

KRIISITYÖN TARPEEN TUNNISTAMINEN POIJUPUISTON LASTENSUOJELU-
PALVELUISSA SEKÄ ESPOONLAHDEN SEURAKUNNAN NUORISOTYÖSSÄ

Halonen Katja ja Simpson Tiina

Opinnäytetyö, Kevät 2015

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi (AMK) + kirkon dia-
konian virkakelpoisuus

TIIVISTELMÄ

Halonen, Katja ja Simpson, Tiina. Kriisityön tarpeen tunnistaminen Espoonlahden seurakunnassa sekä Poijupuiston lastensuojelupalveluissa. Kevät 2015, 53 sivua, 2 liitettä. Diakonia - ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi / sosionomi + kirkon diakonian virkakelpoisuus.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa kriisityön tarpeen tunnistamista asiakastyössä sekä kriisityöhön liittyvän koulutuksen tarvetta sekä Poijupuiston lastensuojelupalveluiden että Espoonlahden seurakunnan nuorisotyötä tekevien työntekijöiden keskuudessa. Työn tarkoituksen ei ollut mitata työntekijöiden osaamista kriisityöstä, joten työ tehtiin kartoittavana kyselynä. Päättämiseksi oli tuoda näkyväksi sitä mitä Poijupuiston lastensuojelupalveluiden henkilökunta että Espoonlahden seurakunnan nuorisotyöntekijät kokevat hallitsevansa ja mihin toivoisivat enemmän tukea kohdatessaan kriisissä olevia asiakkaita.

Opinnäytetyö toteutettiin kyselynä ja aineistoa analysoitiin asiasanojen avulla. Kyselyyn vastasi 17 Poijupuiston lastensuojelupalveluiden työntekijää sekä 9 Espoonlahden seurakunnan nuorisotyöntekijää. Lisäksi Poijupuiston lastensuojelupalveluiden 3 vastaavaa ohjaajaa sekä perhetyön asiantuntija vastasivat vapaamuotoisesti kysymyksiin kriisityön tarpeellisuudesta asiakastyössä sekä miten kriisityö näkyy heidän tiimien työskentelyssä.

Tutkimuksessa tuli esille, että lähtökohtaisesti lastensuojelun työntekijät näkevät kriisityön osana työskentelyä kaikessa työssään ja kohtaamisessa. He kokivat tunnistavansa kriisin hyvin ja osaavansa vastaanottaa asiakkaan kriisiä. Epävarmuutta kriisissä olevan asiakkaan kanssa työskentelyssä tunnistettiin siinä, osataanko oikein tunnistaa asiakkaan kriisireaktiot ja mihin heitä voisi ohjata jatkotyöskentelyyn kriisin käsittelyssä. Seurakunnan työntekijöille kriisityö liittyi enemmän suuriin katastrofeihin, jolloin kirkko avaa ovet kaikille kansalaisille ja tarjoaa psykososiaalista tukea. Epävarmuutta koettiin kriisissä olevan asiakkaan kohtaamisessa ja kriisin tunnistamisessa, vaikkakin vastauksissa tuli samanaikaisesti ilmi, että työntekijät tunnistavat asiakkaiden kriisin hyvin.

Asiasanat: kriisityö, lastensuojelu, seurakunnan nuorisotyö, kriisi

ABSTRACT

Halonen, Katja and Simpson, Tiina. Recognition of crisis work at the youth team of the Evangelical Lutheran Parish of Espoo and Poijupuisto's Child Welfare Services. 53p., 2 appendices. Language:Finnish. Järvenpää, Spring 2015. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social services/Option in Diaconal Social Work. Degree: Bachelor of Social Services.

Aim of this thesis was to survey how crisis work is recognized, as it relates to client work. Furthermore to survey the need for education, related to crisis work, at the Poijupuisto's Child Welfare Services and the Youth Team of the Evangelical Lutheran Parish of Espoo.

The perspective of the thesis was to survey the expertise, not to measure it. The purpose was to identify what skills both of these groups currently master and, more importantly, what kind of support they wish to have, as it relates to working with clients in crisis.

The thesis was implemented with a questionnaire. The data was collected through questionnaires both on paper as well as by Webropol and the survey results were thematically analyzed. To survey participated 17 child welfare workers from the Poijupuisto's Child Welfare Services and 9 parish youth team workers from the Evangelical Lutheran Parish of Espoo. Additionally three, team leaders and family work specialist from Poijupuisto's Child Welfare Services answered freeform questions about the necessity of crisis work and how crisis work is evident with each team.

As a result, this study found that in principle child welfare workers experience crisis work as part of their everyday work. They are able to recognize a client in crisis and have the knowledge of how to receive the client. What they are unsure about is, if they are properly reading the client's reactions and how or where to direct the client for further help.

The parish workers experienced crisis work related more to catastrophes, since the church is open for everyone in crisis. The parish workers were unsure about how to face a client in crisis and how to identify the crisis; however, some survey results show that the parish workers actually are good at identifying crisis.

Keywords: crisis work, child welfare work, parish youth work

SISÄLTÖ

| | |
|--|----|
| TIIVISTELMÄ | 2 |
| ABSTRACT | 3 |
| 1 JOHDANTO | 5 |
| 2 KRIISI | 7 |
| 2.1 Kriisiteoriat ja kriisin eri vaiheet..... | 9 |
| 2.2 Kriisityö ja kriisityön menetelmät..... | 11 |
| 2.3 Aikaisemmat tutkimukset..... | 14 |
| 3 LASTENSUOJELUTYÖ | 16 |
| 4 SEURAKUNNAN PERHE- JA NUORISOTYÖ | 18 |
| 4.2 Seurakunnan kriisityö..... | 19 |
| 5 TUTKIMUSYMPÄRISTÖ | 21 |
| 5.1 Poijupuiston lastensuojelupalveluiden työmuodot..... | 22 |
| 5.2 Espoonlahden seurakunnan nuoriso- ja perhetyö..... | 25 |
| 6 AINEISTON KERUU - JA ANALYYSIMENETELMÄT | 28 |
| 6.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus | 29 |
| 7 TULOKSET | 31 |
| 7.1 Lastensuojelussa kriisityö on näkyvää | 31 |
| 7.2 Kriisityön koulutuksen tarve ja tunnistamattomuus kriisityössä | 32 |
| 7.3 Seurakunnan nuorisotyöntiimissä nähdään kriisityön merkitys..... | 34 |
| KUVIO 1..... | 36 |
| KUVIO 2..... | 37 |
| LÄHTEET | 41 |
| LIITE 1: Kiitolinjan innovaatio teksti..... | 43 |
| LIITE 2: Webropol kysely | 51 |

1 JOHDANTO

Opinnäytetyössämme kartoitamme kriisityön tarpeen tunnistamista sekä tärkeyttä Espoon Poijupuiston lastensuojelupalveluiden sekä Espoonlahden seurakunnan nuorisotyössä. Tässä opinnäytetyössämme tarkastelemme lastensuojelun ja seurakunnan tekemää kriisityötä, sen mahdollisia eroavaisuuksia tai yhtäläisyyksiä asiakastyössä.

Lastensuojelutyössä on ominaista lähestyä ongelmia ratkaisuja löytämällä ja sitä kautta korjaavalla työotteella. Lastensuojelutyössä puhutaan paljon lain määrittämistä aikarajoista, ihmisten hädästä, kriisistä sekä niiden synnyttämästä kiireestä.

Seurakunnan työskentelyn ominaispiirteenä voidaan pitää kiireetöntä asiakkaan kohtaamista. Seurakunnan työssä asiakkuus nuoren ja perheen kanssa lähtee joko nuoresta tai perheestä käsin perustuen vapaaehtoisuuteen. Asiakas määrittelee itse minkä verran ottaa apua ja tukea vastaan ja millä aikataululla.

