L., & Raivio, M. (2017). Kohti suomalaista systeemistä lastensuojelun toimintamallia: Keskeisiä periaatteita ja reunaehtoja. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 7.10.2023 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-827-2>

Lastensuojelulaki 417/2007. Viitattu 14.12.2023, <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Malja, M., Puustinen-Korhonen, A., Petrelius, P. & Eriksson, P. (2019) Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4067-3>

Ojaniemi, P. & Rantajärvi, K. (2010). Alkuarvioinnista suunnitelmalliseen lastensuojelun sosiaalityöhön. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 219–244.

Puusa, A., Juuti, P., & Aaltio, I. (2020). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus.

Pölkki, P., Vornanen, R. & Colliander, R. (2016) Critical factors of intensive family work connected with positive outcomes for child welfare clients, *European Journal of Social Work*, 19 (3-4), 500-518. Viitattu: 25.1.2024 <https://doi.org/10.1080/13691457.2015.1137868>

Sosiaali- ja terveysministeriö. (2017). Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 25.1.2024 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3959-2>

Sote-palvelujen johtaminen. Asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä. (2024). Viitattu 1.3.2024 <https://thl.fi/aiheet/sote-palvelujen-johtaminen/asiakas-palveluissa/asiakasosallisuus-palvelujarjestelmassa>

Talentia. (2022). Arki arvot ja etiikka: Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. 3. painos. Viitattu 26.11.2023 <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/4fb08bf6-d9e1-11ed-bdad-00155d64030a>

Tulensalo, H., Kalliomeri, R., Laimio, J., Lehto-Lundén, T., Kuitu, P., Mettinen, K., & Pelliccioni, S. (2021). Kohti lapsen näköistä osallisuutta. Pelastakaa Lapset ry.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2013). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilkkä, H. (2015). Tutki ja kehitä (4. uud. p.). PS-kustannus.

#### 4 Tehostetun perhetyön moniammatillisen prosessikuvauksen kehittäminen (sykli 3.)

##### 4.1 Tehostetun perhetyön moniammatillinen kehittäminen (suunnittelu)

Opinnäytetyön kolmannen syklin tarkoitus oli kuvata, miten työyhteisössä kehitetään tehostetun perhetyön asiakkaiden osallisuutta vahvistavaa moniammatillista työskentelyä. Opinnäytetyön kolmas sykli perustui toisen syklin teemahaastatteluiden tuloksiin ja johtopäätöksiin. Opinnäytetyön toisen syklin teemahaastattelun tuloksena muodostettiin seitsemän yläluokkaa, jotka vastasivat tutkimuskysymykseen ja tarjosivat kehittämisideoita toteutettavaksi. Opinnäytetyön kolmannessa syklissä niitä rajattiin ja tarkennettiin moniammatillisessa työpajassa. Kolmannen syklin kehittämiskysymys oli: miten asiakkaan osallisuutta vahvistavaa moniammatillista työskentelyä kehitetään tehostetussa perhetyössä?

Lastensuojelulaissa on säännöksiä, jotka mahdollistavat ja korostavat monialaisen yhteistyön merkitystä sosiaalihuoltoa toteutettaessa ja järjestäessä. Lastensuojelullisen tuen tarve voi johtua useamman lapsen kasvuolosuhteisiin ja/tai lapsen käyttäytymiseen liittyvän tekijän yhteisvaikutuksesta, joten eri ammattiryhmien osaaminen ja asiantuntemus ovat olennaisia, kun lastensuojelua toteutetaan. (Araneva 2022, 379–380.) Tehostetussa perhetyössä voidaan työskennellä moniammatillisesti perheen asioissa, mikäli perhe antaa siihen luvan ja se on tarkoituksenmukaista. Pölkin, Vornasen ja Collianderin (2016) tutkimuksen mukaan perhetyöntekijät havaitsivat, että moniammatillinen yhteistyö vanhempien luvalla, on oleellista ja tuottaa hyviä tuloksia perhetyössä. Kuitenkin samalla he toivat esille, että moniammatilliseen yhteistyöhön liittyy myös haasteita esimerkiksi sen suhteen, miten huolia otetaan puheeksi työskentelyssä. (Pölkki ym. 2016, 513–514.)

Mönkkösen, Kekonin & Pehkosen (2019) mukaan yhä kompleksisempi ja monitoimijaisempi sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristö edellyttää jaettua asiantuntijuutta ja tiivistä yhteistyötä eri toimijoiden välillä. Moniammatillinen yhteistyö käsitteenä liitetään eri alojen ammattilaisten väliseen yhteistyöhön. Suomessa moniammatillisuudella tarkoitetaan yleensä yhteistointia, dialogisuutta, moniäänisyyttä ja yhteistä tiedon muodostamista. Moniammatillisen työn kehittämisen lähtökohtana on, että asiakkaat saavat hyvää palvelua ammattilaisten tehdessä tiivistä yhteistyötä keskenään. (Mönkkönen ym. 2019, 15–16, 89.) Ollakseen joustavaa, tehokasta ja asiakaslähtöistä toimintaa moniammatillinen yhteistyö edellyttää keskustelevaa kulttuuria, jossa hyödynnetään yhteisiä osaamisen alueita. Tehokkaan moniammatillisen yhteistyön

tunnusmerkkejä ovat hyvä vuorovaikutus ja yhteishenki sekä eri roolien ymmärtäminen ja arvostaminen. (Isoherranen 2012, 151, 114–115.) Sengen (1999) kehittämä oppivan organisaation moniammatillinen malli nostaa keskiöön systeemisen ajattelun, itsensä jatkuvan kehittämisen, yhteisen vision ja tiimiksi oppimisen. Mallin mukaan työtä pyritään organisoimaan siten, että se ei olisi pirstaleisesti toteutettua vaan joustavasti, tiimipohjaisesti ja asiakaslähtöisesti organisoitua. (Isoherranen 2012, 26–27.)

#### 4.2 Virtuaalinen työpaja ja kehittämissuunnitelman laadinta (toiminta)

Opinnäytetyön toinen sykli tuotti työntekijöiden näkemyksiä tehostetun perhetyön asiakkaiden osallisuuden kehittämiseksi, joiden esittelemiseksi ja yhteisen keskustelun mahdollistamiseksi järjestettiin työpaja. Työpajalla tarkoitetaan tapaamista, jossa osallistujat ohjataan yhteistoimintaan erilaisin vuorovaikutuksellisin menetelmin ja pääpaino on mielipiteiden, tietojen, ajatusten, ideoiden ja näkemysten vaihdossa keskustellen. (Haukijärvi 2014; Salonen, Eloranta, Hautala & Kinon 2017, 91.) Työyhteisön yhteiset, merkitykselliset asiat vaativat johdettua keskustelua, joka etenee suunnitelmallisesti ja osallistujia kuunnellen. Yhteisiin keskusteluihin liittyy yhteinen merkityksenanto, jota ei synny yksilöpohdinnoissa tai dokumentteja lukemalla. (Juholin 2017, 122.)

Opinnäytetyön projektiryhmä eli tehostetun perhetyön kehittämisryhmä kutsuttiin sähköpostitse virtuaaliseen työpajaan 25.8.2023 ja työpaja pidettiin 11.10.2023 Teams-alustalla. Etäyhteydellä pidettävän työpajan ajateltiin helpottavan osallistumista yli kuntarajojen. Kutsutuille lähetettiin ennen työpajaa allekirjoitettavaksi kirjallinen suostumus opinnäytetyöhön osallistumisesta (liite 7). Työpajaan osallistui lopulta yhteensä kuusi työntekijää, eli viisi opinnäytetyön tekijän lisäksi. Työpajan tarkoitus oli valita useista kehittämisideoista ne ehdotukset, joita opinnäytetyössä jatkokehitetään. Työpajan suunnittelun pohjana käytettiin Innokylän virtuaalinen ideariihä -työkalua muunneltuna työpajaksi. (Innokylä 2023.)

Alla olevassa kuviossa 6. esitetään virtuaalisen työpajan runko. Työpajan alussa käytiin läpi esittäytymiskierros ja työpajan toimintaperiaatteet sekä diojen avulla pohjustus aiheeseen. Seuraavaksi esiteltiin toisen syklin teemahaastattelun tuloksia. Sen jälkeen työpajassa keskusteltiin toisen syklin kehittämisideoista ja arvioitiin mitkä niistä sopisivat kehittämiskohteiksi työyhteisössä ja tehtiin valinta. Valinnan konkretisoimiseksi ehdotuksia pisteytettiin.

**Virtuaalinen työpaja 11.10. klo 9–10.30****Työpajan aihe: Asiakkaiden osallisuuden kehittäminen tehostetussa perhetyössä**

- esittelykierrros ja kerro lyhyesti mitä sanasta asiakasosallisuus tulee mieleen. (5–10 min)
- Työpajan esittely ja toimintaperiaatteet: työpajassa saa keskustella ja esittää kysymyksiä (pidetään mikrofoni auki). Työpaja on osallistava ja tarkoitus on, että kaikki pääsevät ääneen, ideoidaan ja ollaan luovia (5 min.)

**Työpajan tarkoitus:**

- Aiheen esittely, kerrotaan opinnäytetyön teemahaastattelun tuloksia ja johtopäätöksiä, eli ”Miten työntekijät kuvaavat tehostetun perhetyön asiakkaan osallisuutta tukevan työskentelyn kehittämiskohtia?” (10 min.)
- herääkö tässä vaiheessa ajatuksia asiakkaiden osallisuudesta lastensuojelun tehostetussa perhetyössä? (5 min.)

**Mitä lähdemme kehittämään ja pilotoimaan työyhteisössämme?**

- 3. syklin tutkimuskysymys: Miten kehitämme tehostetun perhetyön asiakasosallisuutta?
- jako pareihin ja keskustelulle aikaa (5–10 min.) (~~teamsin break out rooms~~)
- Keskustelkaa ja antakaa ideoille pisteitä 1–2
- palataan takaisin yhteiseen ~~teamsiin~~ ja jokainen pari kertoo valitsemansa ideat ja perustelee valintansa. (10 min.)

**Lasketaan äänestyksen voittajat osallistujien antamien äänien perusteella**

- Tämän projektiryhmän kokoontumisen perusteella äänestettiin voittoon kehittämisidea X, jota lähdemme pilotoimaan seuraavassa opinnäytetyön syklissä / idea tarvitsee vielä jatkoselvityksen?

**Keskustelua:**

- ideoita tarkastellaan kriittisesti, yhteistä keskustelua kehittämisideoista.
- Miten lähdemme toteuttamaan näitä ideoita käytännössä? (5–10 min.)

**Mikä fiilis juuri nyt? -kuvakortit**

- Valitse kuva fiiliksestä, mikä sinulla on juuri nyt / mikä oli keskeinen oivallus työpajasta? (5–10 min.)
- loppukitokset

Kuvio 6. Virtuaalisen työpajan runko

Työpajan seuraavassa vaiheessa jakauduttiin pareittain keskustelemaan kehittämisajatuksista ja pareja pyydettiin valitsemaan kaksi kehittämiskohdetta, jotka he kokevat tärkeimmiksi. Alla olevassa kuviossa 7. esitetään parikeskustelujen pohjana toiminut dia. Parityöskentelyn jälkeen palattiin takaisin yhteiseen Teams-kokoukseen ja jokainen pari kertoi valitsemansa ideat perustellen valintansa.

### Sykli 3. Miten kehitetään asiakkaan osallisuutta tukevaa moniammatillista työskentelyä tehostetussa perhetyössä?

1. kehitetään tehostetun perhetyön tiedotusta (laaditaan tehostetun perhetyön esite).	2. kehitetään tehostetun perhetyön aloituspalaverin tiedotusta (laaditaan muistilista).	3. kehitetään tehostetun perhetyön moniammatillista yhteistyötä ja prosessia (yhdessä sopiminen, ohjeistukset).
4. kehitetään työmenetelmien käyttöönottoa -> systeeminen lastensuojelun toimintamalli.	5. kehitetään lasten osallisuutta tehostetun perhetyön työskentelyssä.	6. kehitetään kokemusasiantuntijuusmalli (miten asiakkaat otetaan mukaan palvelun kehittämiseen?)
7. kehitetään asiakaspalautteen keräämistä ja hyödyntämistä / tehostettuun perhetyöhön kohdennettu asiakaspalaute.	8. kehitetään osallistavan dokumentoinnin käyttöönottoa.	9. Jotain muuta? Mitä?

Kuvio 7. Työpajassa esitetty dia, jossa on kuvattu teemahaastattelun tuloksista johdetut tehostetun perhetyön asiakasosallisuuden kehittämis ehdotukset

Työpajassa eniten kannatusta sai ehdotus 3. kehitetään tehostetun perhetyön moniammatillista yhteistyötä ja prosessia. Perusteluina oli, että yhteistyön ja prosessien kehittäminen on asiakaslähtöistä, koska perheiden tilanteet ovat erilaisia ja usein perheet hyötyvät siitä, että saavat moniammatillista tukea yhteistyöverkostolta. Toiseksi eniten kannatusta saivat ehdotukset 5. kehitetään lasten osallisuutta tehostetun perhetyön työskentelyssä ja 2. kehitetään tehostetun perhetyön aloituspalaverin tiedotusta (laaditaan muistilista). Ehdotusta 5. ”kehitetään lasten osallisuutta tehostetun perhetyön työskentelyssä” perusteltiin sillä, että tehostetussa perhetyössä on aina lastensuojelun asettamia tavoitteita ja on tärkeää arvioida tilannetta lapsen kannalta ja saada lasten ääni kuuluviin työskentelyssä. Ehdotusta 2. ”kehitetään tehostetun perhetyön aloituspalaverin tiedotusta laatimalla siihen muistilista”, perusteltiin sillä, että asiakkaan on tärkeää työskentelyn alussa saada riittävästi tietoa muun muassa työskentelyn käytännöistä ja sen tavoitteista. Keskustelua käytiin tilanteista, jossa perheen avuntarve on huomattu, mutta perhe ei sitoutunut työskentelyyn. Nämä tilanteet koettiin haasteellisiksi ja todettiin, että työskentelyn onnistumisen edellytys on perheenjäsenten oma motivaatio ja sitoutuminen työskentelyyn. Ehdotukset 2. ja 1. ”kehitetään tehostetun perhetyön aloituspalaverin tiedotusta laatimalla siihen muistilista” ja 1 ”laaditaan esite”, koettiin konkreettisina, toteutettavissa olevina ehdotuksina. Ehdotuksia perusteltiin asiakkaan tiedottamisen parantamisella. Esiin nousi myös työntekijöiden vaihtuvuus, jolloin aloituspalaveriin kehitetystä muistilistasta voisi olla apua uusien

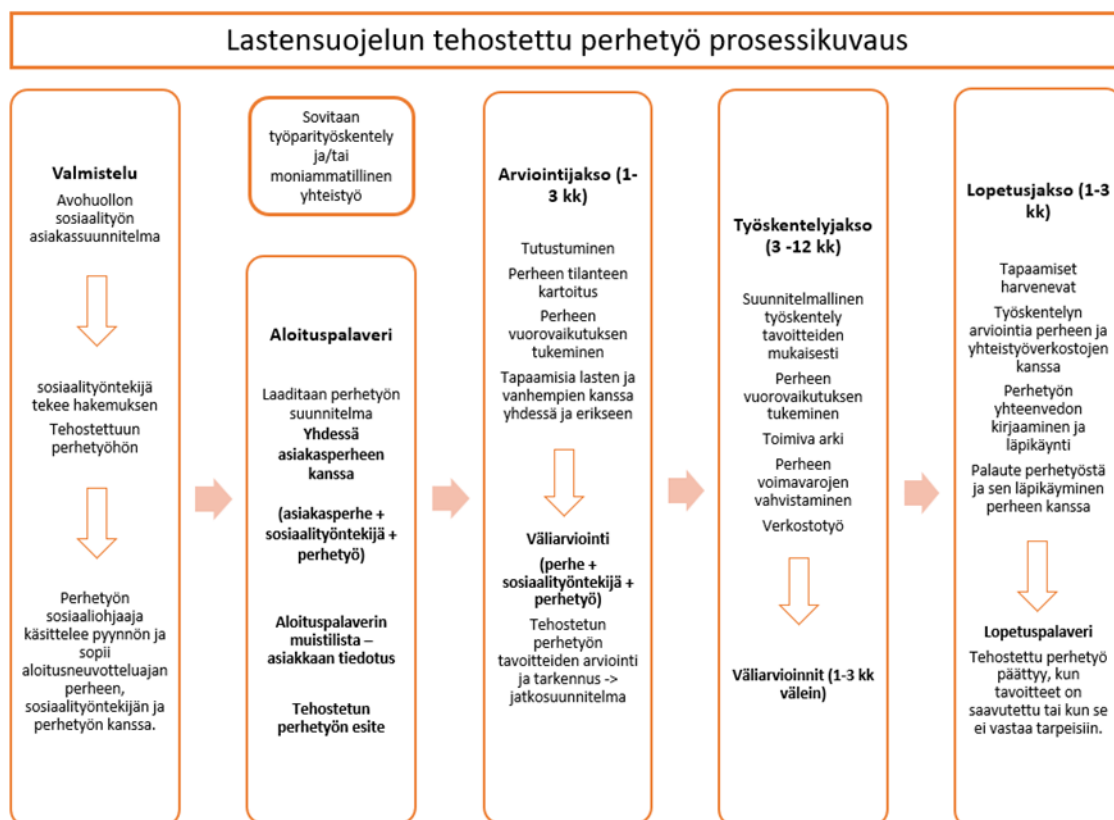
työntekijöiden perehdytyksessä. Kannatusta sai myös ehdotus 4. ”kehitetään osallisuutta työmenetelmien käyttöönoton avulla” eli systeemisen lastensuojelun toimintamallin käyttöönotto. Ehdotusta perusteltiin sillä, että työntekijät olivat saaneet koulutuksen työmenetelmän käyttöön, mutta systeeminen toimintamalli ei ollut vielä parhaalla mahdollisella tavalla jalkautunut käyttöön kaikissa Kainuun kunnissa. Työpajan lopuksi todettiin, että työpajassa käytiin hyvää keskustelua tehostetun perhetyön kehittämisestä ja kehittämiskohteeksi valittiin tehostetun perhetyön moniammatillisen yhteistyön ja prosessin kehittäminen. Tämä todettiin laajaksi ylätason tavoitteeksi ja kun yhteistyötä ja prosessia kehitetään, niin se ei sulje pois työpajassa käsiteltyjen muidenkaan kehittämisideoiden käyttöönottoa tulevaisuudessa.

#### 4.3 Tehostetun perhetyön moniammatillinen prosessikuvaus (havainnointi)

Työpajan tulosten analysoinnin jälkeen opinnäytetyön tekijä keskusteli ohjauspalaverissa opinnäytetyön ohjaavan opettajan kanssa siitä, kuinka työpajassa valittu kehittämis ehdotus eli tehostetun perhetyön moniammatillinen yhteistyön ja prosessin kehittäminen viedään käytännön tasolle. Ohjauskeskustelun myötä konkretisoitui ajatus laatia tehostetun perhetyön moniammatillinen prosessikuvaus, jossa huomioidaan asiakkaiden osallisuuden tukeminen prosessin eri vaiheissa sekä työntekijöiden tekemä moniammatillinen yhteistyö.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa on käytössä paljon erilaisia ohjeistuksia henkilöstölle sekä asiakkaille. Ohjeistusten tulee perustua ajantasaiseen tietoon. Näyttöön perustuvat työohjeet ovat konkreettinen esimerkki näytön levittämisestä ja käyttöönotosta. Työohjeita, jotka suunnataan henkilökunnalle, voi olla kahdenlaisia, ne voivat perustua tutkimusnäyttöön tai organisaation toimintaohjeisiin. (Korhonen, Jylhä, Korhonen & Holopainen 2018, 101–103.) Lastensuojelun tehostetun perhetyön prosessikuvaus muodostui lopulta yhdistelemällä opinnäytetyön ensimmäisen ja toisen syklin tuloksia ja organisaation toimintaohjeita keskenään. Kainuun hyvinvointialueella keskeisten toimintojen palveluketjut on kuvattu prosessikarttoina sisäisen viestinnän intranetissä ja siellä on kuvattu myös tehostetun perhetyön prosessikuvaus, joka toimi yhtenä aineistona. Aineistona käytettiin myös lastensuojelun tehostetun perhetyön uudistettua työohjetta, joka laadittiin tehostetun perhetyön työryhmän palaverissa kevään 2023 aikana. Tehostetun perhetyön työohjeessa kuvaillaan tehostetun perhetyön työskentelyn tavoitteet, työskentelyprosessi, työntekijöiden tehtävät ja vastuut prosessissa sekä työntekijöiden roolit ostopalvelutilanteissa. Aineistoja yhdistelemällä muodostui tehostetun perhetyön moniammatillisen prosessikuvauksen luonnos, jonka ensimmäinen versio esitetään alla olevassa kuviossa (kuvio 8).





Kuvio 8. Tehostetun perhetyön moniammatillisen prosessikuvauksen luonnos, joka esiteltiin työpalaverissa 12.2.2024

Tehostetun perhetyön prosessikuvaus jakaa työskentelyn viiteen eri vaiheeseen, joita ovat valmistelu-, aloitus-, arviointi-, työskentely- ja lopetusjakso. Prosessikuvauksesta käy ilmi sekä asiakkaan, perhetyön työntekijän sekä sosiaalityöntekijän osallistuminen prosessin eri vaiheisiin. Prosessikuvaukseen on lisätty kohtia, joissa asiakkaiden osallisuutta prosessissa voidaan huomioida ja vahvistaa. Näitä ovat aloituspalaverin tiedotukseen liittyvä muistilista, tehostetun perhetyön esite ja asiakaspalautteen keräämisen mainitseminen.

#### 4.4 Prosessikuvauksen pilotointi (toiminta ja havainnointi)

Prosessikuvaus päätettiin pilotoida ja sen avulla haluttiin selvittää, miten uudistettu tehostetun perhetyön moniammatillinen prosessikuvaus sopii käytännön työskentelyyn. Pilotoinnilla haluttiin lisäksi kartoittaa, mitä muutoksia prosessikuvaukseen tulisi tehdä ennen sen käyttöönottoa. Tehostetun perhetyön työskentelyjaksot kestävät lyhyimmilläänkin usein kuukausia, joten opinäytetyön aikana koko prosessia ei ollut mahdollista pilotoida. Pilotoinnissa päädyttiin

keräämään työntekijöiltä palautetta prosessikuvauksesta. Pilotointi päätettiin toteuttaa tiimipalaverin yhteydessä, jolloin työntekijät voisivat osallistua prosessikuvauksen kehittämiseen ja viimeistelyyn ja samalla he myös saavat tietoa uudesta prosessikuvauksesta. Pilotoinnin kehittämissysymyksenä oli: miten tehostetun perhetyön prosessikuvaus vastaa työskentelyä ja sen tavoitteita?

Pilottiohjelmat ovat tehokas tapa testata uusia ideoita ja viedä kehitysprosessia eteenpäin. Organisaatiot voivat vähentää uusien innovaatiomenetelmien omaksumisen riskiä testaamalla niitä ensin. (Boyd 2014.) Mitattavat tulokset ovat tärkeitä palvelun pilotointivaiheessa. Tässä käytettiin mittaussuunnitelmanä organisaation sisäistä arviointia. Pilotoinnin aikana voidaan havaita, mikä prosessissa toimii ja mikä ei ja pilotoinnin aikana voidaan tehdä muutoksia prosessikuvaukseen. (Tuulaniemi 2016, 232.)

Tehostetun perhetyön prosessikuvaus pilotoitiin kotona asumista tukevien palvelujen koko Kainuun tiimissä 12.2.2024. Koko Kainuun tiimiin osallistui 25 kotona asumista tukevien palvelujen työntekijää, jotka työskentelevät perhetyössä ja lapsiperheiden kotipalvelussa. Pilotoinnin tarkoitus oli testata tehostetun perhetyön prosessikuvaus työntekijöillä. Pilotointi toteutettiin käyttämällä SWOT-analyysiä. SWOT-analyysi on yksi strategisen suunnittelun ja johtamisen työkaluista, jota voidaan käyttää, kun on tarpeen kartoittaa kokonaistilanne jostakin organisaation toiminnan osa-alueesta. Lyhenne SWOT muodostuu englanninkielisistä sanoista Strengths (vahvuudet), Weaknesses (heikkoudet), Opportunities (mahdollisuudet) sekä Threats (uhat). (Vuorinen 2021, 88–89.) SWOT-analyysillä haluttiin tarkastella uudistetun tehostetun perhetyön prosessikuvauksen vahvuuksia ja heikkouksia sekä sen tarjoamia mahdollisuuksia ja uhkia työntekijöiden näkökulmasta.

Pilotointiin osallistujia informoitiin etukäteen sähköpostitse lähettämällä tapaamisen esityslista kaikille tiimin osallistujille. Tiimissä pilotoinnille oli varattu aikaa tunnin verran. Osallistujille kerrottiin aluksi opinnäytetyöstä yleisesti ja sen tavoitteesta kehittää tehostetun perhetyön asiakkaan osallisuutta tukevaa moniammatillista työskentelyä. Lisäksi esitettiin kirjallisuuskatsauksen tuloksia tavoista, joilla asiakkaan osallisuutta voidaan vahvistaa tehostetussa perhetyössä. Osallistujille kerrottiin, että prosessikuvauksen pilotoinnin avulla selvitetään sen sopivuutta tehostetun perhetyön työskentelyyn SWOT-analyysin avulla. Seuraavaksi osallistujat jakautuivat viiden hengen ryhmiin. Jokaiselle ryhmälle jaettiin tehostetun perhetyön prosessikuvaus ja SWOT-analyysilomake, jonka avulla ryhmää pyydettiin pohtimaan prosessikuvauksen vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia. Lomakkeessa kysyttiin myös mitä prosessikuvaukseen voisi lisätä tai

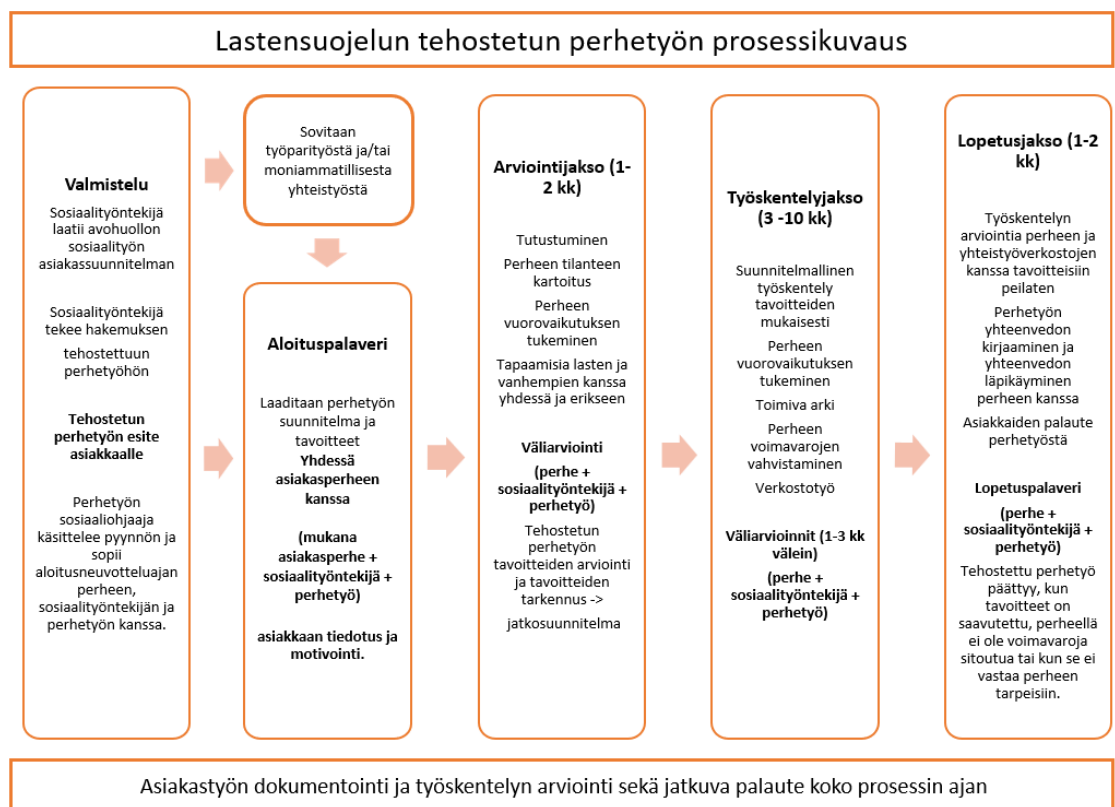
poistaa, miten asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden prosessit ilmenevät prosessikuvauksesta ja vastaako se todellista työskentelyä.

Ryhmiä muodostui yhteensä viisi ja jokaisessa ryhmässä oli viisi henkilöä. Ryhmät keskustelivat noin 20 minuutin ajan ohjeistuksen mukaisesti, jonka jälkeen jokainen ryhmä kertoi pohdintansa muille ryhmille. Opinnäytetyön tekijä kirjoitti ryhmien esityksistä myös muistiinpanoja. Pilotointiin osallistujat tekivät merkintöjä myös prosessikuvauslomakkeeseen, jonka he palauttivat lopuksi. Työryhmissä käytiin aktiivista keskustelua tehostetun perhetyön prosessista ja prosessikuvauksesta ja opinnäytetyön tekijälle välittyi innostunut ilmapiiri, jolla tehtävään tartuttiin. Työskentelyn lopussa osallistujille kerrottiin, että opinnäytetyön tekijä tekee analyysin saaduista palautteista ja ottaa ne huomioon prosessikaavion jatkokehittämisessä.