Nuoren kriisikäyttäytyminen saattaa ilmetä esimerkiksi aggressiivisena käytöksenä. Tästä tehtävät johtopäätökset voivat olla vääränlaisia, jos moniammatillinen henkilökunta ei osaa huomioida ja tunnistaa kriisin vaikutuksia nuoren ja perheen käytöksessä. Erityisen näkyväksi kriisityön osaamisen merkitys on tullut kiireellisesti sijoitettujen nuorten kohdalla. Käytöshäiriöistä nuorta ei välttämättä auta rajoitustoimenpiteiden tiukentaminen tai sanktiointi. Oikea-aikainen sekä täsmällinen kriisityö ja kriisiapu voivat helpottaa nuoren sekä perheen oloa ja auttaa nuorta hallitsemaan impulsiivista käytöstään. Kriisiavun merkityksestä kyllä keskustellaan lastensuojelussa, mutta sitä kuinka konkreettisesti tämä kyetään ottamaan huomioon lapsen ja nuoren kiireellisen sijoituksen aikana on mielestämme tärkeä kysymys. Kriisi on aina eräänlainen poikkeustilanne ja tämä tulisi huomioida perheen kanssa työskenneltäessä. Erityisen haastavaksi kriisiavun antamisen sijoitettujen nuorten kohdalla tekee sen, että mahdollisesti nuorten kriisikäyttäytyminen kuten yllämainittu aggressio ja vihantunteet tulkitaan huonoksi käytökseksi ja sitä halutaan sanktioida.

Niin lastensuojelussa kuin seurakunnan nuoriso- ja perhetyössä henkilökunnalla tulee olla valmiuksia kohdata kriisissä oleva ihminen. On tunnistettava kriisin eri vaiheet sekä niihin liittyvät erityispiirteet, jotta osaa vastata ihmisten sen hetkisiin tarpeisiin sillä tavalla, kuin he juuri sillä hetkellä kykenevät apua vastaanottamaan.

Yleisellä tasolla tiedostetaan, että viranomaisten puuttuminen lapsen ja perheen elämään on aina tunteita herättävää ja jopa traumaattista. Perheiden ja nuorten kriisiauttamiselle niin lastensuojelussa kuin seurakunnan nuorisotyössäkään ei mielestämme ole annettu riittävästi painoarvoa.

Päädyimme tekemään yhteisen opinnäytetyön, koska kohtaamme molemmat työssämme toistuvasti erilaisissa kriiseissä olevia ihmisiä. Olemme vuosien saatossa usein pohtineet kriisityön osaamisen merkitystä mm. lastensuojelutyössä.

Tavoittelemme opinnäytetyössämme myös tietoisuuden lisäämistä sijaishuollon sekä avohuollon tukitoimiasiakkaiden parissa tehtävän kriisityön merkityksestä. Sosiaali- ja terveyssektorilla tapahtuvat merkittävät muutokset tulevat vaikuttamaan myös lastensuojelun toimenkuvaan. Herättelemme ajatusta kriisityön tekemisen merkityksestä osana lastensuojeluntyötä sekä seurakunnan tekemää nuoriso- ja perhetyötä.

2 KRIISI

Yleisesti kriisillä tarkoitetaan tilannetta, jolloin elämässä tapahtuu suuri muutos. Muutos aiheuttaa mielessä sopeutumistehtävän, joka edellyttää runsasta psyykkisten voimavarojen käyttöönottamista, jotta voidaan selviytyä elämänmuutoksesta. Sopeutumista muutokseen ja voimavarojen käyttöönottamista kutsutaan kriisiksi (Kantanen, Kämäräinen, Parviainen, Saari, Valoaho & Yli-Pirilä 2009, 1.) Elämän suurten muutosten edessä ihminen ajautuu kriisiin. Kriisin aikana ihmisen psyykkiset voimavarat joutuvat koetukselle. Elämäntilanteen suuresta muutoksesta selviytyäkseen ihminen joutuu käyttämään psyykkisiä voimavarojaan ääri rajoille asti sopeutuakseen uuteen elämäntilanteeseen (Ollikainen 2009, 50).

Lapsiin ja nuoriin joudutaan soveltamaan aikuisten kriisiteorioita, sillä lapsia koskevaa kriisiteoriaa ei ole. Kriisi aiheuttaa tilapäistä vääristymää tunne-elämän, ajattelun ja käyttäytymisen alueelle. Käytetyimmässä kriisityön teoriassa toimitaan erilaisia kriisissä olevan tarpeisiin soveltuvia lähestymistapoja käyttäen, näin ollen sitä kutsutaan integroiduksi kriisiteoriaksi (Poijula 2007, 28.)

Lapsen kohdalla traumaattisen psyykkisen kriisin käsittely on riippuvainen aikuisten kyvystä käsitellä sitä heidän kanssaan. Ongelmallista tässä on se, että aikuiset lähes järjestelmällisesti aliarvioivat lapsen kykyä käsitellä traumaattista tilannetta, eivätkä näin ollen tarjoa lapselle optimaalista mahdollisuutta kokemuksen käsittelyyn (Saari 2000, 249–250.)

Suomessa kriisityön keulahahmoihin lukeutuva psykologi Salli Saari on todennut, että tehokkain kriisityön toimintamalli on akuutti kriisityö tilanteessa, jossa henkilön psyykinen tila ja olosuhteiden asettamat vaatimukset muodostavat kohonneen riskin mielen terveyden kannalta. Suomessa ensimmäinen suuronnettomuus, jossa kiinnitettiin hu-

miota uhrien psyykkisiin reaktioihin ja psyykkiseen selviytymiseen oli 1970-luvulla Lapuan patruunatehtaan räjähdys. 1970-luvulta on tultu pitkä matka kriisityön nykypäivään. Suomessa on valmius akuuttien kriisien vastaamisen lisäksi vastata arkielämän traumaattisiin tilanteisiin sisällyttämällä tämä kriisityön erityisvalmiuden piiriin. (Saari 2000, 9–10.)

Terveydenhuoltolain 5/2011 voimaan astuneessa muutoksessa todetaan 27 § kohdalla, että kunnan on järjestettävä alueensa asukkaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi tarpeellinen mielenterveystyö, jonka tarkoituksena on yksilön ja yhteisön mielenterveyttä suojaavien tekijöiden vahvistaminen sekä mielenterveyttä vaarantavien tekijöiden vähentäminen ja poistaminen. Mielenterveystyöhön kuuluu esimerkiksi yksilön ja yhteisön psykososiaalisen tuen yhteensovittaminen äkillisissä järkyttävissä tilanteissa. Lisäksi mainitaan että, mielenterveystyö on suunniteltava ja toteutettava siten, että se muodostaa toimivan kokonaisuuden kunnassa hoidettavan sosiaali- ja terveydenhuollon kanssa (Terveydenhuoltolaki 2010). Tämän lain tulee olla ohjaava myös lastensuojelutyössä.

Kriisit on jaoteltu kolmeen eri kategoriaan 1) traumaattinen kriisi, 2) elämäntilannekriisi ja 3) kehityskriisi. Jako tapahtuu sen mukaan onko kriisin aiheuttanut menetys, havaittu uhka tai muu elämän tilanteen vaikeus. (Ollikainen 2009, 52.)

Kehityskriisi liittyy lapsen ja nuoren normaaliin kasvamiseen ja kypsymiseen eikä ulkoiseen tapahtumaan (Pojula 2007, 30–31). Kehityskriisille olennaista on, että niihin yleisesti ottaen voidaan varautua ja valmistautua etukäteen. Muutos tapahtuu yleensä vähitellen (Saari, Kantanen, Kämäräinen, Parviainen, Valoaho & Yli-Pirilä 2009, 10.)

Traumaattisessa psyykkisessä kriisissä joudutaan yllättävien, ennakoimattomissa olevien tapahtumien kohteeksi. Tällaisia ovat esimerkiksi auto-onnettomuudet, läheltä piti-tilanteet, läheisen kuolema tai vammautumisen uhka. Äkilliset kriisit aiheuttavat yleensä

suuria muutoksia elämässä. Uusi tilanne, johon joudutaan sopeutumaan, on jo tapahtunut, eikä omalla päätöksenteolla tai toiminnalla pystytä tapahtuneeseen vaikuttamaan.

Elämäntilannekriiseiksi nimitetään kaikkia yllättäviä tapahtumia elämässä kuten avioero, irtisanominen tai muu vastaavanlainen tapahtuma. Nämä eivät itsessään traumatisoi vaan aiheuttavat voimakasta toimintakyvyn laskua järkyttämällä suuresti. Elämäntilannekriisi muistuttaa traumaattista kriisiä ja sen hoidossa käytetään paljon samoja menetelmiä (Ollikainen 2009, 53–54.) Elämäntilannekriisit tapahtuvat vähitellen, joten niihin pystytään henkisesti valmistautumaan samankaltaisesti kuin kehityskriiseihin (Saari ym. 2009. 10).