<p style="text-align: center;"><b>Vahvuudet</b></p> <p>Aloitusvaihe ja tavoitteet näkyvät hyvin ja ovat tärkeä vaihe.</p> <p>Kaavio on hyvä, selkeä.</p> <p>Prosessi kuvattu selkeästi vaiheittain.</p> <p>Avaa prosessia asiakkaalle ja työntekijälle.</p> <p>Työnjako ja työntekijöiden roolit kuvattu.</p> <p>Voi seurata asiakkaan sitoutuminen, kun oivaltaa tilanteensa työskentelyssä.</p> <p>Palaute puolin ja toisin, (asiakas ja työntekijä) joka palaverissa on tärkeää asiakkaalle.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Heikkoudet</b></p> <p>Muutostyön voisi tuoda esiin selkeämmin koska tehostettu perhetyö on muutostyötä.</p> <p>Ei vastaa todellista työtä jaksotuksen osalta, tehostettu kestää harvoin 12 kuukautta.</p> <p>Ennakointia pitäisi parantaa tehostettu aloitetaan usein liian myöhään.</p> <p>Asiakkaan prosessin kulkua voisi lisätä kuvaukseen, ei nyt oikein tule esiin.</p> <p>Esitteen voisi antaa asiakasperheelle jo ennen aloituspalaveria.</p> <p>Voiko arviointijaksoa ja työskentelyjaksoa erottaa toisistaan?</p> <p>Lopetusjakso on kuvauksessa melko pitkä. Usein tehostettua haetaan noin 3–4 kuukautta yhteensä.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Mahdollisuudet</b></p> <p>Sitouttaa lastensuojelun ja muut toimijat tiiviimpään yhteistyöhön.</p> <p>Perheellä mahdollisuus tiiviiseen tukeen.</p> <p>Palvelu haetaan riittävän ajoissa.</p> <p>Kartoitetaan riittävän ajoissa jo ennen hakemista vanhempien jaksaminen, voimavarat ja resurssit muutostyöhön.</p> <p>Pitäisikö tämä prosessikaavio esittää/jalkauttaa myös sosiaalityöntekijöille?</p> <p>Osallistavan kirjaamisen käyttö?</p>	<p style="text-align: center;"><b>Uhat</b></p> <p>Toteutuuko arvioinneissa asiakkaiden osallisuus, jaksavatko he panostaa ja osallistua?</p> <p>Jos prosessikuvaus ei leviä lastensuojelun ja muun verkoston tietoisuuteen se ei toteudu optimaalisesti.</p> <p>Jos tuki tulee liian myöhään niin huostaanoton todennäköisyys kasvaa.</p> <p>Jos verkostotyö ja/tai yhteistyö ei toimi.</p> <p>Työskentelyjakso on 3–12 kk. Aikavaihtelu on pitkä. Onko sosiaalityöntekijällä tarpeeksi tietoa arvioida jakson pituus ja toteuttaminen? Entä asiakkaan osallisuus tässä?</p>

Kuvio 9. Pilotoinnin avulla kerätyt palautteet SWOT-analyysissä

Pilotoinnin tuloksena saadut palautteet (kuvio 9) analysoitiin samalla viikolla pilotoinnin toteuttamisen jälkeen opinnäytetyön tekijän toimesta. Tehostetun perhetyön uudistetun prosessikuvauksen vahvuuksina nähtiin sen selkeys ja työntekijöiden työnjaon esiintulo. Prosessikuvauksen heikkoutena nähtiin, että asiakkaan osallisuus prosessissa ja muutostyö voisi ilmetä siinä vieläkin enemmän. Palautteen mukaan tehostetun perhetyön työskentelyjakso kestää harvoin 12 kuukautta ja useimmiten työskentelyjakso kestää 3–4 kuukautta. Prosessikuvauksen mahdollisuutena pidettiin sitä, että se sitouttaa eri toimijat tiiviimpään yhteistyöhön ja perheellä on mahdollisuus tiiviiseen tukeen. Edellytyksenä on, että prosessikuvaus ei jää vain perhetyön käyttöön, vaan se jalkautetaan myös lapsiperheiden sosiaalityössä. Ulkoisina uhkina mainittiin epäily, että toteutuuko arvioinneissa asiakkaan osallisuus ja jaksavatko asiakkaat sitoutua työskentelyyn. Uhkana nähtiin myös työskentelyn aloittaminen liian myöhään, jolloin huostaanoton todennäköisyys kasvaa. Mahdollisuutena nähtiin se, että palvelu haetaan riittävän ajoissa. Tehostetun perhetyön prosessikuvausta muokattiin pilotoinnista saadun palautteen perusteella ja alla olevassa kuviossa esitetään prosessikuvaus pilotoinnin jälkeen muokattuna (kuvio 10).



Kuvio 10. Tehostetun perhetyön moniammatillinen prosessikuvaus pilotoinnin jälkeen muokattuna

Pilotoinnin tulosten perusteella prosessikuvaukseen avattiin vielä tarkemmin moniammatillista yhteistyötä lisäämällä, että sosiaalityöntekijä laatii avohuollon sosiaalityön asiakassuunnitelman, jonka jälkeen tekee hakemuksen tehostettuun perhetyöhön. Aloituskaksikon ja lopetusjakson pituudeksi muutettiin 1–2 kk ja työskentelyjakson pituudeksi 3–10 kk. Prosessikuvaukseen lisättiin osio, joka kuvaa koko työskentelyn ajan tehtävää dokumentointia, arviointia ja jatkuvaa palautetta. Tehostetun perhetyön esite siirrettiin valmisteluvaiheeseen. Tällä hetkellä esitettä ei ole, mutta esitteen laatiminen on saanut kannatusta työntekijöiltä. Aloituskaksikon, -väliarviointi ja lopetuspalaveriin osallistuvat työntekijät mainittiin jokaisessa jaksossa. Lisäksi aloituspalaverissa mainittiin perhetyön tavoitteiden laatiminen yhdessä perheen kanssa sekä asiakkaan tiedotuksen ja motivoinnin tärkeys. Lopetusjakson tekstiä muokattiin muotoon: tehostettu perhetyö päättyy, kun tavoitteet on saavutettu, perheellä ei ole voimavaroja sitoutua tai kun se ei vastaa perheen tarpeisiin.

#### 4.5 Johtopäätökset (reflektointi)

Opinnäytetyön kolmannen syklin tuotoksena valmistui tehostetun perhetyön moniammatillinen prosessikuvaus, johon liitettiin asiakkaan osallisuuden vahvistamisen keinoja opinnäytetyön 1. ja 2. syklin tulosten mukaan. Tehostetun perhetyön moniammatillinen prosessikuvaus pilotoitiin Kotona asumista tukevien palvelujen tiimissä ja sitä muokattiin pilotoinnista saatujen palautteiden pohjalta. Prosessikuvaukseen lisättiin pilotoinnin tulosten analysoinnin jälkeen tarkennuksia mm. moniammatillisen yhteistyön kuvaukseen. 3. syklissä käytettiin yhteiskehittämisen menetelmänä työpajaa, jonka toteuttamisessa oli olennaista, että työntekijöiden ajatuksia ja näkemyksiä kuunneltiin ja ne otettiin huomioon. Näin osallistujilla oli mahdollisuus vaikuttaa työyhteisön käytäntöihin. (Juholin 2017, 123.) Kolmannen syklin työpajassa pääasiallisesti kehittämiskohteeksi valittiin tehostetun perhetyön moniammatillisen yhteistyön ja prosessin kehittäminen.

Hyvin laaditut prosessikuvaukset tehostavat toimintaa, jakavat tasaisemmin vastuuta, nopeuttavat uusien työntekijöiden perehdyttämistä sekä tekevät toiminnasta läpinäkyvämpää. (Makkonen & Lavikainen 2020.) Prosessien ja toimintatapojen kehittäminen edistää myös asiakasturvallisuutta, selkiyttää henkilöstön työnjakoa, vähentää päällekkäisiä työvaiheita sekä edistää toiminnan sujuvuutta ja tiedonkulkua. Kainuun hyvinvointialueella prosessien kuvaamisen ja kehittämisen tavoitteena on yhdenmukaistaa ja tehostaa toimintaa tavoitteellisesti ja läpinäkyvästi sekä tuoda lisäarvoa asiakkaalle. (Kainuun hyvinvointialue 2024.) Työohjeita ja prosessikaavioita käytetään muistilistana työtä tehtäessä sekä apuna työhön perehdyttämisessä. Työohjeiden avulla

selvennetään työtehtäviä ja sitä, kenen vastuulla mikäkin työtehtävä on. (Makkonen & Lavikainen 2020.) Työohjeet on hyvä käydä yhdessä läpi, jolloin työntekijöillä on mahdollisuus esittää tärkeitä kysymyksiä ja pohtia, miten ohjeen toteuttaminen onnistuu käytännössä. Yhteinen keskustelu myös sitouttaa uuteen toimintatapaan. (Sarkkinen 2021.)

Prosessikuvauksen pilotointi toteutettiin vain kotona asumista tukevien palvelujen palveluyksikön osalta sillä aikataulullisesti ei ollut mahdollisuutta toteuttaa sitä myös lapsiperheiden sosiaalipalveluiden osalta. Pilotoinnin toteuttaminen myös lapsiperheiden sosiaalipalveluiden palveluyksikön työntekijöillä olisi jatkossa tärkeää, koska tehostettu perhetyö perustuu sosiaalityöntekijän laatimaan asiakassuunnitelmaan ja yhteistyöhön läpi prosessin. Opinnäytetyön seuraavassa neljännessä syklissä kuvataan tehostetun perhetyön prosessikuvauksen käyttöönottosuunnitelma, jossa huomioidaan käyttöönotto myös lapsiperheiden sosiaalipalvelujen palveluyksikössä. Tehostetun perhetyön prosessikuvaus on tässä vaiheessa vielä luonnos, johon voidaan tarvittaessa tehdä muutoksia.

Tehostetun perhetyön prosessikuvauksen lisäksi opinnäytetyön projektiryhmän palaverissa laadittiin kevään 2023 aikana käyttöönotettava Kainuun hyvinvointialueen lastensuojelun tehostetun perhetyön työohje (LsL 36§). Tehostetun perhetyön uudistettu työohje esiteltiin ensimmäisen kerran lastensuojelun ja perhetyön yhteisessä työkokouksessa 4.10.2023, jonka jälkeen se meni organisaation ylimmän johdon hyväksyttäväksi. Työohje on tarkoitus ottaa käyttöön samaan aikaan prosessikuvauksen kanssa.

#### 4.6 Lähteet

Alatalo, M., Lappi, K., & Petrelius, P. (2017). Lapsikeskeinen suojeleminen lastensuojelun perhetyössä ja perhekuntoutuksessa: Kohti monitoimijaista, yhteistä perhetyötä. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Viitattu 17.8.2023 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-859-3>

Araneva, M. (2022). Lapsen suojeleminen: Toteuttaminen ja päätöksenteko: käsikirja lapsen asioista päättävälle (2., uudistettu painos.). Alma Talent.

Boyd, D. 2014. How to Run an Innovation Pilot Program. Viitattu: 2.2.2024 <https://www.industryweek.com/innovation/product-development/article/21962308/how-to-run-an-innovation-pilot-program>

Innokylä. (2023). Työkalut. Virtuaalinen-ideariihä. Verkkodokumentti. Viitattu 20.9.2023 <https://innokyla.fi/fi/tyokalut>

Isoherranen, K. (2012). Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. Helsingin yliopisto. Valtiotieteiden tiedekunta. Väitöskirja 18. Viitattu 6.1.2024 [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/37493/isoherranen\\_vaitoskirja.pdf?sequence=1](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/37493/isoherranen_vaitoskirja.pdf?sequence=1)

Juholin, E. (2017). Communicare! Viestinnän tekijän käsikirja. Infor.

Kainuun hyvinvointialue (2024). Kaima intranet. Viitattu 16.2.2024.

Makkonen, S. & Lavikainen, P. Työohjeet apuna asiantuntijatyössä. LabOPEN. Viitattu 26.10.2023 <https://www.labopen.fi/lab-pro/tyoohjeet-apuna-asiantuntijatyossa/>

Mönkkönen, K., Kekoni, T., & Pehkonen, A. (2019). Moniammatillinen yhteistyö: Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus.

Ojasalo, K., Moilanen, T., & Ritalahti, J. (2009). Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. WSOYpro Oy.

Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T., & Kinos, S. (2017). Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 11.1.2024 <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>

Sarkkinen, M. (2021). Millainen on hyvä työohje? Kahdeksan vinkkiä ohjeiden tekemiseen työpaikalla. Viitattu 27.10.2023 <https://www.ttl.fi/tyopiste/millainen-on-hyva-ohje-kahdeksan-vinkkia-ohjeiden-tekemiseen-tyopaikalla>

Toikko, T., & Rantanen, T. (2009). Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere University Press.

Tuulaniemi, J. (2016). Palvelumuotoilu. Talentum Pro.

Valtonen, A. & Viitanen, M. (2020). Ryhmäkeskustelut laadullisena tutkimusmetodina. Teoksessa Juuti & Puusa 2020. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus Oy.

Vuorinen, T. (2021) Strategiakirja. 20 työkalua. Alma Talent.



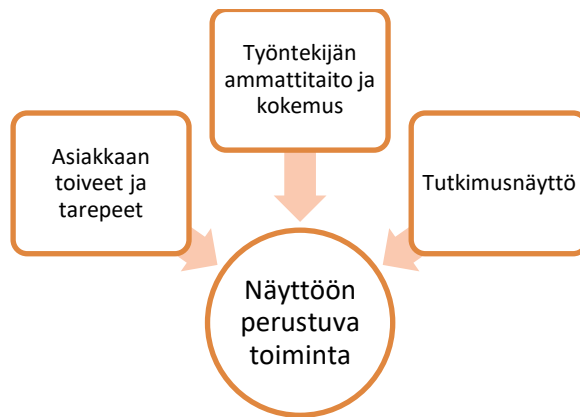
## 5 Tehostetun perhetyön moniammatillisen prosessikuvauksen implementointi (sykli 4.)

### 5.1 Näyttöön perustuva toiminta (suunnittelu)

Viimeisten vuosikymmenten aikana lapsi- ja perhepalveluissa on alettu kehittää näyttöön perustuvaa toimintaa (NPT), joka tunnetaan myös englanninkielisellä termillä Evidence-Based Practice (EBP). Näyttöön perustuvalla toiminnalla tarkoitetaan parhaan käytettävissä olevan tieteellisen tiedon käyttöä päätöksissä, jotka koskevat sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkaana olevaa lasta tai perhettä. Tutkimusnäyttöä hyödyntämällä pyritään vähentämään riskiä sille, että resursseja käytetään vaikutuksiltaan vähäisiin tai tehottomiin toimiin. Eettisestä näkökulmasta tarkasteltuna asiakkaan tulisi aina saada parhaaseen mahdolliseen tietoon pohjautuvaa tukea ja apua. (Kouvonen, Tani, Kurki & Hamari 2023, 9–10.)

Neljännän syklin tarkoitus oli kuvata tehostetun perhetyön moniammatillinen prosessikuvauksen implementointisuunnitelma. Neljännän syklin kehittämiskysymys oli: miten tehostetun perhetyön moniammatillinen prosessikuvaus implementoidaan työyhteisössä? Termillä implementaatio viitataan organisaation aktiivisiin toimiin, joilla pyritään juurruttamaan jokin työtapo osaksi arkityötä (Mäki-Fossi & Lindholm 2018, 253). Opinnäytetyössä kehittäminen tehtiin tutkittuun tietoon perustuen ja käyttäen tieteellisen tutkimuksen menetelmiä, joten tiedon tuottamisen prosessi on jäljiteltävissä ja tiedon luotettavuus on arvioitavissa. (Korhonen ym. 2018, 109–110.) Opinnäytetyön kehittämisen kuvaus päättyi implementointisuunnitelman laatimiseen.

Implementoinnissa tulee huomioida, että näyttöön perustuva päätöksenteko sosiaalialalla onnistuu parhaiten huomioimalla kaikki näyttöön perustuvan toiminnan osa-alueet, joita ovat asiakkaan toiveet ja tarpeet, työntekijän ammattitaito ja kokemus sekä tutkimusnäyttö (kuvio 11.). Näiden lisäksi tulee huomioida toimintaympäristö, jossa toiminta tapahtuu. (Kouvonen ym. 2023, 9.) Näytön käyttöönotto tapahtuu työyksikön sisäisessä vuorovaikutuksessa, joten se edellyttää monialaista yhteistyötä onnistuakseen. (Korhonen ym. 2018, 43–44.)

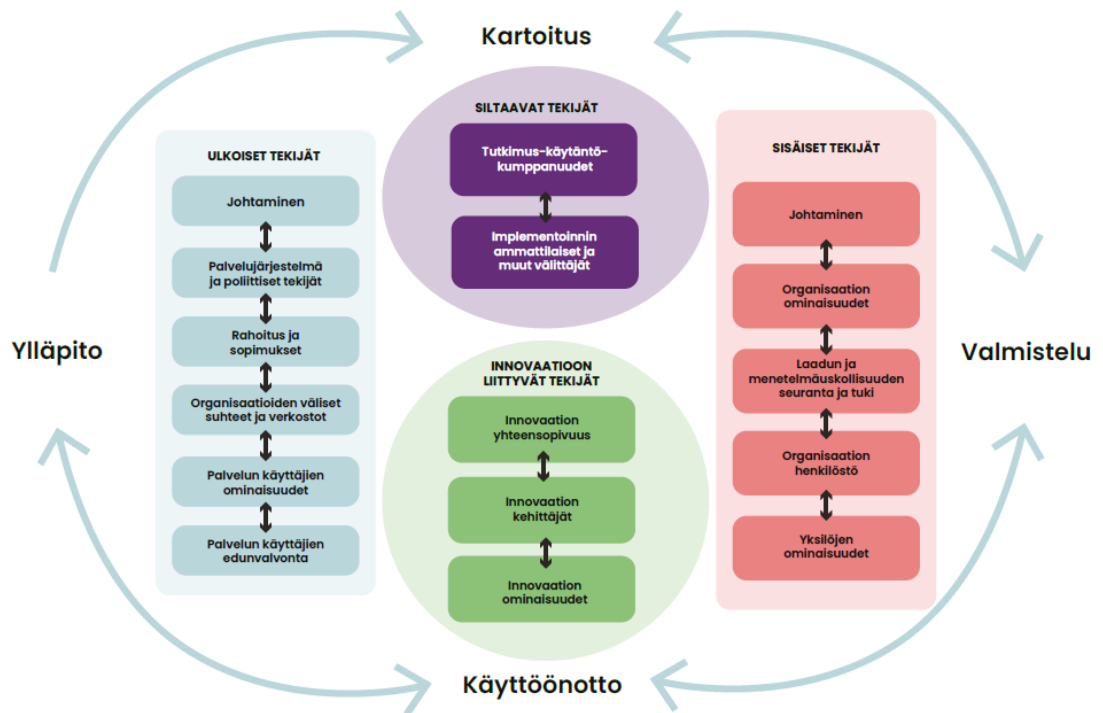


Kuvio 11. Näyttöön perustuvan toiminnan kolme osa-aluetta (Kouvonen ym. 2023, 9)

Näyttöön perustuva lähestymistapa on sosiaalialalla uudempi kuin terveydenhuollossa. Aaltio & Isokuortti (2021) ovat tutkineet näyttöön perustuvan toiminnan vahvistamisen haasteita ja mahdollisuuksia lastensuojelun kontekstissa. Heidän systemaattisen kirjallisuuskatsauksensa mukaan lastensuojelun toimintamallien vaikuttavuudesta on vielä hyvin vähän tietoa ja esimerkiksi tehostettua perhetyötä ei ole Suomessa vielä täsmällisesti määritelty. Aaltio & Isokuortti (2021) ehdottavat, että jatkossa olisi hyvä tuoda tehostetun perhetyön sisälle vaikuttavaksi osoitettuja työmuotoja, kuten intensiivistä kriisityötä ja vahvistaa myös monialaista yhteistyötä. (Aaltio ym. 2021, 21, 25.)

## 5.2 Tehostetun perhetyön moniammatillisen prosessikuvauksen käyttöönotto ja jalkauttaminen (toiminta)

Tehostetun perhetyön moniammatillisen prosessikuvauksen käyttöönottoon valittiin EPIS-implementointimalli, joka on suunnattu tueksi erityisesti lapsi- ja perhepalveluihin. EPIS-implementointimalli jakaa käyttöönoton neljään vaiheeseen, jotka ovat kartoitus (exploration), valmistelu (preparation), käyttöönotto (implementation) ja ylläpito (sustainment). Osana näitä käsitellään implementointiin vaikuttavia sisäisen ja ulkoisen kontekstin tekijöitä. (Aarons, Hurlburt & Horwitz 2011, 4; Kouvonen ym. 2023, 17.) Kuviossa 11 esitetään implementointiprosessin neljä vaihetta. Vaiheiden huomioiminen toiminnan implementoinnissa ei vielä takaa toivotun tuloksen saavuttamista, mutta se lisää tavoitteiden toteutumisen todennäköisyyttä. (Kouvonen ym. 2023, 16–18.) Implementoinnilla on tarkoitus varmistaa uuden toimintamallin toteutuminen siten, että kohderyhmä hyötyy siitä (Kasvun tuki 2023).



Kuvio 11. Implementointiprosessin neljä vaihetta (Kouvonen ym. 2023, 18)

Sisäinen viestintä ja tiedonkulku on tunnistettu yhdeksi vaikuttavan muutoksen osa-alueeksi, ja ne ovat osa muutoksen implementointia koko prosessin ajan. Organisaation valmiustilalla on vaikutusta implementoinnin onnistumiseen. Valmiustilaan vaikuttavat henkilöiden ominaisuudet, kuten työntekijöiden muutoshalukkuus ja kyky, sekä johtajien luomat edellytykset muutokselle. EPIS-implementointimallin kartoitusvaiheessa huomioidaan ns. silloittavat tekijät kuten tutkimus-käytäntö kumppanuudet ja käyttöönnoton toteuttavat ammatillaiset. Kartoitusvaiheessa pyritään määrittelemään ja tunnistamaan tarve, johon vaikuttavan menetelmän implementoinnilla halutaan vastata. (Kouvonen ym. 2023, 29, 16, 18–19.) Implementoinnin kartoitusvaiheessa kehittämisen tarve tunnistettiin ja se määriteltiin tehostetun perhetyön moniammatillisen prosessikuvauksen sekä lastensuojelun tehostetun perhetyön (LsL 36§) työohjeen käyttöönottamiseksi.

Seuraavassa valmisteluvaiheessa pyritään kartoittamaan prosessikuvauksen sopivuutta organisaatioon ja tunnistamaan implementointia edistäviä ja estäviä tekijöitä. Tässä vaiheessa pyritään luomaan pohjaa kahden seuraavan vaiheen onnistumiselle. (Kouvonen ym. 2023, 19.) Valmisteluvaiheessa on perustettu lapsiperheiden sosiaalityön ja kotona asumista tukevien palvelujen palveluyksiköiden esihenkilöistä ja työntekijöistä koottu kehittämisryhmä, jonka tavoitteena on kehittää ja uudistaa Kainuun hyvinvointialueen perhetyön prosesseja. Valmisteluvaiheessa

suunnitellaan myös tehostetun perhetyön prosessikuvauksen pilotointi lapsiperheiden sosiaali-työn palveluyksikössä. Implementointia estäväksi tekijäksi voi muodostua viestinnän epäonnistuminen tai ajanpuute. On huomioitava, että menetelmät eivät juurru, ellei työntekijöille varata tarpeeksi aikaa ja resursseja uuden menetelmän sisällyttämiseksi rutiineihin. Tehostetun perhetyön prosessikuvauksen käyttöönottoa tukevan johtamisen tulisi olla motivoivaa ja toisaalta osoittaa työntekijöille ymmärrystä uuden menetelmän käyttöönotossa. Implementointia edistävät ja siihen sitoutumista auttavat selkeät rutiinit omassa työssä, rakenteet työn seurannalle, tulevan toimintakauden toimintasuunnitelma ja työtä tukevat materiaalit. Rakentava organisaatiokulttuuri ja myönteinen organisaation ilmapiiri ovat yhteydessä positiivisiin asenteisiin suhteessa näyttöön perustuvaan toimintaan. (Kouvonen 2023, 26–29.)

Kotona asumista tukevien palvelujen työyhteisöön kuuluvat henkilöt osallistuivat opinnäytetyön aikana ja sen eri vaiheissa tehostetun perhetyön asiakkaan osallisuutta tukevan moniammatillisen prosessin kehittämiseen, ja tämä on luonut hyvää pohjaa implementoinnille. Kotona asumista tukevien palvelujen henkilöstö osallistui myös tehostetun perhetyön prosessikuvauksen pilotointiin, jonka jälkeen prosessikuvausta muokattiin pilotoinnista saatujen tulosten mukaan. Opinnäytetyön tekijän asema palveluyksikön esihenkilön sijaisuudessa opinnäytetyön loppuvaiheessa mahdollisti implementointia tukevan johtamisen ja implementoinnin edistämisen joustavasti ja ketterästi työyhteisössä. (Kouvonen & Laajasalo 2019, 19.)

Opinnäytetyön tekijä pyrki omassa johtajuudessaan hyödyntämään innostavaa ja ihmiskeskeistä transformationaalista johtajuusteoriaa. Transformationaalisella johtamisella kannustetaan työntekijöitä kehittymään ja vahvistamaan itseohjautuvuutta ja sen on todettu sopivan hyvin muutostilanteisiin. (Kouvonen ym. 2023, 19, Uutela 2019, 40–41.) Lapsi- ja perhepalveluissa tehdyt tutkimukset osoittavat transformationaalisesta johtajuudesta tuovan parempia tuloksia silloin, kun organisaatioon halutaan juurruttaa näyttöön perustuvaa toimintaa asiakastyössä käytettäväksi. Vauhdittavia tekijöitä ovat motivoivan johtajuuden lisäksi esimerkkinä toimiminen ja riittävä ymmärrys käyttöön otetusta menetelmästä, sen teoriataustasta ja käytänteistä. (Kouvonen ym. 2023, 20.) Valmisteluvaiheen lopuksi kehittämistyönä aikaansaatu käyttöönottosuunnitelma luovutetaan organisaation käyttöön. Taulukossa 5 kuvataan toimintasuunnitelma prosessikuvauksen implementointiin viiden peruskysymyksen avulla (mitä, miksi, kuka, miten ja milloin?).

Käyttöönottovaiheessa varsinainen implementointi alkaa tiedotuksen kautta ja menetelmälle luodaan tukirakenteita ja seuranta viimeisen vaiheen eli ylläpitovaiheen turvaamiseksi. Tiedon uudistetusta tehostetun perhetyön työohjeesta ja prosessikuvauksesta tulisi viimeistään tässä vaiheessa saavuttaa jokainen tehostettua perhetyötä toteuttava ja tilaava työntekijä. Tähän

tavoitteeseen päästään jakamalla yhteistyökokouksissa tietoa tehostetun perhetyön uudistetusta työohjeesta ja prosessikuvauksesta. EPIS-mallin käyttöönottovaiheessa huomioidaan innovaation yhteensopivuus organisaatioon ja tarvittaessa siihen tehdään vielä muutoksia. Tässä implementointiprosessin vaiheessa seurataan menetelmän juurtumista palvelujärjestelmään. (Isokuortti 2021, 79.)

Taulukko 5. Toimintasuunnitelma tehostetun perhetyön moniammatillisen prosessikuvauksen implementoinnista EPIS-implementointimallia mukaillen (Kouvonen ym. 2023, 18)

Implementointi prosessin vaihe	Mitä?	Miksi?	Kuka?	Miten?	Milloin?
Kartoitus	kehittämisen tarpeen määrittely	tehostetun perhetyön prosessikuvauksen ja uudistetun työohjeen käyttöönotto	opinnäytetyön tekijä ja palveluyksiköiden esihenkilöt	palveluyksiköiden esihenkilöiden palaveri	helmikuu 2024
Valmistelu	päätös prosessikuvauksen ja työohjeen käyttöönotosta ja toimintasuunnitelman laatiminen	kartoitetaan sopivuutta organisaatioon	opinnäytetyön tekijä ja palveluyksiköiden esihenkilöt	perhetyön prosessien kehittämisryhmän kokoukset, prosessikuvauksen pilotointi lapsiperheiden sosiaalityössä	maaliskuu - toukokuu 2024
Käyttöönotto	tehostetun perhetyön prosessikuvaus ja työohje viedään Kainuun hyvinvointialueen intranettiin	tiedotus	palveluyksiköiden esihenkilöt ja opinnäytetyön tekijä	viestintä työyhteisön kokouksissa ja tiedottaminen sähköpostilla henkilöstölle	touko-kesäkuu 2024
Ylläpito	johtaminen, palvelun käyttäjät, jatketaan tehostetun perhetyön työryhmän kokoontumisia	toiminnan arviointi ja päivittäminen	palveluyksiköiden esihenkilöt, opinnäytetyön tekijä ja tehostetun perhetyön työryhmä	viestintä, palautteen kerääminen	elokuu 2024

Neljännessä vaiheessa eli ylläpitovaiheessa ollaan, kun toiminta on viety käytäntöön ja sen ylläpitoon vaikuttavat siitä eteenpäin pääasiassa ulkoiset tekijät, kuten johtaminen, palvelujärjestelmä, rahoitus ja sopimukset, organisaatioiden väliset suhteet sekä palvelun käyttäjien ominaisuudet. Juurtumista tukevat lisäksi johdon sitoutuneisuus, juurtumisen suunnitelmat sekä vakiintuneet toimintatavat. (Kouvonen ym. 2023, 18–19, 31.) Opinnäytetyön projektiryhmänä toimineen

tehostetun perhetyön työryhmän kokoontumisia olisi hyvä jatkaa ylläpitovaiheessa, sillä uuden menetelmän tai tässä tapauksessa työprosessin jalkautuminen vie aikaa ja implementoinnin tukitiimin toiminta on yksi näyttöön perustuvan toiminnan onnistumisen reunaehdoista. (Kouvonen & Laajasalo 2019, 15.) Implementointistrategia sisältää palautejärjestelmän, jonka pohjalta implementoinnista saadaan palautetta ja toimintaa voidaan arvioida ja päivittää. (Kouvonen ym. 2023, 19–20.) Implementointisuunnitelman tarkoitus on mahdollistaa opinnäytetyön tulosten hyödyntäminen tehostetun perhetyön moniammatillisessa kehittämisessä ja asiakkaiden osallisuuden vahvistamisessa.