Yllä mainittuihin teorioihin viitaten kiireellistä sijoitusta sekä avohuollon asiakkuutta voidaan pitää elämäntilannekriisinä. Vaikka kiireellinen sijoitus on aina yllättävä, on sijoitusta edeltänyt useimmiten pidempiaikainen lastensuojelun avohuollollinen asiakkuus. Esimerkkinä tästä voidaan pitää syksyllä 2014 mediassa käytyä keskustelua siitä, kuinka uusioperheiden lasten asemoituminen perheessä on hankalaa ja on jopa johtanut lastensuojelun asiakkuuteen. Taustalla vaikuttaa koko perhettä koskeva elämäntilannekriisi

2.1 Kriisiteoriat ja kriisin eri vaiheet

Yleinen kriisiteoria tukee ja auttaa ihmistä tunnistamaan ja korjaamaan kriisin aiheuttamia muutoksia ajattelussa sekä käyttäytymisessä. Tämän lisäksi on useita teorioita, joiden avulla kriisissä olevaa ihmistä voidaan lähestyä auttaen häntä selviytymään kriisistä. Sopeutumisteoriassa pyritään kääntämään kielteiset ja haitalliset selviytymiskeinot myönteisiksi toivoa ylläpitäviksi menetelmiksi. Psykoanalyttisessä teoriassa ajatus pohjautuu tiedostamattomiin sekä tiedostettuihin menneisyydestä esiin nouseviin kokemuksiin. Interpersoonallisessa teoriassa keskeistä on positiivisen minäkuvan vahvistaminen.

minen. Systemiteoriassa keskitytään ihmisten välisiin suhteisiin ja vuorovaikutukseen. Integroitu kriisiteoria on käytetyin muoto auttaa kriisissä olevaa ihmistä. Integroidussa kriisin teoriassa sovelletaan yllämainittuja teorioita tilanteen vaatimalla tavalla. (Poijula 2007, 28.)

Kriisityön vaikuttavuuden kannalta on tärkeää, että työntekijä tunnistaa kaikki teorioiden eri mallit. Kohdatessaan kriisissä olevan ihmisen työntekijän täytyy tunnistaa, mikä kaltaista apua kriisissä oleva ihminen pystyy ottamaan vastaan ja millä intensiteetillä. Kriisityössä tarvitaan moniulotteista kriisityönteorioiden osaamista, koska kriisit ovat erilaisia ja niitä yhdistää moni eri tekijä. Harva teoria yksistään pystyy tarjoamaan avun kriisin käsittelemiseen, näin ollen teorioita yhteen sovittamalla saadaan paras lopputulos.

Kriisi jaetaan neljään eri vaiheeseen; sokkivaihe, reaktiovaihe, työstämis- ja käsittelyvaihe sekä uudelleen orientoitumisen vaihe. Kohdatessaan järkyttävän tapahtuman tai asian ihminen menee sokkiin. Sokkivaiheessa koetaan tapahtuma epätodellisena. Sokki toimii mielen suojautumiskeinona niiltä asioilta, joita se ei sillä hetkellä pysty vastaanottamaan ja käsittelemään. (Saari 2007, 42). Sokki voi aiheuttaa erilaisia fyysisiä oireita kuten, voimakasta päänsärkyä, hikoilua, vapinaa, sydämentykytystä ja voimattomuutta. (Kiiltomäki & Muma 2007, 15.) Sokki ei tarkoita sitä, että ihminen menettää toimintakykynsä tai mielenterveytensä, vaan sokissa ihminen yleensä toimii johdonmukaisesti (Palosaari 2007, 54). Sokissa ihminen voi toimia täysin tunteettomasti ja kyky tuntea kipua voi olla alentunut (Saari 2007, 46–47).

Reaktiovaiheeseen siirrytään vähitellen sokista sitä mukaa kuin mieli pystyy vastaanottamaan järkyttävää tietoa. Reagointivaiheessa tyypillistä on, että mieli palaa ajoittain takaisin sokkivaiheeseen hyväksyessään tapahtunutta. Fyysiset oireet kuten pahoinvointi, paleleminen, puristava tunne rinnassa, muisti- ja keskittymisvaikeudet sekä yleinen ahdistuneisuus kuuluvat olennaisesti tähän vaiheeseen. (Palosaari 2007, 63–64.) Reaktiovaiheeseen kuuluu tunteiden voimakkaat vaihtelut. Perusturvallisuuden tunteen järk-

kyessä ihminen on herkkä erilaisille peloille. Ihminen kuormittuu järkyttävän tapahtuman työstämisestä niin, että hän ei enää kykene rauhoittamaan itseään. (Saari ym. 2009, 31–34.)

Työstämisvaiheessa haetaan etäisyyttä järkyttävään tapahtumaan. Tällä tarkoitetaan sitä, että tapahtuneesta ei ole tarvetta puhua jatkuvasti vaan tapahtuneen käsittely kääntyy ikään kuin sisäänpäin. Sokki- ja reaktiovaiheessa ei nähdä tulevaisuuteen, mutta käsittely- ja työstämisvaiheessa annetaan lupa ajatella elämän jatkuvan. Ihminen kykenee säätelemään tunteitaan, mutta ärtyneisyys ja lyhytpinnaisuus kuuluvat työstämisvaiheeseen. Tämän lisäksi muisti- ja keskittymisvaikeudet jatkuvat. Kriisiprosessi hidastuu, mikä saattaa aiheuttaa hetkellistä epäuskoa prosessin etenemiseen. (Saari ym. 2009, 41–45.)

Uudelleenorientoitumisvaiheeseen kuuluu se, että järkyttävän tapahtuman tuomaan muutokseen sopeudutaan pikkuhiljaa (Kiiltomäki & Muma 2007,20). Kun on saanut tehdä luopumistyötä ja surra tarvittavan ajan, vapautuu tilaa uuden vastaanottamiseen. Samalla kiinnostus elämään ja tulevaisuuteen lisääntyy. Uudelleenorientoitumisen vaiheessa kriisi/trauma tulisi olla käsitelty perinpohjaisesti, mikä tarkoittaa sitä, että tapahtuma ei ole jatkuvasti mielessä vaan osa ihmistä. (Saari 2000, 67–68.)

2.2 Kriisityö ja kriisityön menetelmät

Kriisityön tavoitteena on auttaa ihmistä selviytymään erilaisista kriisitilanteista. Työskentelylle leimaavaa on sen lyhytkestoisuus, suunnitelmallisuus ja tavoitteellisuus. Kriisityö koostuu asiakkaan suorasta kohtaamisesta, hoivasta, eri palveluihin ohjaamisesta sekä kokonaisvaltaisesta tukemisesta. Palveluiden ohjaamisen lisäksi on tärkeää kartoittaa lähiverkosto ja liittää se mukaan kriisityöskentelyyn. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan kriisityö nähdään tärkeänä erityisosaamisen alueena, jossa tulee ym-

märtää kriisin vaikutus ihmiseen. Huomion arvoinen asia on, että kriisityö ei itsessään ole terapiaa. (Lastensuojelun käsikirja .Kriisityö i.a.)

Kriisiauttamisessa on käytössä useita eri menetelmiä. Jokaisessa kriisin vaiheessa (sokki-, reaktio-, työstämis- ja uudelleensuuntautumisvaihe) on tärkeää tiedostaa menetelmien vaikutukset kriisissä olevan toipumiselle. Sokkivaiheessa huolehditaan turvallisuudesta ja järjestetään rauhallinen tila. Turvallisuudentunnetta edistää kriisityöntekijän rohkaiseva, selkeä ja rauhoittava äänensävy. (Kiiltomäki & Muma 2007, 16.)

Sokkivaiheen aikana asiakkaan kohtaamisessa tärkeimpänä menetelmänä pidetään sitä, että asiakas saa tulla kuulluksi ja kertoa sillä hetkellä hänelle tärkeistä tunteista ja kokemuksista. Periaatteena pidetään sokissa olevan ehdoilla etenemistä. Sokissa oleva työstää kokemaansa toistamalla tapahtunutta useita kertoja. Näissä tilanteissa kriisityöntekijän on tärkeä osata sanoittaa kuulemaansa ja täten auttaa sokissa olevaa jäsentämään kokemustaan. (Saari ym. 2009, 25–29.)