### 5.3 Lähteet

Aaltio, E., & Isokuortti, N. (2021). Lastensuojelun tutkimusperustan vahvistamisen haasteita ja mahdollisuuksia. *Kasvun tuki*, 1(2), 21–29. Viitattu 6.3.2024 <https://kasvuntuki.fi/aikakauslehti/julkaisut/kasvun-tuki-aikakauslehti-22021/>

Aarons, G. A., Hurlburt, M., & Horwitz, S. M. (2011). Advancing a conceptual model of evidence-based practice implementation in public service sectors. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 38(1), 4–23. Viitattu 6.3.2024 <https://link.springer.com/article/10.1007/s10488-010-0327-7>

Heikkinen, H. L. T., Kaukko, M., & Friman, M. (2023). Toimintatutkimus: Käytännön opas. Vastapaino.

Isokuortti, N. & Aaltio, E. (2021). Implementointitutkimuksesta tukea sosiaalityön tutkimuksen ja käytännön kehittämiseen. *Yhteiskuntapolitiikka*, 86(2), 229–234. Viitattu 3.3.2024 <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2021041310310>

Kasvun tuki. (2023). Tietoa implementoinnista. Viitattu 30.1.2024 <https://kasvuntuki.fi/implementointi/tietoa-implementoinnista/>

Korhonen, A., Jylhä, V., Korhonen, T., & Holopainen, A. (2018). Näyttöön perustuva toiminta: Tarpeesta tuloksiin. Skhole.

Kouvonen, P. & Laajasalo, T. 2019. Näyttöön perustuva työ lasten kasvun tukena – miten johtaa juurtumista? Itsenäisyyden juhluvuoden lastensäätiö.

Kouvonen P, Tani S, Kurki M, Hamari L. (2023). Miten onnistun implementoinnissa? Opas psykososiaalisten menetelmien vaikuttavaan implementointiin. Itsenäisyyden juhluvuoden lastensäätiö. Viitattu 24.2.2024 <https://kasvuntuki.fi/implementointi/implementointiopas/>

Mäki-Fossi, S. & Lindholm, L. (2018). Uudistuva lastensuojelu: Kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 3.3.2024 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-208-6>

Uutela, U. (2019). Valmentava esimiestyö työhyvinvointia ja työssä oppimista tukemassa. Väitöskirja. Lapin yliopisto. Viitattu 28.3.2024 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-144-6>

## 6 Pohdinta

### 6.1 Johtopäätökset ja jatkokehittämisaiheet

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää tehostetun perhetyön asiakkaiden, eli lasten, nuorten ja perheiden osallisuutta vahvistavaa moniammatillista työskentelyä Kainuun hyvinvointialueella ja seuraavassa pohditaan opinnäytetyön kokonaisuutta tavoitteeseen peilaten. Opinnäytetyö käynnistyi käytännön työelämän kehittämistarpeesta. Kotona asumista tukevien palveluiden palveluyksikön osaamisen kehittämisen strategiassa 2020–2022 nostettiin esille tehostetun perhetyön kehittämistarve ja opinnäytetyö on ollut yhteydessä tähän organisaation strategiasta lähtöisin olevaan kehittämistarpeeseen. Opinnäytetyössä nostettiin prosessien kehittämisen rinnalle asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen työskentelyssä, sillä lasten, nuorten ja vanhempien osallisuuden vahvistaminen on olennaista vaikuttavien lastensuojelupalvelujen kehittämiseksi. (Malja ym. 2019, 18.) Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen on myös eettisesti perusteltua, kun kehitetään lakisääteisiä sosiaalihuollon palveluita.

Opinnäytetyön valmistuessa keväällä 2024 voidaan todeta, että asiakkaiden osallisuus on ajan-kohtainen aihe sosiaali- ja terveyspalveluissa valtakunnallisesti ja Kainuun hyvinvointialueella, jonka strategiaan 2022–2025 osallisuus on nostettu esille. Asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen on kirjattu myös kotona asumista tukevien palveluiden henkilöstön osaamisen kehittämisen suunnitelmaan 2024. Opinnäytetyössä tarkasteltiin asiakkaiden osallisuuden kehittämistä tehostetussa perhetyössä mutta voidaan todeta, että asiakkaiden osallisuuden kehittäminen on tärkeää kaikissa muissakin sosiaali- ja terveyspalveluissa. Asiakkaiden osallisuus palveluissa on yksilöiden kannalta tärkeää, koska se voimaannuttaa asiakkaita ja samalla myös työntekijöitä. Organisaatiotasolla asiakkaiden osallisuus voi syventää organisaation osaamista ja tietoperustaa. Laajemmassa mittakaavassa osallisuus on tärkeää koko yhteiskunnan kannalta, koska sen avulla on mahdollista tuottaa vaikuttavampia palveluja. (Vihtari, Sinervo & Ståhle 2020.)

Opinnäytetyön ensimmäisen syklin kirjallisuuskatsauksessa kartoitettiin aiempaa tutkimustietoa keinoista, joilla asiakkaan osallisuutta tehostetussa perhetyössä voidaan vahvistaa. Kirjallisuuskatsaus tuotti tuloksia, joiden mukaan asiakkaan osallisuutta voidaan vahvistaa huomioimalla työskentelyssä asiakkaan hyvä tiedon saanti, asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua päätöksentekoon, luottamuksellisen yhteistyösuhteen rakentaminen, osallisuutta vahvistavat työskentelytavat sekä palveluiden asiakaslähtöinen johtaminen ja yhteistyökäytännöt.



Kirjallisuuskatsaus tuotti tietoa lasten ja perheiden osallisuuden vahvistamisesta, jota sovellettiin lastensuojelun tehostetun perhetyön kontekstiin.

Opinnäytetyön toisessa syklissä haastateltiin tehostettua perhetyötä tilaavia sosiaalityöntekijöitä ja sosiaalihojaajia sekä tehostettua perhetyötä toteuttavia perheohjaajia ja perhetyöntekijöitä (n=8). Teemahaastattelun tuloksista muodostettiin päätelmä siitä, miten työntekijöiden näkökulmasta asiakkaiden osallisuutta vahvistavaa työskentelyä tehostetussa perhetyössä voidaan kehittää. Tuloksista nousi esiin, että tehostetun perhetyön työskentelyä voidaan kehittää asiakasläh- töiseksi huomioimalla: työntekijöiden moniammatillinen yhteistyö, työtä ohjaavat työohjeet, asi- akkaan tiedotus tehostetun perhetyön aloituspalaverissa, lasten osallisuus työskentelyssä, asia- kaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen, asiakasosallisuutta tukevat työmenetelmät sekä osallistava kirjaaminen.

Opinnäytetyön kolmannen syklin kehittämistehtäväksi muotoutui tehostetun perhetyön mo- niammatillisen yhteistyön ja prosessien kehittäminen. 3. syklissä kehitettiin tehostetun perhe- työn moniammatillinen prosessikuvaus, yhdistelemällä opinnäytetyön aikana kerättyä tutkimus- näyttöä asiakkaiden osallisuuden vahvistamisesta. Aineistona käytettiin myös lastensuojelun te- hostetun perhetyön uudistettua työohjetta. Tehostetun perhetyön moniammatillinen prosessi- kuvaus pilotoitiin Kotona asumista tukevien palvelujen koko Kainuun tiimissä helmikuussa 2024 ja pilotointiin osallistui 25 työntekijää palveluyksiköstä. Prosessikuvausta muokattiin pilotoinnin tulosten perusteella. Opinnäytetyön neljännessä syklissä kuvattiin tehostetun perhetyön mo- niammatillisen prosessikuvauksen käyttöönottosuunnitelma EPIS-implementointimallia käyt- täen. Opinnäytetyön kehittämisen kuvaus päättyy implementointisuunnitelman laatimiseen mutta tehostetun perhetyön kehittäminen jatkuu laaditun toimintasuunnitelman mukaan (tau- lukko 5).

Lastensuojelun tehostettua perhetyötä käytetään Kainuussa vähemmän lastensuojelun avohuol- lon tukitoimena, kuin muualla Suomessa. Sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä käytetään huo- mattavasti enemmän lastensuojelun avohuollon tukitoimena. Tehostetun perhetyön määrä on tilastojen mukaan hieman noussut Kainuussa vuodesta 2021 vuoteen 2022. Vuonna 2022 lasten- suojelun tehostetussa perhetyössä oli Kajaanissa 0,3 % lapsiperheistä, kun koko maan luku oli samana vuonna 1,6 % lapsiperheistä. (Tilastotietoa väestön terveydestä ja hyvinvoinnista 2024.) Tilastotietoihin vaikuttaa se, että eri kunnilla on toisistaan poikkeavia tapoja määritellä palveluja, esimerkiksi voidaanko sosiaalihuollon mukaista perhetyötä tehdä lastensuojelussa vai onko se aina tehostettua perhetyötä. (Forsell & Kuoppala 2022, 22.)

Tehostetun perhetyön yksi tavoite on huostaanottojen ehkäisy. Jatkuvasti kuormittuneessa lastensuojelun sosiaalityössä tehostetun perhetyön voi nähdä voimavarana ja mahdollisuutena tarjota asiakkaille intensiivistä tukea kriisien keskellä ja palveluna, jolla voidaan ehkäistä huostaanottoja vaikuttavan työskentelyn avulla. Tämän vuoksi tehostetun perhetyön ja työntekijöiden osaamisen jatkuva kehittäminen on tärkeää. Lastensuojelun perhetyötä määrittävien käsitteiden selkiyttäminen, työmuotojen sisällön konkretisoiminen ja palveluiden sisällön yhtenäistäminen ovat jatkossa tärkeitä lastensuojelun perhetyön laadun ja vaikuttavuuden vahvistamiseksi. (Alatalo ym. 2017, 19.) Tarvitaan myös resursseja siihen, että työntekijöillä on aikaa kohdata lapsi ja perheenjäsenet erilaisissa tilanteissa ja luoda luottamusta yhteistyöhön (Heino & Pursi 2018, 3).

Opinnäytetyön metodologiana käytettiin toimintatutkimusta, joka sopi hyvin yhteisölliseksi työelämän kehittämisen lähestymistavaksi ja mahdollisti sekä käytäntöjen, että teorian kehittymisen samanaikaisesti. (Puusa ym. 2020, 281.) Toimintatutkimuksen käytäntöjen mukaisesti oleellista oli saada aikaan muutoksiin johtavaa toimintaa, jossa keskeistä on käytännöissä mukana olevien ihmisten osallistuminen. (Kallinen & Kinnunen 2024.) Toimintatutkimus mahdollisti työyhteisössä kehittämistoimintaan osallistuneiden keskustelun asiakkaiden osallisuudesta ja sen jalkauttamisesta työyhteisön käytäntöihin. Toimintatutkimuksen käytäntöjen mukaisesti henkilöstöllä oli mahdollisuus osallistua kehittämistyöhön projektiryhmään, teemahaastatteluihin, virtuaaliseen työpajaan ja prosessikuvauksen pilotointiryhmään osallistumalla. Toimintatutkimukseen liittyvä käsitys toiminnan vähitellen ja usean vaiheen kautta tapahtuvasta prosessinomaisesta kehittämisestä toteutui opinnäytetyön aikana. Opinnäytetyöntekijä pyrki hyödyntämään eri aineistonkeruu vaiheista saatavaa palautta meneillään olevan toiminnan muuttamiseksi ja uuden tyyppisten toimintakäytäntöjen toteuttamiseksi. (Kiviniemi 1999, 63.)

Opinnäytetyön projektinhallinnan haasteena olivat muutokset projekti- ja ohjausryhmissä ja aiheen rajaamiseen liittyvät haasteet. Toisaalta on luonnollista, että projektin tavoitteisiin, aikatauluun ja tuotoksiin tulee muutoksia (Mäntyneva 2022, 105). Opinnäytetyön projektijohtaminen tehtiin pääasiassa oman täysipäiväisen työn ohessa, joten sille oli varsinkin projektin loppuvaiheessa vaikeaa järjestää aikaa. Toisaalta opinnäytetyö valmistui aikataulun puitteissa ja perhetyön prosessien kehittäminen jatkuu työyhteisössä. Perhetyön prosessien kehittämiseksi on perustettu helmikuussa 2024 Kotona asumista tukevien palvelujen ja lapsiperheiden sosiaalityön esihenkilöistä ja työntekijöistä koottu moniammatillinen kehittämistyöryhmä, jonka tavoitteena on kehittää perhetyön prosesseja sujuvammiksi.

## Jatkokehittämisasiheet

Opinnäytetyön jatkokehittämisasiheeksi muodostui asiakkaiden osallisuus palvelujen kehittämisessä eli asiakkaiden ja/tai kokemusasiantuntijoiden mukaan ottaminen tehostetun perhetyön palvelujen kehittämiseen ja suunnitteluun. Kokemusasiantuntijuus tarkoittaa asiantuntijuutta, jonka ihminen saavuttaa jossakin tietyssä asiassa oman kokemuksensa kautta (Itäpuisto, Kiili, Malinen, Moilanen & Punna 2021, 212). Olisi tärkeää saada asiakkaiden tieto ja kokemus mukaan palveluiden kehittämiseen ja suunnitteluun, jolla voitaisiin mahdollisesti lisätä myös toiminnan vaikuttavuutta. Huomioitava on, että tehostetun perhetyön asiakkaiden mukaan saaminen voisi osaltaan aiheuttaa myös haasteita asioiden arkaluontoisuuden ja henkilökohtaisuuden vuoksi.

Toiseksi jatkokehittämisasiheeksi muodostui tehostetun perhetyön vaikuttavuuden arviointi. Vaatimukset sosiaalityön vaikuttavuuden mittaamiseksi ovat lisääntyneet, sillä vaikuttavuuden arvioinnista syntyvää tietoa pidetään edellytyksenä palvelujärjestelmän kehittämiselle. Lisäksi sosiaalihuoltolakiin on kirjattu vaatimus vaikuttavuuden seuraamisesta. Vaikuttavuuden arviointi on siis sisällytetty sosiaalityön lakisääteiseen määritelmään, mutta sen mittaamistapoja ei ole tarkemmin määritelty. (Linnosmaa, Miettinen & Selander 2020, 77–78; Kouvonen ym. 2023, 11.) Jatkossa olisi kiinnostavaa arvioida mikä yhteys asiakasosallisuuden vahvistamisella ja toiminnan vaikuttavuudella on ja selvittää miten ja millä mittareilla työskentelyn vaikuttavuutta voidaan mitata tehostetussa perhetyössä.

Jatkokehittämisehdotuksia:

1. Miten asiakkaat voidaan ottaa mukaan palvelujen kehittämiseen tehostetussa perhetyössä?
2. Miten työskentelyn vaikuttavuutta voidaan mitata tehostetussa perhetyössä?