Kriisityöntekijä välttää omien kokemusten tai tunteiden esille tuomista sekä omien mielipiteiden kertomista tai kannanottoa. Asiakkaan kanssa käydään läpi seuraavien tuntien ja tulevan vuorokauden tapahtumat. Sokkivaiheessa on tärkeää huolehtia siitä, että asiakkaalla on sosiaalinen tuki ja tietoisuus siitä mistä saa tukea. (Saari ym. 2009, 25–29.)

Sosiaalisen tuen järjestäminen on tärkeä osa ensivaiheen työskentelyä. Kriisissä olevalle asiakkaalle pyritään järjestämään läheisverkostosta tukea asiakkaan toiveiden mukaan. Sosiaalinen tuen yksi merkittävin tarkoitus on auttaa kriisissä olevaa henkilöä olemalla läsnä ja kuuntelemalla häntä. Työntekijän ammattitaitoa tukee kriisityön menetelmien osaaminen ja tiedostaminen. Tämä edesauttaa työntekijän omaa jaksamista, sekä epävarmuuden tunteen sietämistä siitä, että osaako toimia oikein kriisitilanteessa. Menetelmien moninaisuudesta huolimatta tärkeintä autettavan näkökulmasta on se, että auttaja on aidosti läsnä ja hänen käytettävissään. (Saari ym. 2009, 107–108.)

Reaktiovaiheen työskentelyssä vahvistetaan läheisten ja lähellä olevien ihmisten avun antamisen tärkeyttä kuuntelemisen, läsnäolon ja konkreettisen käytännön avun antamisessa. Reaktiovaiheessa oleva henkilö kokee tarvetta käsitellä asiaa yhä uudestaan. (Kantanen ym. 2009, 34.)

Reaktiovaiheessa järjestetään useimmiten kriisi-istuntoja kriisin kokeneille sekä heidän läheisilleen. Ryhmässä käydään ammattilaisen johdolla tapahtunutta läpi. Kriisi-istunnoissa on jokaisella mahdollisuus sanoittaa ja kuvata omia ajatuksiaan sekä fyysisiä tuntemuksiaan. Kriisi-istunnossa jokaisen oma kokemus, kuulema ja tarina auttavat hahmottamaan kokonaisuutta siitä, mitä oikein on tapahtunut. Istunnon vetäjillä voi olla myös lisäinformaatioita eri viranomaistahoilta, jotka täydentävät kokonaisuutta ja auttavat hahmottamaan lopullisesti tapahtumaa. Näiden lisäksi on todettu, että kriisi-istuntoon osallistuneet hyötyvät toisten kertomista ajatuksista ja tuntemuksista, myös ne jotka eivät itse istunnossa välttämättä halua kovin paljon puhua. (Palosaari 2007, 100–104.)

Reaktiovaiheen työskentelyssä merkitykselliseksi on koettu myös aktiivisen avun tarjoaminen. Kriisin kohdannut henkilö ei yleisesti ottaen itse pysty tunnistamaan omaa avun tarvettaan eivätkä hänen voimavaransa välttämättä riittäisi avun hakemiseen. Aktiivinen apu on kuuntelemista, tunteiden sanoittamista ja ymmärrettäväksi tekemistä, apukeinojen löytämistä ahdistustiloihin sekä auttaa henkilöä pääsemään ajatuksissaan eteenpäin kun mieli on jäänyt pyörimään saman asian ympärille. (Kantanen ym.2009,35–36.)

Kriisin työstämis- ja käsittelyvaiheen menetelmissä tulee ottaa huomioon se, ettei kriisin kokenut ihminen halua enää puhua koko kriisistä. Puhumattomuus ei kuitenkaan ole merkki siitä, että kriisi ja siihen liittyvät tunteet olisi loppuun käsitelty. Kriisin tässä vaiheessa työskentely ja asioiden läpikäyminen tapahtuu enenevässä määrin ihmisen omassa mielessä. (Saari 2000, 60–64.)

Yksin ajatusten käsittely saattaa olla myös läheisten suojelua siltä, ettei kriisin kohdannut ihminen halua kuormittaa läheisiään kohtuuttomasti pyörittämällä samoja asioita uudestaan ja uudestaan. Toisaalta tässä vaiheessa kriisin käsittely on hidastunut, mutta tarve käsitellä asioita uudestaan ja uudestaan on säilynyt. Tämä vaihe voi olla erittäin hankala auttamisvaihe, koska läheisillä tulisi olla herkkyyttä nähdä milloin tulisi olla läsnä ja kuunnella ja milloin vain olla läsnä. Tässä vaiheessa koetaan myös erilaiset vertaisryhmät ja ammatillisesti vedetyt sururyhmät tehokkaiksi auttamiskeinoiksi. Ryhmissä kokemukset ovat kaikilla samankaltaisia, joihin on helppo samaistua ja se auttaa suhteuttamaan kriisin aiheuttamia tunnetiloja kuten vihaa, syyllisyyttä ja toivottomuutta. (Kantanen ym. 2009,41–48.)

Uudelleen suuntautumisen työskentelyssä on tärkeä tukea kriisin läpikäynyttä henkilöä tukien hänen ajatuksia ja pyrkimyksiä palata hiljalleen omaan muuttuneeseen elämäntilanteeseen. Työskentelyssä on hyvä muistaa, että palaaminen uuteen elämään on joillakin hyvin hidasta ja tuskallista, jolloin auttajilta vaaditaan kärsivällisyyttä ja kykyä nähdä hyvin pieniä positiivisia muutoksia. (Kantanen ym. 2009, 67–68.)

2.3 Aikaisemmat tutkimukset

Tutkimuksen teoriatieto perustuu tutkimuksiin kriisityön vaikuttavuudesta ja kriisityön tuloksista. Suomen mielenterveysseuralle tehdyssä valtakunnallisessa kriisityön tuloksellisuustutkimuksessa tutkija Ollikainen on tuonut kattavasti esille kriisityön vaikuttavuutta. Tutkimuksessa todetaan Salli Saarta lainaten, että Suomessa tehty kriisityön tutkimus on painottunut lähinnä tutkimuksiin traumatisoituneista henkilöistä sekä suuronnettomuuksista. Tutkimuksessa otetaan esille Suomessa olevan vähän sellaista psyykkisiä kriisejä koskevaa tutkimuskirjallisuutta, joka olisi yleistettävissä Suomen oloihin. Pääasiallinen kirjallisuus kriisityön interventiomenetelmistä koskee USA:ssa käytettäviä menetelmiä. Toisin sanottuna, sellaista tutkimustietoa kriisityön vaikuttavuudesta, jossa kriisityötä tehdään perustasolla elämänkriisinilmiöön sisällytettynä, on hyvin niukasti

tarjolla. Tutkimushankkeen tavoitteena Ollikaisella oli selvittää muutosta kriisiin liittyvässä oireilussa kriisityön aikana ja sen jälkeen. Osa hankkeen toteutuksesta on antaa selkeitä ohjeita kriisityöntekijöille siitä millaista kriisiapua kannattaa järjestää (Ollikainen 2009, 12–17.)

Ollikainen (2009) käytti tutkimushenkilöinä kriisikeskuksen asiakkaita, joiden kriisit olivat niin elämäntilanne- tai traumaattisia kriisejä. Ollikaisen mukaan lyhytkestoisen kriisityön tulokset olivat luotettavia. Tuloksellisuuden mittareina on käytetty oirekyselyitä sekä yhteistyönlaatua mittaavia kyselyitä. Ollikainen toteaa tulosten perusteella kriisityön olevan suurimmalle osalle kriisiasiakkaista erittäin tuloksellinen auttamismuoto. Näkyvimpiä tuloksia saatiin masennusoireiden sekä psyykkisen oireilun laskeamisen suhteen (Ollikainen 2009, 84.)

3 LASTENSUOJELUTYÖ

Lastensuojelulaissa painotetaan lapsen edun huomioimista kaikissa viranomaisen tekemissä toimenpiteissä. Laissa veloitetaan julkista valtaa varaamaan riittävät voimavarat lapselle ja perheelle palveluja järjestettäessä. (Räty 2007, 17.)

Lastensuojelulain kantavana tavoitteena on puuttua riittävän varhain perheiden ongelmiin, jotka voivat aiheutua mm. perheen mielenterveys-, päihde- tai taloudellisista ongelmista. Varhaisen puuttumisen periaate on otettava huomioon myös, kun päätetään tukitoimista, joita perheelle on järjestettävissä. (Räty 2007, 21.)