## 6.2 Opinnäytetyön eettisyys

Eettisten valintojen tekeminen oli mukana koko opinnäytetyöprosessin ajan ja sitä ohjasi sitoutuneisuus noudattaa eettisiä periaatteita (Hirsjärvi ym. 2001, 19–20; Tuomi ym. 2013, 127). Opinnäytetyön aiheen valintaa vahvistaa asiakkaiden osallisuuden eettinen perusta ja lakisääteisyys sekä opinnäytetyöntekijän työkokemus tehostetun perhetyön sosiaaliohjaajana ja aito kiinnostus tehostetun perhetyön kehittämistä kohtaan. Opinnäytetyön aihe perustui perhetyön tulosityksikön osaamisen kehittämisen strategiassa (2020–2022) esiin nostettuun tehostetun perhetyön kehittämistarpeeseen, joten se oli perusteltu myös työyhteisön kehittämisen kannalta.

Tieteellinen tutkimus on eettisesti hyväksyttävää ja luotettavaa, kun tutkimus suoritetaan hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkimuksen teossa noudatetaan opetus- ja kulttuuriministeriön asettaman tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) yhteistyössä suomalaisen tiedeyhteisön kanssa laatimia tutkimuseettisiä ohjeita. Hyvän tieteelliseen käytännön peruseriaatteita ovat luotettavuus, rehellisyys, arvostus ja vastuunkanto, joita tulee noudattaa opinnäytetyön kaikissa vaiheissa. Luotettavuudella viitataan tutkimuksen laatuun ja rehellisyydellä avoimeen ja yksityiskohtaiseen raportointiin. Arvostuksella viitataan siihen, että osoitetaan arvostusta kollegoita ja tieteellisen toiminnan osapuolia kohtaan ja vastuunkannolla siihen, että kannetaan vastuu koko tieteellisen toiminnan elinkaaresta. (Tutkimuseettinen lautakunta 2023, 11; Vilkkä 2015, 42.) Opinnäytetyön raportissa on pyritty tiedon luotettavuuteen käyttämällä perusteltuja aineistonkeruu- ja analysointimenetelmiä sekä viittaamalla aikaisempaan tutkimukseen asianmukaisesti. (Kaukko & Kiilakoski 2023, 158.)

Hyvän tieteellisen käytännön mukaan opinnäytetyölle haettiin tutkimuslupa Kainuun hyvinvointialueen käytäntöjen mukaisesti ennen aineiston keruun aloittamista. Toimintatutkimus tehtiin yhteistyössä siihen osallistujien kanssa ja tavoitteena oli, että kaikki voivat halutessaan osallistua siihen. (Kaukko ym. 2023, 150.) Opinnäytetyönteosta tiedotettiin työyksikön kokouksissa ja kutsu osallistua teemahaastatteluun lähetettiin kaikille, jotka työssään tilaavat ja/tai toteuttavat tehostettua perhetyötä, näin tarjottiin tasavertainen mahdollisuus osallistua kehittämiseen opinnäytetyön aikana. Opinnäytetyössä on koko prosessin ajan pyritty varjelemaan ja kunnioittamaan työn toimeksiantajaa ja työyhteisöä. Tutkimus ei saa missään vaiheessa aiheuttaa haittaa siihen osallistuville ihmisille tai muille tutkimukseen liittyville tahoille, vaan tutkimuksen täytyy pyrkiä saamaan aikaan hyviä asioita sen kohteena oleville ihmisille ja organisaatioille. (Puusa & Juuti 2020; 175, Kaukko ym. 2023, 145.) Ihmisiin kohdistuvan tutkimuksen yleisiin periaatteisiin kuuluu tutkittavien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, joka tarkoittaa, että tutkimukseen tai kehittämiseen osallistuminen on aina vapaaehtoista ja jokaisella osallistujalla on myös oikeus kieltäytyä osallistumasta. (Vilkkä 2021, 115–116; Tuomi ym. 2018, 155–156.) Hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti toteutettu opinnäytetyö on johdonmukainen kokonaisuus, joka tuottaa uutta tietoa, yhdistelee vanhaa uudella tavalla ja osoittaa, miten vanhasta tiedosta voidaan hyötyä uusin tavoin. (Vilkkä 2015, 42.)

### 6.3 Opinnäytetyön luotettavuus

Opinnäytetyön luotettavuuden arvioinnissa korostuu läpi prosessin järjestelmällinen ja johdonmukainen työskentely. Työskentelyn aikana arviointi tarkoittaa reflektiivistä otetta, eli arviointia kaiken aikaa koskien tarkoituksenmukaisuutta suhteessa tavoitteisiin sekä valintojen perusteluja. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä luotettavuuden arvioinnin kohteita ovat koko kehittämisprosessi, sen suunnittelu, toteutus, neuvottelu- ja yhteistyötilanteet, kuten osallisuuden mahdollistaminen. (Vilkkä 2021, 185, 189.) Opinnäytetyön aiemmissa sykleissä on jo arvioitu niiden luotettavuutta suhteessa tavoitteisiin, eli luotettavuutta on arvioitu läpi prosessin.

Toimintatutkimukselle on määritelty omia tutkimuksen luotettavuuden kriteereitä. Toimintatutkimuksen arvioinnissa voidaan tarkastella validiteetin sijaan validointia. Validiteetilla viitataan johonkin pysyvään tosiasioiden tilaan, kun taas validoinnissa kuvaillaan prosessia, jossa ymmärrys maailmasta kehittyy vähitellen. Heikkinen ja Huttunen (2023) ehdottavat toimintatutkimuksen arvioinnin mittareiksi kuutta periaatetta, jotka ovat historiallinen jatkuvuus, reflektiivisyys, dialektisuus, toimivuus, havahduttavuus ja adekvaattisuus, jotka limittyvät toisiinsa, eikä niitä voida arvioida toisistaan erillään. (Heikkinen & Huttunen 2023, 220–224.) Seuraavassa arvioidaan opinnäytetyön luotettavuutta näiden mittareiden avulla.

Historiallinen jatkuvuus tarkoittaa, että toimintatutkimus sijoittuu tiettyyn historialliseen ja ideologiseen yhteyteen, joiden puitteissa toiminta tapahtuu. Historiallisen jatkuvuuden mukaan toimintatutkimuksessa tiedon pätevyyden katsotaan olevan yhteyksistä riippuvaa, jolloin intervention avulla hankittu tieto on pätevää siinä ajassa ja paikassa, jossa se on saavutettu. (Heikkinen & Huttunen 2023, 232; Huttunen, Kakkori & Heikkinen 1999, 114.) Opinnäytetyö sijoittuu historiallisesti Sote-uudistuksen jälkeiseen aikaan ja hyvinvointialueiden uudelleenorganisoinnin keskelle, jota leimaa nopea työelämän muutos sosiaali- ja terveysalalla. Jatkuva muutos on ollut läsnä myös opinnäytetyöprosessissa, jossa vaihtuivat kertaalleen opinnäytetyön ohjaava opettaja sekä opinnäytetyöntekijän oma työtehtävä. Aito kiinnostus opinnäytetyön aiheeseen on kuitenkin kantanut sen loppuun asti ja kehittämistyö jatkuu työyhteisössä opinnäytetyön valmistumisen jälkeenkin.

Reflektiivisyysperiaatteen mukaan on tärkeää tarkastella, millainen on tutkijan henkilökohtainen suhde tutkittavaan kohteeseen koska tältä pohjalta rakentuu tulkinta ilmiöstä. (Heikkinen & Huttunen 2023, 238.) Opinnäytetyöntekijä on aiemmin toiminut sosiaalihojaajana tehostetussa perhetyössä, joten ennakkokäsitys tehostetusta perhetyöstä, asiakkaiden osallisuudesta ja moniammatillisista prosesseista on reflektiivisyysperiaatteen mukaisesti ollut vaikuttamassa taustalla.

Dialektisuus tarkoittaa tulkintaan ja ymmärtämiseen pyrkivää prosessia, jossa todellisuus näytetään useammasta näkökulmasta, moniäänisen kokonaisuutena. Toimintatutkimuksessa on toimittu yhteistyössä työyhteisön henkilöstön, kehittämishankkeen toimijoiden ja yhteistyökumppanien kanssa ja raportoinnissa tuodaan esiin erilaisia tulkintoja ja näkökulmia. (Heikkinen & Huttunen 2023, 240–241.) Toimivuusperiaatteen mukaisesti toimintatutkimuksen luotettavuutta tarkastellaan sen käytännön vaikutusten näkökulmasta. Laajasti ajateltuna toimintatutkimuksen tavoitteena on kehittää hyviä käytäntöjä työelämään. (Heikkinen & Huttunen 2023, 242.) Opinnäytetyössä on pyritty tekemään konkreettisia muutoksia käytäntöihin laatimalla uudistettu tehostetun perhetyön työohje sekä tehostetun perhetyön prosessikuvaus, jotka implementoidaan ja jotka tulevat käytettäväksi työntekijöille. Opinnäytetyöntekijä on myös esitellyt projektiryhmissä ja koko Kainuu tiimissä asiakkaiden osallisuuden vahvistamisen keinoja, jotka perustuvat opinnäytetyön tuloksiin.

Toimintatutkimuksen luotettavuuden arvioinnin kriteeriksi on esitetty myös havahduttavuutta, jolla tarkoitetaan sitä, että tutkimus pysäyttää ajattelemaan asioita erilaisesta näkökulmasta, kun mihin lukija on tottunut. (Heikkinen & Huttunen 2023, 247.) Opinnäytetyössä on yhdistetty osallisuus tehostettuun perhetyöhön mahdollisesti uusia näkökulmia avaavalla tavalla, joka voi herättää uudenlaisia näkökulmia. Adektiivisuus on hyvin lähellä havahduttavuusperiaatetta, sillä molemmissa on keskeistä tutkimuksesta kertominen ymmärrettävällä tavalla käytännön toimijoille. (Heikkinen & Huttunen 2023, 256.) Opinnäytetyön raportoinnissa on vältetty monimutkaista ja vaikeaa kieltä ja käsitteitä on pyritty avaamaan ymmärrettävästi lukijoille.

#### 6.4 Oman asiantuntijuuden kehittyminen

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen (ylempi AMK) -tutkinto on ylempi korkeakoulututkinto, joka syventää aiemmin hankittua osaamista sekä lisää ydinosaamista asiantuntijuuteen, tutkimukselliseen kehittämiseen ja johtamisosaamiseen. Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon tavoitteena on tuottaa sellaista osaamista, mikä vastaa työelämän tarpeisiin ja kehittämiseen. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto sijoittuu eurooppalaisten tutkintojen viitekehyksessä tasolle seitsemän (NQF 7). Tason seitsemän osaamisvaatimuksiin kuuluu, että ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon suorittanut hallitsee oman alansa laaja-alaiset ja pitkälle erikoistuneet tiedot ja menetelmät ja erityisosaamista vastaavat käsitteet, joita tarvitaan itsenäisen ajattelun ja tutkimuksen perustana. Tavoitteena on, että tutkinnon suorittanut kykenee työskentelemään asiantuntijatehtävissä ja johtamaan asioita sekä ihmisiä. (Suositus tutkintojen kansallisen

viitekehyksen (NQF) ja tutkintojen yhteisten kompetenssien soveltamisesta ammattikorkeakoulussa 2018, 4–5.)

Oman asiantuntijuuden kehittymistä arvioitiin eurooppalaisten tutkintojen viitekehyksen NQF tason 7 osaamisvaatimusten mukaan. Opinnäytetyöprosessi sai alkunsa tutkimussuunnitelman esittämisestä maaliskuussa 2023, joten toimintatutkimuksen sykleittäin etenevä kehittämisprosessi on kestänyt noin vuoden. Opinnäytetyöntekijä on oppinut ratkaisemaan vaativia kehittämistehtäviä ja hyödyntämään ja yhdistelemään eri alojen tietoa sekä vahvistanut valmiuksiaan elinikäiseen oppimiseen. Opinnäytetyöntekijä on kehittänyt asiantuntijuuttaan tutkimuksellisessa kehittämisosaamisessa. Opinnäytetyön toteutuksessa hyödynnettiin monipuolisesti tutkimusnäyttöä, jonka etsiminen ja hyödyntäminen kehitti opinnäytetyöntekijän tiedonhakutaitoja sekä tiedon kriittisen tarkastelun taitoa. Opinnäytetyön aihepiiriin perehtyminen on kehittänyt asiantuntijuutta myös asiakasosallisuuden kehittämisessä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon juridiikassa. Toiminnallinen opinnäytetyö nojaa ammatilliseen teoreettiseen tietoon ja aihepiirin käsitteiden käyttöön. Opinnäytetyössä on kehitetty perusteltuja ja käytäntöjä kehittäviä ratkaisuja työelämään. (Airaksinen, Vilkkä & Kostamo 2022, 56.)

Opinnäytetyöntekijän toimiminen projektipäällikkönä ja palveluyksikköpäällikkönä on vahvistanut asiantuntijuuden ja johtajuuden kehittymistä. Opinnäytetyön projektin johtaminen on tuonut konkreettisia kehittämismenetelmiä työyhteisön kehittämiseen ja johtamiseen. Opinnäytetyön aikana käytetyt yhteiskehittämismenetelmät, kuten ohjausryhmän ja projektiryhmän palaverit sekä työpajojen järjestäminen, ovat vahvistaneet moniammatilliseen työhön liittyvää osaamista ja itsenäistä, suunnitelmallista työskentelyä.

## 6.5 Lähteet

Airaksinen, T., Vilkkä, H. & Kostamo, P. (2022). Kirjoita itsesi asiantuntijaksi -opas toiminnalliseen oppinäytetyöhön. E-kirja. Julkaisupäivä: 30.6.2022.

Forsell, M. & Kuoppala, T. (2022). Lastensuojelu 2021: Huostaanottojen määrä väheni vuonna 2021. Viitattu 1.3.2024 <https://www.julkari.fi/handle/10024/144518>

Heikkinen, H., Huttunen, R., & Moilanen, P. (1999). Siinä tutkija missä tekijä: Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Juva: WSOY.

Heikkinen, H. L. T., Kaukko, M., & Friman, M. (2023). Toimintatutkimus: Käytännön opas. Vastapaino.

Heino, T. & Pursi, K. (2018). Miten maakunta voi vähentää tarvetta lasten huostaanottoon? Viitattu 20.3.2024 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-079-2>

Hirsjärvi, S., & Hurme, H. (2001). Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino.

Itäpuisto, M., Kiili, J., Malinen, K., Moilanen, J., & Punna, M. (2021). Perhe- ja lapsityön ammatilliset asiantuntijuudet kokemusasiantuntijuuden kontekstissa. Janus: sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 29(3), 212–228. Viitattu 29.3.2024 <https://doi.org/10.30668/janus.96981>

Kallinen, T. & Kinnunen, T. Etnografia. (2024). Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 17.2.2024 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>

Linnosmaa, I., Miettinen, J. & Selander, K. (2020). Sosiaali- ja terveystieteiden vaikuttavuuden ja kustannusvaikuttavuuden tutkiminen. Teoksessa A. Hujala & H. Taskinen (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere: Tampere University Press, 77–128. Viitattu 30.3.2024 <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/123995/978-952-359-022-9.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Mäntyneva, M. (2022). Hallittu projekti. Jäntevästä suunnittelusta menestykselliseen toteutukseen. Kauppakamari Tieto.