Lastensuojelu tulisi ymmärtää toimintana, joka koskettaa kaikkia kansalaisia sekä viranomaisia sosiaaliviranomaisten lisäksi. Lastensuojelu on kaikkien ensisijainen tehtävä ja se perustuu kansainvälisiin oikeuksiin. Lastensuojelun tavoitteena on ensisijaisesti toteuttaa 1) lapsi - ja perhekohtaista lastensuojelua, 2) edistää lapsen hyvinvointia ja 3) kehittää palveluja kasvatuksen tulemiseksi. Tämän toteutuminen edellyttää laajempaa yhteiskunnan palvelujärjestelmien kehittämistä perus- sekä erityispalveluissa sekä työskentelyä yli sektorirajojen. (Taskinen 2007, 10.)

Lastensuojelun tulee keskittyä ennaltaehkäisevään toimintaan, josta päävastuun kantavat aikuiset. Ennaltaehkäisevää lastensuojelua pidetään eettisesti hyvin vaativana toimintana. Vaativaksi määrittelyn tekee se, että tässä haetaan kaikille sopivia toimintoja, määritteitä jotka tukevat lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointia. Näiden palvelujen sekä toimintojen on tarkoitus ennaltaehkäistä syrjäytymistä sekä huono-osaisuutta. Tähän yhdistyy myös kysymys - kuka määrittelee hyvän elämän ja mitä sillä todellisuudessa tarkoitetaan kunkin lapsen ja perheen kohdalla. (Puonti, Saarnio & Hujala 2004, 154–155.)

Ennaltaehkäisevä lastensuojelua voidaan hahmottaa ongelmien ehkäisynä tai niiden syvenemisen estämisenä, lasten ja nuorten osallisuutena vaikuttaa itseään koskeviin asioihin, lasten tarpeisiin vastaamisena sekä mahdollisten riskien poistamisena että uusien mahdollisuuksien avaamisena. Kaiken kaikkiaan ennaltaehkäisevän työn tavoite voidaan yleisellä tasolla todeta olevan hyvien edellytysten luominen ja antaminen lapsuuteen. Tukimuodot ennaltaehkäisevässä työssä voivat olla moninaisia taloudellisesta tuesta fyysiseen ja henkiseen tukemiseen. Nämä tukimuodot tulee olla kaikkien perheenjäsenten saatavilla. (Puonti, Saarnio, Hujala 2004, 161–162.)

4 SEURAKUNNAN PERHE- JA NUORISOTYÖ

Perhe muodostaa lapselle ja nuorelle hyvin merkityksellisen kasvupohjan. Perherakenteessa tapahtuneet muutokset viimeisten vuosikymmenten aikana ovat tuoneet mukanaan haasteita kehittää seurakunnassa tehtävää perhetyötä. Kirkko on linjannut *Meidän kirkko*-strategiassaan tärkeimmäksi yhteistyökumppanikseen perheen, näin ollen kirkko tukee perhettä niin arkielämässä kun ristiriidoissa tai kriiseissäkin. Erityistä huomiota kirkko kiinnittää lasten ja perheiden hyvinvointiin tukien heitä kokonaisvaltaisesti. Kokonaisvaltaisuus käsittää henkisen-, sosiaalisen- sekä taloudellisen tuen antamisen. Kirkko tarjoaa myös perheneuvontaa, jolla tähdätään perheen hyvinvoinnin tukemiseen elämän eri vaiheissa. (Kirkon tutkimuskeskus 2012, 176.)

Kirkon perhetyö pitää sisällään kaiken sen seurakunnan työntekijöiden sekä vapaaehtoisten tekemän työn, jolla vahvistetaan perheiden hengellistä elämää, kasvua ihmisenä ja tuetaan keskinäiseen välittämiseen sekä autetaan jaksamisessa. Myös vaikeiden elämäntilanteiden läpikäymisessä tukeminen sekä hengellisyyden vahvistaminen ovat osa seurakunnan perhetyötä. Parisuhdekursseja sekä muuta pareille tarkoitettua toimintaa järjestetään osana perhetyötä. Perheille suunnattuja leirejä sekä kursseja järjestetään myös vanhemmuuteen tai kasvatukseen liittyen. (Kirkon tutkimuskeskus 2012, 179.)

Seurakunnan nuorisotyön työmuodoista vahvin alue on 15-vuotiaille suunnattu rippikoulu. Suomessa rippikoulun avulla tavoitetaan yli 90 % 15-vuotiaista nuorista. Isoskoulutukseen osallistuu vuosittain 40 % rippikoulun käyneistä, se on tärkeä osa seurakunnan kokoavaa nuorisotyötä. Nuorisotyö- ja toiminta seurakunnissa painottuvat pääasiassa rippikoulun jälkeiseen nuorisotyöhön. Tulevaisuuden haasteena on varhaisaikuisuuden liittäminen osaksi nuorisotyötä säilyttämällä yhteys 18 – 29-vuotiaisiin. Seurakunta tekee nuorisotyötä myös kouluissa, toimien yhteistyössä oppilaitosten kanssa. Yhteistyö muodostuu päivänavauksista, konserteista, tuntivierailuista sekä seurakunnan

muusta yhteistoiminnasta koulujen kanssa. (Kirkkohallitus kasvatus ja nuorisotyö 2010).

Erityisnuorisotyö on yhteistyötä paikallisissa ja valtakunnallisissa verkostoissa. Tavoitteena on syrjäytymistä ehkäisevä sekä sosiaalisesti vahvistava työ. Tälle nuorisotyön erityisalalle ominaista on jalkautua nuorten keskuuteen ja tavoittaa nuoria heidän omassa elinympäristössään. Erityisnuorisotyön strategiassa on linjattu erityisnuorisotyö etsiväksi, kohtaavaksi ja läsnä olevaksi työksi. Yhteistyö muodostuu erityistä tukea tarvitsevien lasten, nuorten ja perheiden kanssa tapahtuvasta työskentelystä. Erityisnuorisotyö täyttää kirkon diakonisen tehtävän joka kumpuaa lähimmäisenrakkaudesta samalla toteuttaen kristillisen kasvatustehtävänsä Kirkon lapsi- ja nuorisotyössä kaikilta työntekijöiltä edellytetään pyrkimystä rehellisyyteen ja avoimeen todellisuuden kohtaamiseen. Ominaista on keskusteleva ja nuorta kunnioittava tapa työskennellä. Kunnioittamiseen sisältyy kirkon nuorisotyössä myös uskon salaisuuden tutkiminen lapsen ja nuoren ehdoilla.. (Kirkon keskushallinto 2007, 4–6.)

4.2 Seurakunnan kriisityö

Suomen kirkko on tehnyt kriisityötä aina, tämä on ollut hädänalaisen ihmisen kohtaamista ja hänen kokonaisvaltaista auttamista äkillisen onnettomuuden tai muun kriisin kohdatessa. Kuunteleminen, henkisen- ja hengellisen tuen antaminen sekä taloudellinen auttaminen ovat kuuluneet seurakunnan perustehtävään jo ennen kuin järjestäytyneestä kriisityöstä on alettu yhteiskuntatasolla puhumaan. Kirkko näkee kriisityön olevan osa diakonista palvelutehtävää, jossa hädänalainen ihminen tulee kohdatuksi ja autetuksi. Kirkkolaissa on erikseen pykälä, jossa määrätään diakoniatyö auttamaan niitä joiden hätä on suurin ja joita ei muulla tavalla auteta. Täältä pohjalta on aloitettu erityistyömuotoja kuten perheneuvojan työ sekä palveleva puhelin

Kirkolla on oma Henkisen Huollon organisaatio, jolla on valmiudet vastata osaltaan onnettomuuksien, suuronnettomuuksien tai katastrofien aikana tapahtuvaa kriisiauttamista. Henkisen Huollon organisaatio toimii aina yhteistyössä valtakunnallisen kriisityön kanssa. Kirkon työntekijät koulutetaan kriisityöhön, henkisen huollon ryhmään kuuluvilla koulutus on jatkuvaa. Seurakunnissa tehtävä kriisityö näkyy myös poliisin kanssa tehtävänä yhteistyönä, kuten suruviestien viemisessä mukana olemisena tai kouluissa tai työpaikoilla muistotilaisuuden järjestämisenä onnettomuuden sattuessa.

Seurakunnan työntekijät tekevät kriisityötä myös erityistyömuotojen ulkopuolella. Kriisityöksi voidaan laskea ihmisen kohtaaminen elämän mukanaan tuomien yllättävien tilanteiden keskellä. (Pohjolan-Pirhonen, Poutiainen & Samulin 2007, 23–25.)

Useimmiten kirkon avun piiriin hakeudutaan silloin kun perhettä on kohdannut elämäntilanne kriisi. Kirkon tarjoama tuki eri kriiseissä voidaan myös omalta osaltaan katsoa sosiaaliseksi tueksi.

5 TUTKIMUSYMPÄRISTÖ

Tutkimusympäristöksi valikoitui Espoosta Poijupuiston lastensuojelupalvelut sekä samalla alueella sijaitseva Espoonlahden seurakunnan nuoriso- ja perhetyö. Poijupuiston lastensuojelupalvelut on perustettu 4 vuotta sitten. Vuonna 2009 Espoon kaupunki teki päätöksen Espoonlahden lastenkodin ja Honkamäen vastaanottokodin yhdistämisestä Poijupuiston lastensuojelupalveluiksi. Yhdistämisen taustalla oli tarve kehittää kaupungin palveluvalikkoa perheille tarjottavasta ennaltaehkäisevästä työstä kotiin sekä sijaishuollon aikaisen perhetyön ja kriisityön lisäämisestä. Honkamäen vastaanottokoti siirtyi lastensuojelupalveluiden alle vastaavanlaisena yksikkönä kuin se oli toiminut Honkamäkenäkin. Espoonlahden lastenkodin osastot lopetettiin ja henkilökunta siirtyi tekemään perhetyötä sekä avohuollon että sijaishuollon tiimeihin. Näin Poijupuiston lastensuojelupalveluiden alle saatiin toimimaan kolme erillistä tiimiä, 1. Tehostettu perhetyö, 2. Vastaanottokoti, 3. Kotiutus- ja tukitiimi nykyisin Sijaishuollon sosiaaliohjaus. Yhteiset tilat toiminnalle sijaitsee Espoon Kivenlahdessa. Henkilökuntaa koko talossa on 32.

Vuoden 2014 alussa Poijupuiston uutena toimintana aloitti Tehostetun perhetyön sekä vastaanottokodin välimaastossa työskentelevä Kiitolinja-työ. Kiitolinja tuottaa vastaanottokodin rinnalla samoilla struktuureilla arviointia kotiin. Nuori asuu kotona ja Kiitolinjan työntekijät työskentelevät perheen kotona tehden arviointia perheen kokonaistilanteesta ja tuen tarpeesta.

Tällä Poijupuiston palvelukonseptilla haettiin kaupunkitasoisesti uusia palvelumuotoja Espoolaisille lapsiperheille. Lisäarvoa asiakkaille tuotti myös eri palveluiden asettuminen saman katon alle. Tämä mahdollisti asiakkuuden kuljettamisen samassa talossa esim. vastaanotolta palaava nuori voi aloittaa kotiutumisen tueksi Tehostetussa perhetyössä asiakkaana. Näissä siirtymävaiheissa voidaan asiakkuus siirtää sujuvasti talon

sisällä ja tarvittaessa vanha tuttu työntekijä voi jatkaa siirtymävaiheen ajan työskentelyä.

Pojupuiston kaikki palvelut on kohdennettu Espoolaisille perheille, jotka tarvitsevat erityistä tukea haasteelliseen perhetilanteeseensa. Edellä mainittujen tiimien lisäksi Poijupuistossa tarjotaan eri asiakasryhmille vertaisryhmätoimintaa. Poijupuiston lastensuojelupalveluiden työtä ohjaavat arvot ovat; ainutlaatuisuus, samanarvoisuus, avoimuus, turvallisuus, innovatiivisuus ja laadukkuus (Espoon kaupunki i.a)

5.1 Poijupuiston lastensuojelupalveluiden työmuodot

Vastaanottokoti tarjoaa ympärivuorokautista palvelua kiireellisesti sijoitetuille espoolaisille nuorille (13-17 v.) ja heidän perheille. Vastaanottokodin sijoitukset ovat lyhytaikaisia muutamasta viikosta muutamaa kuukauteen. Sijoituksen aikana nuoren ja perheen kanssa työskennellään intensiivisesti ja nuori palaa joko kotiin arvioinnin jälkeen tai hänet voidaan sijoittaa kodin ulkopuolelle hetkellisesti. Nuoren tilannetta arvioidaan koko prosessin ajan yhteistyössä sosiaalityöntekijän että vanhempien kanssa. (Stenman 2014.)

Vastaanottokodissa työskentelee 9 ohjaajaa, sairaanhoitaja sekä vastaava ohjaaja. Lisäksi heillä on mahdollisuus saada toimintaterapeutilta konsultaatioapua tai nuorelle tehtävää toimintakyvyn arviointia. Tehostetussa perhetyössä työskentelee vastaava ohjaaja sekä 7 ohjaajaa. Poijupuiston lastensuojelupalveluiden muissa tiimeissä toimivat toimintaterapeutti sekä sairaanhoitaja ovat Tehostetun perhetyön työryhmän käytettävissä konsultaation merkeissä sekä suoraan asiakastapaamisissa tarpeen mukaan.

Tehostettu perhetyö on perheelle vapaaehtoista avohuollon tukitoimenpiteenä tapahtuvaa työskentelyä. Työskentely vaatii kuitenkin perheen sitoutumista intensiiviseen työskentelyyn. Intensiivinen työskentely tarkoittaa 3 - 5 tapaamista / kontaktia viikon aika-

na. Tehostettu perhetyö on ennaltaehkäisevää intensiivistä koko perhettä kuntouttavaa sekä arvioivaa työskentelyä. Työskentelyn keskeisenä tavoitteena on saavuttaa positiivinen muutos perheessä, jotta muilta lastensuojelun interventioilta kuten kiireellinen sijoitus välttyttäisiin. Työskentelyn tarkoituksena on auttaa perhettä löytämään omia voimavaroja asioiden ratkaisemiseksi.

Työskentely aloitetaan perheen ja työntekijöiden tapaamiskäynnillä, jossa perhe saa itse määritellä omat tuen tarpeet sekä huolenaiheet. Tehostetussa perhetyössä keskitytään työskentelemään koko perheen kanssa, koska muutos koskee kaikkia perheenjäseniä, ei vain sitä, joka esimerkiksi oireilee. Työskentelyssä käytetään keskusteluiden lisäksi paljon erilaisia menetelmiä seikkailumenetelmistä vanhempien ja parisuhteen roolikartan työstämiseen sekä nettiryhmiin. Tärkeänä työmenetelmänä on pidetty myös koko perheen yhteisiä retkipäiviä, jossa voidaan reflektoida perheenjäsenten tapaa kommunikoida sekä toimia yhdessä erilaisissa toimintaympäristöissä. Tehostetun perhetyön työntekijät työskentelevät myös varsinaisen virka-ajan ulkopuolella iltaisin ja viikonloppuisin, jotta tapaamisia saadaan sovittua mahdollisimman tiiviisti. (Lindgren, 2012.)

Kiitolinja on vuonna 2014 käynnistetty uusi toimintamuoto Poijupuiston lastensuojelupalveluissa. Kiitolinjassa työskentelee kaksi ohjaaja ja he kuuluvat hallinnollisesti Tehostetun perhetyön alle. Kiitolinjalla on käytössään Poijupuiston lastensuojelupalveluiden toimintaterapeutti sekä sairaanhoitaja. Kiitolinjan työskentely on sijaishuollon ja avohuollon välimaastossa tapahtuvaa arviointityöskentelyä vastaanottokodin arvioinnin vaihtoehdoksi. Nuoren ja perheen tilanteesta tehdään arviointi nuoren omassa toimintaympäristössä. Työntekijät työskentelevät perheen kotona ja työskentelyssä käytetään vastaanottokodin käytössä olevia arviointimenetelmiä kuten EuroAdad- haastattelu, sairaanhoitajan terveystarkastus. Työ on rinnastettavissa täysin vastaanottokodissa tehtävään arviointiin, sillä poikkeuksella, että itse arviointi tehdään nuoren kotona. Työskentely edellyttää, että perheenjäsenet sitoutuvat työskentelyyn ja päästävät työntekijät kotiin. Työskentely kestää muutamasta päivästä kahteen kuukauteen ja asiakkaaksi voidaan ohjautua suoraan alueen sosiaalityöstä tai vastaanottokodin kautta. Työskentelyn tavoitteena on löytää sellaiset tukimuodot ja palvelut sekä vaikuttaa perheen dynamiikkaan

siten, että varsinainen huostaanotto ja sijaishuoltoon siirtyminen saadaan estettyä. (Lehikoski 2014, 1 – 5.)