Puusa, A & Juuti, P. (2020). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus. Tal-  
linna.

Sote-palvelujen johtaminen. Asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä. (2024). Viitattu 23.3.2024  
<https://thl.fi/aiheet/sote-palvelujen-johtaminen/asiakas-palveluissa/asiakasosallisuus-palvelu-jarjestelmassa>

Suositus tutkintojen kansallisen viitekehyksen (NQT) ja tutkintojen yhteisten kompetenssien so-  
veltamisesta ammattikorkeakouluissa. (2018). Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto ARENE  
Oy. Viitattu 3.2.2024 [https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2018/arene\\_nqf.pdf](https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2018/arene_nqf.pdf)

Tilastotietoa väestön terveydestä ja hyvinvoinnista (2024). Sotka.net. Terveysten ja hyvinvoinnin  
laitos. Viitattu 1.3.2024 <https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/index>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2013). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannus-osa-  
keyhtiö Tammi. 10. painos.

TENK. 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutki-  
museettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Helsinki. Viitattu  
30.3.2024 [https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje\\_2023.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf)

Vihtari, J., Sinervo, L. & Ståhle, M. (2020) Asiakasosallisuus SOTE-palveluissa. Mitä, miksi ja miten?  
(pp-esitys). Innokylä. Viitattu 11.1.2024 <https://innokyla.fi/sites/default/files/2021-02/Asiakas-osallisuuden%20edist%C3%A4misen%20infopaketti%202020%20Tulevaisuuden%20sote-keskus%20ohjelmalle.pdf>

Vilkka, H. (2015). Tutki ja kehitä. 4:s uudistettu painos. Bookwell Oy. Juva.

Vilkka, H. (2021). Näin onnistut opinnäytetyössä: Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. PS-kustan-  
nus.

## Liite 1. Esimerkki JBI arvioinnista.



29.11.2018

**JBI: Arviointikriteerit laadulliselle tutkimukselle**

Tätä kriittisen arvioinnin tarkistuslistaa käytetään laadullisten tutkimusten metodologisen laadun arviointiin. Arvioinnin tarkistuslistaan sisältyy yhteensä 10 arviointikriteeriä, joiden yksityiskohtaiset sisällöt on kuvattu alhaalla. Arvioijan on hyvä tutustua myös Joanna Briggs Instituutin julkaisemaan katsauksen tekijöiden [käsikirjaan](#) arviointia tehdessään. Tarkistuslistan alkuperäinen englanninkielinen versio löytyy tästä [linkistä](#). Kunkin kriteerin toteutuminen arvioidaan asteikolla: Kyllä (K), Ei (E), Epäselvä (?), Ei sovellettavissa (NA). (Lockwood ym. 2015.)

Arvioija Milla SiitolaPäiväys 4.6.2023Tekijä(t) Husby, I. S. D., Slettebø T., Juul RVuosi 2018

Nro \_\_\_\_\_

Arviointikriteeri	K	E	?	NA
1. Ovatko tutkimuksen tieteenfilosofiset lähtökohdat ja metodologia keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ovatko tutkimuksen metodologia ja tutkimuskysymys tai tavoitteet keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ovatko tutkimuksen metodologia ja aineiston keruumenetelmät keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ovatko tutkimuksen metodologia, aineiston kuvaus ja analyysi keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ovatko tutkimuksen metodologia ja tulosten tulkinta keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Onko tutkijan kulttuuriset tai teoreettiset lähtökohdat kuvattu?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Onko tutkijan vaikutus tutkimukseen ja tutkimuksen vaikutus tutkijaan kuvattu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Onko tutkimukseen osallistajat ja heidän äänensä (alkuperäiset ilmaisut) kuvattu asiaankuuluvasti ja riittävällä tasolla?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Onko tutkimus toteutettu noudattaen nykyisiä eettisiä periaatteita, ja onko tutkimuksella eettisen toimikunnan hyväksyntä?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Perustuvatko tutkimuksen johtopäätökset aineiston analyysiin ja tulosten tulkintaan?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kokonaisarviointi: Hyväksy ☒ Hylkää ☐ Lisätietoja tarvitaan ☐

Kommentteja (mukaan lukien hylkäyksen syy):

Tulos 9/10

## Liite 2. Kirjallisuuskatsaukseen valitut tutkimukset

Tutkimuksen tekijät, vuosi ja maa	Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite	Tutkimuksen tyyppi ja aineisto	Keskeiset tulokset	Laadun arviointi (JBI) ja näytönaste (1–5)
<p>1. Halme, N., Vuorisalmi, M., Perälä M-L. (2014).</p> <p>Tuki, osallisuus ja yhteistoiminta lasten ja perheiden palveluissa. Suomi.</p> <p>Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos</p>	<p>Tutkimuksen tarkoitus oli kuvata työntekijöiden näkemyksiä alle 9-vuotiaiden lasten ja lapsiperheiden tuen tarpeista, palvelujen riittävydestä ja kehittämistarpeista, osallisuudesta ja päätöksenteosta sekä yhteistoiminnasta ja kumppanuustyöskentelystä.</p>	<p>Poikkileikkaustutkimus.</p> <p>Osallistujat: työntekijät yli 4000 asukkaan kunnista: äitiys- tai lastenneuvolassa, päiväkodissa, alakoulussa tai esiopetuksessa työskentelevät ammattilaiset.</p> <p>(n = 457).</p>	<p>Tulosten mukaan ammattilaiset tukevat vanhempien osallisuuden omassa perheessään hyvin, mutta vanhempien osallisuuden tukeminen palvelujärjestelmässä kaipasi vahvistusta. Työntekijöiden näkökulmasta lasten ja perheiden palveluissa tarvitaan palvelujen yhteensovittamista. Lapsiperheiden palvelut eivät muodosta eheää kokonaisuutta.</p>	<p>JBI 6/8</p> <p>poikkileikkaustutkimus</p> <p>näytönaste B</p>
<p>2. Husby, I. S. D., Slettebø, T., Juul R. (2018).</p> <p>Partnerships with children in child welfare: The importance of trust and pedagogical support. Norja.</p> <p>Child &amp; Family Social Work.</p>	<p>Tavoitteena oli kerätä tietoa ammattilaisten sekä lasten ja vanhempien välisestä vuorovaikutuksesta sekä tuottaa tietoa lapsen osallisuuden vahvistamisesta ja lastensuojelun kehittämistä lapsilähtöisemmäksi.</p>	<p>Laadullinen tutkimus. Puolistrukturoitu haastattelu.</p> <p>9–17-vuotiaat lapset, jotka ovat olleet yhteydessä lastensuojeluun.</p> <p>Osallistujia n= 10.</p>	<p>Tulokset osoittavat, että luottamukselliset suhteet, emotionaalinen tuki ja pedagogiset lähestymistavat lisäävät lasten osallistumista vuorovaikutukseen ammattilaisten kanssa. Tulokset osoittavat, että tarvitaan innovatiivisia lähestymistapoja, joilla helpotetaan lasten osallistumista palveluihin ja kehittämiseen.</p>	<p>JBI 9/10</p> <p>laadullinen tutkimus</p> <p>näytönaste C</p>
<p>3. Jackson, S., Kelly, L., &amp; Leslie, B. (2017).</p> <p>Parental Participation in Statutory Child Protection Intervention in Scotland. Englanti.</p> <p>British Journal of Social Work.</p>	<p>Tutkimuksen tarkoitus oli selvittää vanhempien ymmärrystä lastensuojelun prosesseista, tuesta, viestinnästä ja tiedotuskäytännöistä ja siitä, kokivatko vanhemmat voivansa ilmaista näkemyksiään ja saada nämä kuulluiksi. Tutkimuksessa haettiin myös vanhempien näkemyksiä saamansa tuen tuloksista ja tarvittaessa siitä, mitä voitaisiin muuttaa tai tehdä toisin.</p>	<p>Laadullinen tutkimus. Vanhempien haastattelu.</p> <p>Vanhemmat, jotka tutkimuksen aikaan olivat lakisääteisten lastensuojelutoimien piirissä Skotlannissa.</p> <p>Osallistujia n= 11.</p>	<p>Tutkimustulosten mukaan vanhemmat kuvailivat interventiokokemuksia samanaikaisesti negatiivisina ja positiivisina. Interventio- ja lastensuojelutapauskonferenssien alkuvaiheet koettiin ahdistaviksi ja hämmentäviksi.</p> <p>Asiakastyöntekijä-suhteen merkitys nousi keskeiseksi merkityksellisen osallistumisen ja positiivisten tulosten kannalta.</p>	<p>JBI 8/10</p> <p>laadullinen tutkimus</p> <p>näytönaste C</p>
<p>4. Kerppola, J. (2021). PARENTAL EMPOWERMENT IN CHILD AND FAMILY SERVICES. Suomi.</p>	<p>Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää vanhempien osallisuuden tukemisen toteutumista suomalaisissa lasten ja perheiden palveluissa sekä sitä kuinka yhteensovittavat menetelmät, ja esimieheltä saatu tuki</p>	<p>Monimenetelmäinen tutkimus.</p> <p>Tutkimus perustuu kolmeen eri aineistoon. 1) Päihdepalveluissa toimivien työntekijöiden postikysely (n=132, 2) Sosiaali-</p>	<p>Tulokset osoittavat, että työntekijöillä on merkittävä rooli perheiden hyvinvoinnin ja vanhempien osallisuuden tukemisessa. Esimieheltä saatu tuki, yhtenäiset toimintatavat ja työntekijän hyvä</p>	<p>JBI 7/10</p> <p>monimenetelmäinen tutkimus</p> <p>näytönaste B</p>

Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto.	ovat yhteydessä vanhempien osallisuuden tukemiseen työntekijöiden arvioimana. Lisäksi kuvattiin vanhemman osallisuutta sekä sitä edistäviä tekijöitä homo-, lesbo-, biseksuaali-, trans- ja queer-vanhempien (HLBTQ) näkökulmasta.	terveys- ja opetustoimen henkilökunnalle osoitettu työntekijöiden postikysely (n=457) ja 3) HLBTQ-vanhemmiksi identifioituvien vanhempien haastattelu (n=22).	palvelutuntemus edistävät työntekijöiden mahdollisuuksia tukea vanhempien osallisuutta.  Osallisuuden kannalta työntekijöiden on tärkeää tunnistaa perheiden erilaiset tuen ja avun tarpeet. Osallisuuden tukemisessa tärkeää on kunnioittava vuorovaikutus, sukupuoli-neutraali puhe ja vanhemman kohtelu ilman juridisia siteitä lapseen.	
5. Lauri, K., Toros, K., & Lehtme, R. (2021).  Participation in the Child Protection Assessment: Voices from Children in Estonia. Viro.  Child & Adolescent Social Work Journal.	Tutkimuksessa tarkasteltiin lasten näkemyksiä ja kokemuksia osallistumisesta lastensuojelun arviointikäytännön kontekstissa. Tutkimuksen tulosten avulla lastensuojelun työntekijät ja muut ammattilaiset voivat oppia lapsilta, mitä tarvitaan, jotta lapset saadaan paremmin osallistumaan heitä koskeviin asioihin.	Laadullinen tutkimus. Puolistrukturoitu haastattelu.  10–17-vuotiaat lapset, jotka olivat rekisteröity lastensuojelun apua tarvitseviksi lapsiksi.  Osallistujia (n= 14).	Tulokset osoittivat, että osalla lapsista ei ollut kokemusta henkilökohtaisesta keskustelusta lastensuojelun työntekijän kanssa.  Lasten osallistumismallien perusteella ehdotetaan kontekstuaalisia elementtejä, joilla tehostetaan lasten aktiivista osallistumista lastensuojeluun - lapsikeisyyttä ja osallistavuutta.	JB1 9/10  laadullinen tutkimus  näytönaste C
6. Pölkki, P., Vornanen, R. & Colliander, R. (2016).  Critical factors of Intensive family work connected with positive outcomes for child welfare clients. Suomi.  European Journal of Social Work.	Tutkimuksen tarkoitus oli selvittää mekanismeja, jotka tuottavat myönteisiä muutoksia lastensuojelun tehostetussa perhetyössä ja miten vaikutukset näkyvät asiakkuusaseman muutosten ja hyvinvoinnin näkökulmasta.	Laadullinen tutkimus. Yksilöhaastattelut.  5 kuntaa Suomessa, osallistujia, työntekijät (=23), asiakaskirjat (=17).	Tehostetun perhetyön vaikuttavuuden kannalta kriittisiä prosesseja olivat: riittävä aika, luottamuksen rakentuminen ja sitoutuminen, käytännön apu, kommunikation tukeminen ja lapsen edun varmistaminen. Tehostetun perhetyön voidaan tulosten perusteella katsoa tuottavan positiivisia muutoksia suuremmalle osalle sellaisista perheistä, joilla on kompleksisia tarpeita.	JB1 8/10  laadullinen tutkimus  näytönaste C
7. Sæbjørnsen, N. S. E. & Willumsen E. (2017).  Service user participation in interprofessional teams in child welfare in Norway: vulnerable adolescents' perceptions. Norja.  Child & Family Social Work.	Tavoitteena oli tutkia nuorten käsityksiä osallistumisesta moniammatilliseen lastensuojelun vastuutimiin (RT).  Tutkimuksen tarkoituksena oli saada tietoa osallistumisesta, jotta heikommassa asemassa olevien nuorten mahdollisuudet osallistumiseen paranisivat.	Laadullinen tutkimus. Puolistrukturoitu haastattelu.  13–16-vuotiaat nuoret, joilla oli kokemusta moniammatillisiin lastensuojelun vastuutimeihin RT-konferensseihin osallistumisesta.  Osallistujia (n=5).	Tutkimus tulokset osoittivat, että moniammatillisessa lastensuojelun vastuutimissä (RT) voidaan tehostaa nuorten osallistumista tietyn edellytyksin, joita olivat: luottamuksellinen suhde nuoren ja ammattilaisen välillä, keskittyminen nuoren näkemyksiin ja ammattilaisten hyvät viestintätaidot.	JB1 7/10  laadullinen tutkimus  näytönaste D

<p>8. Sorsa, M., Hopia, H., Heino-Tolonen, T., Raitakari, S. (2022).</p> <p>Lapsiperheiden psykososiaalinen tuki Suomessa.</p> <p>Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti.</p>	<p>Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa, mitä lapsiperheiden psykososiaalinen tuki on suomalaisessa kontekstissa ja miten tutkimus on ilmiötä tarkastellut lapsiperheiden psykososiaalisen tuen hoito- ja asiakastyön käytännöissä.</p>	<p>Integratiivinen kirjallisuuskatsaus.</p> <p>Aineisto koostuu 39 julkaisusta vuosilta 2014–2018.</p>	<p>Lapsiperheille suunnatun psykososiaalisen tuen tutkimus on hajanaista ja vain harvassa kirjallisuuskatsauksen tutkimuksessa mainitaan ja määritellään psykososiaalisen tuen käsitettä. Psykososiaalisen tuen katsotaan toteutuvan työntekijöiden vuorovaikutuksen jatkuvuutena ja omahoitajuutena. Psykososiaalinen tuki auttaa universaalisti kaikkia lapsiperheitä, myös riskiryhmiä.</p>	<p>JB1 10/11</p> <p>integratiivinen kirjallisuuskatsaus</p> <p>näytönaste A</p>
<p>9. van Bijleveld, G. G. (2019).</p> <p>Exploring the essence of enabling child participation within child protection services. Hollandi /Alankomaat</p> <p>Child &amp; Family Social Work.</p>	<p>Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, mitä lastensuojelun työntekijät tarvitsevat helpottaakseen lasten osallistumista.</p> <p>Työntekijöille tarjottiin lasten kehittämä osallistumisen työkalupakki ja käytettiin refleksiivistä seurantaa selvittämään työntekijöiden käytännössä kohtamia esteitä.</p>	<p>Laadullinen tutkimus. Tutkijat järjestivät neljä 1,5 tunnin pohdintaistuntoa, joita täydennettiin haastattelulla.</p> <p>Sosiaalityöntekijää, jotka kokeilivat työkalupakkia 2 kuukauden ajan.</p> <p>Osallistujia (n=14).</p>	<p>Tulokset osoittavat, että aikomus helpottaa lasten osallistumista voidaan ohittaa alitajuisilla ajatuksilla ja uskomuksilla, jotka johtavat lapsen suojelun ja osallistumisen monimutkaisuudesta vuorovaikutuksesta. Sosiaalityöntekijöiden on oltava tietoisia tästä ja toistuvaa reflektointia tulisi helpottaa organisaatioiden sisällä käytännön muuttamiseksi ja lasten roolin vahvistamiseksi lastensuojelun päätöksentekoprosesseissa.</p>	<p>JB1 8/10</p> <p>laadullinen tutkimus</p> <p>näytönaste C</p>
<p>10. Vuorenmaa, M. (2016).</p> <p>Äitien ja isien osallisuus perheessä ja lasten palveluissa sekä osallisuuteen yhteydessä olevat tekijät. Suomi</p> <p>Väitöskirja. Tampereen yliopisto.</p>	<p>Tutkimuksen tarkoituksena oli arvioida vanhempien osallisuutta kartoittavan vanhempien osallisuus -mittarin (G-FES) validiteettia ja reliabiliteettia, kuvata äitien ja isien arviota osallisuutensa toteutumisesta perheessään, lapsensa palveluissa ja lasten ja perheiden palveluiden kehittämisessä sekä selittää vanhempien osallisuuteen yhteydessä olevia tekijöitä.</p>	<p>Poikkileikkaustutkimus.</p> <p>Kyselytutkimus. Postikysely.</p> <p>Suomenkieliset, alle 9-vuotiaiden lasten vanhemmat, äidit (n = 571) ja isät (n = 384) vuonna 2009.</p>	<p>Vanhempien osallisuutta mittaava G-FES-mittari osoittautui validiksi ja reliabeliksi mittariksi, joka soveltuu osallisuuden tarkasteluun suomalaisessa kontekstissa. Tutkimukseen osallistuneiden vanhempien osallisuus perheessä ja lapsen palveluissa oli vahvaa ja palveluiden kehittämisessä keskeistä. Vanhempien riittävät vaikuttamismahdollisuudet ja osallistuminen lapsen palvelutapaisissa sekä vaikuttamismahdollisuudet kunnan lasten ja perheiden palveluihin ja tiedonsaanti niistä olivat osallisuuteen vahvistavasti yhteydessä.</p>	<p>JB1 6/8</p> <p>poikkileikkaustutkimus</p> <p>näytönaste A</p>

### Liite 3. Opinnäytetyön aineistohallintasuunnitelma

#### 1. Aineistojen yleinen kuvaus

Opinnäytetyössä kerätään tutkimusaineistoa työntekijöiden teemahaastatteluilla, joissa varmistetaan, etteivät vastaajat ole tunnistettavissa. Lisäksi aineistoa hankitaan yhteisöllisiä ideointimenetelmiä käyttäen. Tutkimusaineistona käytetään myös yhteiskehittämisen menetelminä syntyviä tuotoksia.

#### 2. Aineiston dokumentaatio ja laatu

Aineiston ja sen dokumentoinnin laatu varmistetaan huolellisella dokumentaatiolla kaikissa aineiston keruun vaiheissa ja aineiston käsittelystä. Haastattelut nauhoitetaan, mikäli haastatteluun osallistuvat antavat siihen suostumuksensa. Haastatteluista ja niiden tuloksia käsitellään anonyymisti. Haastateltavia henkilöitä ei voida tunnistaa haastatteluista ja aineistosta, joten tutkimusten tulosten analysoinnissa ja raportoinnissa käytettyjä lainauksia ei voi yhdistää tiettyyn henkilöön.

#### 3. Säilytys ja varmuuskopiointi

Aineisto tallennetaan sähköisessä muodossa opinnäytetyöntekijän tietokoneelle. Aineistoa käsittelee vain opinnäytetyön tekijä tietosuojan yleisten periaatteiden mukaisesti, jossa varmistetaan asianmukainen turvallisuus.

#### 4. Säilyttämiseen liittyvät eettiset ja laillisuuskysymykset

Aineisto ei sisällä arkaluonteisia henkilötietoja. Aineistot ovat vain opinnäytetyön tekijän käytettävissä ja tallennettuna sähköisessä muodossa opinnäytetyön tekijän henkilökohtaiselle tietokoneelle, joka on suojattu asianmukaisella sisäänkirjautumisen salasanalla.

#### 5. Aineiston avaaminen ja pitkäaikaissäilytys

Opinnäytetyön haastatteluaineistoa ja työpajan aineistoa ei ole tarkoitettu käytettäväksi myöhemmin ja se hävitetään opinnäytetyön valmistuttua asianmukaisesti ja turvallisesti.

#### Liite 4. Teemahaastattelu – Asiakkaan osallisuus ja asiakaslähtöisyys tehostetussa perhetyössä

##### Taustoitus:

1. haastateltavan koulutus, ammatti ja työhistoria
2. Miten lastensuojelun tehostettu perhetyö eroaa sosiaalihuoltolain mukaisesta perhetyöstä?

##### TEEMA 1. Asiakkaan tiedonsaanti

1. Miten tiedotat asiakasta tehostetun perhetyön työskentelystä ja sen eri vaiheista?
2. Kuinka asiakkaan tiedonsaantia voisi kehittää?
3. Oletko kuullut osallistavasta kirjaamisesta ja mitä ajatuksia se herättää?

##### TEEMA 2. Mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua päätöksen tekoon

1. Kuinka asiakas voi vaikuttaa tehostetun perhetyön asiakassuunnitelmaan?
2. Kuinka asiakas voi vaikuttaa palvelun aikana ja lopussa työskentelyn arvioimiseen?
3. Kuinka asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa ja osallistua päätöksen tekoon voisi kehittää?

##### TEEMA 3. Luottamuksellinen yhteistyösuhde

1. Miten mielestäsi rakentuu luottamuksellinen yhteistyösuhde asiakkaaseen tehostetussa perhetyössä?
2. Voidaanko asiakasta motivoida ottamaan apua vastaan?
3. Miten asiakkaan osallisuus näkyy tehostetun perhetyön työskentelyn eri vaiheissa (aloi-tus, työskentely, lopetus)?

##### TEEMA 4. Ammattilaisten asenteet, taidot ja työskentelytavat

1. Miten ammattilaisten asenteet mielestäsi vaikuttavat asiakkaan osallisuuteen?
2. Miten tehostetun perhetyön työskentelyssäsi tulee esiin: lapsikeskeisyys, kasvatuskumppanuus, arjen toimivuuden tuki?
3. Mitä on mielestäsi voimavarakeskeisyys ja kuinka sitä voi käyttää työskentelyssä?
4. Mitä asiakkaan osallisuutta tukevia työvälineitä tai työmenetelmiä käytät työssäsi?

##### TEEMA 5. Asiakslähtöinen johtaminen ja yhteistyökäytännöt

1. Miten tehostetun perhetyön moniammatillista yhteistyötä voisi mielestäsi kehittää?
2. Millaiset asiakkaan palautteenanto menetelmät mielestäsi ovat toimivia ja auttavat kehittämään toimintaa?
3. Miten mielestäsi asiakkaiden osallisuutta voitaisiin kehittää organisaatiossasi pitkällä aikavälillä?

## Liite 5. Saatekirje

Hei!

Pyydän sinua osallistumaan opinnäytetyöni teemahaastatteluun, joka käsittelee asiakkaiden osallisuuden kehittäminen tehostetussa perhetyössä Kainuun hyvinvointialueella. Haastattelu on tarkoitettu kaikille, jotka työssään tilaavat ja/tai toteuttavat tehostettua perhetyötä.

Opiskelen sosiaali- ja terveysalan johtaminen ja kehittäminen -tutkintoa (Sosionomi YAMK) Kajaanin ammattikorkeakoulussa. Opinnäytetyöni tavoitteena on tuottaa tietoa asiakasosallisuudesta ja moniammatillisesta yhteistyöstä tehostetussa perhetyössä, jota voidaan hyödyntää tehostetun perhetyön kehittämisessä. Työntekijöiden haastatteluissa nousseiden havaintojen pohjalta järjestetään moniammatillinen työpaja ensi syksynä. Opinnäytetyölle on myönnetty tutkimuslupa toukokuussa 2023.

Teemahaastattelut toteutetaan toiveenne mukaan joko työpaikallanne tai Teamsissa. Haastattelu kestää noin 60 minuuttia. Haastateltavat eivät ole tunnistettavissa raportissa ja aineisto käsitellään luottamuksellisesti ja hävitetään tutkimuksen päätyttyä. Haastatteluun ja/tai työpajaan osallistuminen on vapaaehtoista ja voitte halutessanne keskeyttää tutkimukseen osallistumisen koska tahansa.

Osallistumalla opinnäytetyön haastatteluun pääset vaikuttamaan tehostetun perhetyön asiakas osallisuuden moniammatilliseen kehittämiseen. Haastatteluun osallistumisesta pyytäisin ilmoittamaan sähköpostitse.

Vastaan mielelläni kaikkiin kysymyksiin. Olen varannut haastatteluiden toteuttamiseen seuraavat päivät kesäkuussa: 12.6./13.6./14.6./ 15.6./16.6./19.6./ 20.6./27.6./28.6./29.6./30.6.2023. Mikäli näistä ei löydy sopivaa aikaa, voin järjestää aikoja heinä-elokuulle.

Osallistuminen haastatteluun ja/tai työpajaan on arvokasta, jotta voimme yhdessä kehittää asiakasosallisuutta ja tehostetun perhetyön moniammatillista asiakastyötä!

Ystävällisin terveisin,

Milla Siltala

Sosiaali- ja terveysalan johtaminen ja kehittäminen (YAMK) opiskelija



## Liite 6. Kirjallinen suostumus opinnäytetyöhön osallistumisesta

**Kirjallinen suostumus opinnäytetyöhön osallistumisesta**

Opinnäytetyön nimi: Asiakkaiden osallisuutta tukevan moniammatillisen työskentelyn kehittäminen tehostetussa perhetyössä

Tekijä: Milla Siltala, Kajaanin ammattikorkeakoulu, Sosionomi (YAMK)

Opinnäytetyön lähestymistapa on toimintatutkimus, jossa kerätään tietoa tehostetun perhetyön asiakastyön ja moniammatillisen yhteistyön kehittämistä varten.

Olen tietoinen tämän opinnäytetyön tarkoituksesta ja opinnäytetyössä käytettävistä tutkimusmenetelmistä ja suostun osallistumaan opinnäytetyön aineiston keräämiseen osallistumalla teemahaastatteluun ja/tai työpajatoimintaan.

Olen tietoinen siitä, että osallistuminen on vapaaehtoista. Henkilöllisyyteni jää vain opinnäytetyön tekijän tietoon ja minua koskeva aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua. Voin haluessani keskeyttää tutkimukseen osallistumisen, milloin vain ilman, että minun täytyy perustella keskeyttämistäni. Jos vetäydyn pois opinnäytetyöstä, niin minua koskeva aineisto poistetaan opinnäytetyöaineistosta.

Suostun siihen, että haastattelu nauhoitetaan ja tuottamaani aineistoa käytetään vain tämän opinnäytetyön tarpeisiin. Opinnäytetyössä saattaa olla lainauksia haastattelussa ja työpajoissa esiin nostamistani asioista, mutta kuitenkin niin kirjoitettuna, ettei minua voida tunnistaa tekstistä. Haastattelunauhut ja työpajoissa tuotetut materiaalit tullaan hävittämään opinnäytetyön valmistuttua.

Allekirjoituksellani vahvistan, että osallistun tiedonantajana opinnäytetyöhön

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_ 2023

Allekirjoitus

Päivämäärä

Liite 7. Kirjallinen suostumus opinnäytetyöhön osallistumisesta

**Kirjallinen suostumus opinnäytetyöhön osallistumisesta**

Hei,

Opiskelen Kajaanin ammattikorkeakoulussa sosiaalialan johtamista ja kehittämistä (Sosionomi YAMK) ja teen opinnäytetyötä lapsiperheiden palveluiden ja Kotona asumista tukevien palvelujen (perhetyö) kehittämistyönä. Opinnäytetyö käsittelee tehostetun perhetyön kehittämistä ja asiakkaiden osallisuuden vahvistamista työyhteisön kehittämisen näkökulmasta. Opinnäytetyölle on myönnetty tutkimuslupa toukokuussa 2023.

Opinnäytetyön projektiryhmänä on toiminut tehostetun perhetyön työryhmä ja työntekijöiden näkökulmaa kartoitetaan tehostetun perhetyön työpajassa 11.10. klo 9–10.30. Palaveri pidetään Teamsin välityksellä. Opinnäytetyön työpajaan osallistuminen on vapaaehtoista ja luottamuksellista. Pyydän teiltä lupaa tallentaa Teams palaveri tällä lomakkeella. Teams palaveri on tarkoitus muuttaa tekstimuotoon, analysoida ja sen jälkeen materiaali hävitetään. Työpajaan osallistujien nimet ja kaikki tunnistetiedot poistetaan, eikä niitä tuoda missään vaiheessa esiin opinnäytetyössä. Opinnäytetyön tekijä sitoutuu käsittelemään luottamuksellisesti työpajan materiaalia. Työpajaan osallistujilla on missä vaiheessa tahansa oikeus vetäytyä tutkimuksesta, jolloin hänen osuutensa aineistosta ei tulla käyttämään.

Allekirjoituksella suostun osallistumaan työpajaan ja annan luvan käyttää kertomaani opinnäytetyön aineistona.

allekirjoitus ja nimenselvennys

Mikäli sinulla on kysyttävää, ota yhteyttä sähköpostitse.

Ystävällisin terveisin

Milla Siltala / Sosiaali- ja terveystieteiden johtaminen ja kehittäminen (YAMK) opiskelija