Sijaishuollon sosiaaliohjaus palvelee Espoolaisia perheitä, joilla on asiakkuus sijaishuollossa. Tiimissä työskentelee kahdeksan ohjaajaa, toimintaterapeutti sekä vastaava ohjaaja. Konsultoivaa tukea sekä mahdollisia asiakstapaamisia tarjoaa Poijupuiston lastensuojelupalveluiden vastaanottokodin sairaanhoitaja tarpeen mukaan. Sijaishuollon sosiaaliohjaus muodostuu erilaisista palvelupaketeista, joita sosiaalityöntekijä voi tilata sijaishuollossa oleville asiakkailleen. Palvelupaketit ovat seuraavia;

1. Perhetilanteen kartoitus
2. Sijaishuollon aikainen perhetyö
3. Vanhemman sosiaaliohjaus ja asiakassuunnitelma
4. Ammatillinen tukihenkilö
5. Sijaisperheiden tukeminen

Työn tavoitteena on myönteinen muutos perhetilanteessa ja osapuolten yhteisymmärryksen muodostuminen tilanteesta riippumatta. Erityisesti perhetilanteen kartoitus on muotoutunut tärkeäksi työmenetelmäksi tilanteessa, jolloin arvioidaan nuoren huostassa pidon lopettamista ja mahdollista kotiutumista sijaishuoltoapaikasta. Perhetilanteen kartoitus kotiutumisen tueksi on tärkeä osa sosiaalityöntekijän työtä ja tässä työskentelyssä pyritään kohtamaan kaikki niin positiiviset asiat kuin uhkatekijätkin, jotta kotiutuminen onnistuisi sekä löydetään tarvittavat tukimuodot kotiin, joita perhe kokee tarvitsevana. (Hämäläinen 2012.)

5.2 Espoonlahden seurakunnan nuoriso- ja perhetyö

Espoonlahden seurakunnan nuorisotyön perustoimintokuvauksessa 2015 on kerrottu nuorisotyön toiminnasta, että kohderyhmänä ovat kaikki alueella asuvat 6-39-vuotiaat, oli sitten kyseessä lapsi, nuori tai koko perhe riippumatta siitä onko asiakas kirkon jäsen. Nuorisotyön toiminnan tavoitteena on välittää kristillistä sanomaan lasten, nuorten ja perheiden keskuuteen ja samanaikaisesti tarjota mahdollisuus turvalliseen kohtaamiseen sekä yhteisölliseen seurakuntayhteyteen. Tämä toteutuu lähimmäis- ja perhekeskeisen työtteen kautta, jolloin on mahdollista saavuttaa myös kaikista heikoimmassa asemassa olevat. Sitoutuminen, armo oikeudenmukaisuus sekä yhteisöllisyys ovat Espoonlahden seurakunnan nuorisotyön arvoja joiden pohjalta työ toteutetaan. (Espoonlahden seurakunnan nuorisotyön perustoimenkuvaus2015.)

Nuorisotyö perustuu säännölliselle toiminnalle jota täydentää muun muassa leirit ja retket. Tavoitteena on mahdollisimman monen nuoren kutsuminen mukaan toimintaan sekä heidän tukemisensa hengellisen elämänhallinnan alueella. Toimintaa kuvataan neilportaisena lähestymistapana, jotka etenevät matalimmasta korkeimpaan. Ensimmäisellä portaalla tehdään etsivää työtä ja haetaan kontaktia nuoriin tekemällä seurakuntaa tutuksi liikkumalla nuorten keskuudessa. Ensimmäisen portaan kohtaamista pidetään jo merkityksellisenä. (Espoonlahden seurakunnan nuorisotyön perustoimenkuvaus2015.)

Toisen portaan pääteema on motivoinnissa, jossa tavoitellaan lapsen ja nuoren tutustumista seurakunnan toimintaan. Matalankynnyksen palvelut tarjoavat viihtyisän ja turvallisen oleskelutilan iltapäivisin sekä iltaisin työntekijän läsnä ollessa. Toisella portaalla alkaa seurakuntayhteyden luominen. Kolmannella portaalla aktiivinen lapsi tai nuori on mukana seurakunnan säännöllisessä toiminnassa. Neljäs porras on luonnollinen jatkumo aktiivisen nuoren siirtymisestä vapaaehtoiseksi vastuunkantajaksi. (Espoonlahden seurakunnan nuorisotyön perustoimenkuvaus2015.)

Espoonlahden seurakunnassa varsinainen nuorisotyö on moninaista. Ryhmänohjaaja koulutus, isoskoulutus, kerhonoahjaajakoulutus sekä ABC-kurssi antavat nuorelle valmiuksia toimia seurakunnassa kerhojen ja leirien vetäjinä. Nuorten jumalanpalvelus ja hartauselämään on panostettu myös vahvasti järjestämällä päivittäin hartauksia Sodekahvilassa, viikoittaiset kynttiläkirkot ja nuorten messut kutsuvat nuoria seurakunnan yhteyteen. (Espoonlahden seurakunnan nuorisotyön perustoimenkuvaus2015.)

Sode-kahvila on matalankynnyksen ja avointen ovien kokoontumistila kaikille nuorisotyön ikäryhmille. Toiminta-ajatuksena on hälventää ennakkoluuloja seurakuntaa kohtaan ja auttaa nuorta löytämään yhteys seurakuntaan. Sodessa toteutuu kiireettömän vapaa-ajan vietto mahdollisuus lapsille ja nuorille. Sodessa järjestetään monia toimintaryhmiä kuten; Vox Edeni nuorten kuoro, Ekoego ryhmää, jossa nuoret voivat pohtia ohjaajan kanssa globaalin oikeudenmukaisuuden toteutumista sekä Spotti-ryhmä, jossa keskitytään ilmaisutaitoon. Soden tarjoaa myös bändeille mahdollisuuden harjoitteluun. Erityisnuorisotyö toteuttaa Espoon yhteistä palveluoperaatio Saapasta, joka kohtaa nuoria heidän kokoontumispaikoillaan. Saapas-ryhmä koostuu ainakin yhdestä työntekijästä sekä koulutetuista täysi-ikäisistä vapaaehtoisista. (Espoonlahden seurakunnan nuorisotyön perustoimenkuvaus2015.)

Nuorisotyö tekee yhteistyötä partion kanssa siten, että yksi nuorisotyönohjaaja toimii seurakunnan partioyhdyshenkilönä. Seurakunta tarjoaa tiloja partion käyttöön ja avustaa tilavuokrassa. Seurakunnan työntekijöiden vastuulla on erityiskysymyksissä partiolaisten tukeminen ja kohtaaminen, tällaisia ovat partiossa tapahtuva kiusaaminen, onnettomuustilanteet tai muu vastaava kriisityö. Seurakunta tekee koulujen kanssa tiivistä yhteistyötä, työntekijät toimivat koulukummeina järjestäen toimintaa ja tapahtumia myös kouluissa. (Espoonlahden seurakunnan nuorisotyön perustoimenkuvaus2015.)

Espoonlahden seurakunnassa nuorisotyötä toteutetaan tiiminä. Nuorisotyöntiimiin kuuluu vuonna 2015 viisi nuorisotyönohjaajaa, kaksi erityisnuorisotyönohjaajaa, nuorisodiakoni, tyttöjen ja poikien työn pappi, nuoriso- ja erityisnuorisotyön pappi, rippikoulu-

työn pappi, koulutyön pastori sekä oppisopimusopiskelija. Lisäksi palkkiotoimisia kerhonohjaajia, leiriavustajia ja isosia sekä vapaaehtoisia kerhonohjaajia, kahvila-avustajia ja saapas työntekijöitä. Espoonlahden seurakunnan erityisnuorisotyö noudattaa Suomen evankelis-luterilaisen kirkon erityisnuorisotyön missio, visio ja strategia 2015 ohjelmaa. Erityisnuorisotyöllä on selkeä asema kirkon palvelutehtävässä. Strategiassa tuodaan esille, että erityisnuorisotyössä kohdataan, tuetaan ja autetaan erityisen tuen tarpeessa olevia lapsia ja nuoria. Myös perinteisessä varhaisnuorisotyössä hyödynnetään erityisnuorisotyön asiantuntemusta. (Espoonlahden seurakunnan nuorisotyön perustoimenkuvaus2015.)

Toimiva yhteistyö eri toimijoiden välillä on nuoristyön perusedellytys, kuten myös turvallisen ja luotettavan kontaktin saaminen nuoreen, Yhteiseksi osaamiseksi seurakunnan työntekijöiden keskuudessa on kristillinen kasvatustyö (Suomen ev.lut Kirkon keskushallinnon julkaisu 2007.6.)

6 AINEISTON KERUU - JA ANALYYSIMENETELMÄT

Tämä opinnäytetyö toteutetaan kyselypohjaisena ja aineistoa analysoidaan asiasanojen avulla. Tavoitteena on myös jatkotoimenpiteenä vastata henkilökuntien kyselyjen pohjalta esille tulleisiin tarpeisiin. Aineisto on kerätty webropolkysely pohjalla. Poijupuiston lastensuojelupalveluista kyselyyn vastasi 17 ohjaajaa. Kolme vastaavaa ohjaajaa sekä perhetyönasiantuntija vastasivat omalta osaltaan avoimiin kysymyksiin kriisityön merkityksestä heidän tiimin näkökulmasta. Espoonlahden seurakunnan nuorisotyön tiimistä kyselyyn vastasi seitsemän työntekijää.

Aineiston analyysimenetelmänä on käytetty asiasanojen hakua hahmottaen eri asiayhteyksien keskeisiä aihepiirejä. Aineistoa luettiin läpi siten, että aineistosta nostettiin esiin useimmin toistuvat sanat. Aineistossa vastattiin kolmeen kysymykseen, 1. Kriisityön tunnistaminen omassa työssä, 2. Koulutuksen tarve, 3. Kuinka kriisityön tunnistamattomuus koetaan työssä.

Analyysin alkuvaiheessa aineistosta poimittiin usein toistuvia asiasanoja ja yhteyksiä. Alkuvaiheessa aineistoa analysoitiin yhtenäisenä kokonaisuutena erottelematta Poijupuiston lastensuojelupalveluiden henkilökunnan vastauksia sekä Espoonlahden seurakunnan nuorisotyön tiimin vastauksia toisistaan. Koko aineistosta poimittiin asiasanat joilla aineisto tyypiteltiin. Analysoinnin jatkotyöstämisvaiheessa päädyttiin analysoimaan materiaaleja erillisinä kokonaisuuksina. Erillään pitämisen perusteena on se, että työryhmissä voi olla sama asiakasryhmä, mutta työskentelyn tulokulmat poikkeavat toisistaan. Lastensuojelussa kriisityön osaaminen on osa perustyönkuvaa, ja tämä tuli esille myös vastauksissa.

Seurakunnan nuorisotyön tiimin vastauksissa tuli näkyväksi, että työn sisältö on kriisityötä moninaisempaa, asiakkaita kohdataan arkipäivän tilanteissa, joissa kriisi ei ole asiakkuutta ohjaava tekijä.

6.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Puhuttaessa etiikasta tutkimuksen yhteydessä on hyvä todeta, että näiden välinen suhde on kahtalainen. Eettisiin ratkaisuihin joita tutkimuksen edetessä tullaan tekemään vaikuttavat tutkimuksen tulokset. Toisaalta ratkaisuihin vaikuttavat tutkijan eettiset kannat. Tieteen etiikaksi kutsutaan jälkimmäistä etiikan ja tutkimuksen yhteyttä. (Sarajärvi & Tuomi 2009, 125.) Opinnäytetyömme edetessä olemme jo joutuneet tekemään erilaisia valintoja, joita punnitsemme eettisen kestävyuden kannalta. Eettisten valintojen täytyy näkyä kriittisyytenä valitessa käytäntöjä sekä tietoa jota tutkimuksessa käytetään. Kriittisyyden tulee olla rakentavaa luoden näin mahdollisimman kestävä perustan hyvien ammattikäytäntöjen kehittämiseksi sekä niiden jatkuvalla arvioinnilla. Eettisyyden tulee näkyä läpi opinnäytetyön prosessin, niin metodien valinnoissa kuin aineiston analyysissäkin. (Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä 2010, 11 – 12.)

Opinnäytetyössämme pyrimme pitämään eettisyyden pinnalla läpi koko raportin. Diafoninen lähestymistapa on aina ihmistä kunnioittava ja arvostava. Vahva eettinen ohjeistus ja osaaminen on myös sosiaalialan osaajien voimavara.

Tätä tutkimusta tehdessämme yksi keskeisin eettinen kysymys liittyi aineiston hankintaan, koska toinen opinnäytetyön tekijä toimii johtajana Poijupuiston lastensuojelupalveluissa. Tästä johtuen kysely rakennettiin enemmän osaamista kartoittavaksi kuin sitä arvioivaksi, näin ollen kyselystä nousseiden vastausten perusteella voidaan henkilökunnalle tarvittaessa tarjota koulutusta kriisityöhön. Ennen kyselyn lähettämistä on Poijupuiston lastensuojelupalveluissa henkilöstön kanssa käyty keskustelu tämän tutkimuksen tarkoituksesta ja sisällöstä. Kysely toteutettiin nimettömänä, koska ei ollut tarvetta

arvioida työntekijöiden työn tekemistä, vaan sitä kuinka työntekijät kokevat kriisityön omassa asiakastyössään.

Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi ei ole yksiselitteistä. Luotettavuuden arvioinnissa otetaan huomioon tutkimuksessa kuvailtujen paikkojen, henkilöiden, ja tapahtumien yhteneväisyys tutkimuksesta saatujen tulkintojen ja selitysten kanssa. Tutkimuksen luotettavuutta nostaa mahdollisimman tarkka kuvaus tutkimuksen toteuttamisesta. Aineiston keräämisestä on tärkeää kertoa selvästi ja totuudenmukaisesti. Aineiston analyysin luotettavuutta lisää kun lukijalle kerrotaan luokittelun syntymisen prosessi sekä perusteet. Tuloksia tulkitessa tutkijan on kyettävä perustelevaan tulkintansa teoreettisella tasolla. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 231–233.)

7 TULOKSET

7.1 Lastensuojelussa kriisityö on näkyvää

Poijupuiston lastensuojelupalveluiden henkilökunta kohtaa kriisissä olevia asiakkaita lastensuojeluasiakkuuden työskentelyn eri vaiheissa. Kysymyksessä kuinka kriisiosaaaminen näkyy työssä, esille nousi seuraavia vastauksia; empaattisen kohtaamisen osaaaminen, työryhmän keskinäinen luottamus sekä kyky hallita omia tunteita. Lastensuojelutyössä asiakkaan turvallisuuden tunnetta ja mahdollisuutta rauhoittua on tärkeää edistää. Tämä tulee esille myös kyselyn vastauksissa.

Vastaanotto on aina rauhallista ja nuorelle sekä hänen perheelle annetaan tilanteessa aikaa kertoa tuntemuksistaan (Poijupuiston työntekijä)

Kohtaamisen taito ja siinä yhteydessä rauhallinen toiminta joka luo turvallisuutta. (Poijupuiston työntekijä)

Minän ja yhteisön pätevyyden edistäminen tarkoittaa sitä että asiakasta vahvistetaan sillä alueella joka on jo vahvaa sekä tukemista sillä alueella jossa asiakas on valmis ottamaan tukea vastaan. Perhe on yhteisö jonka keskinäistä selviytymistä voi lastensuojelussa vahvistaa luomalla yhteistä me- henkeä, kuten; ” selviämme tästä yhdessä/ selviätte tästä yhdessä”.

Perhetilanteisiin pyritään aina menemään asiakaslähtöisesti ja heidän tarpeitaan kuunnellen. Kriisi nähdään uutena mahdollisuutena. (Poijupuiston työntekijä)

Poijupuiston lastensuojelupalveluiden työryhmän ammatillisuutta tuetaan yhteisillä koulutuksilla, tiimirakenteilla, työparityöskentelyllä, säännöllisellä työnohjauksella ja vai-

keiden tilanteiden purulla esimiehen sekä työterveyshuollon kanssa. Nämä rakenteet lisäävät työryhmän keskinäistä luottamusta koska asioita käsitellään yhteisesti, samalla opitaan tuntemaan työyhteisön jäsenten tapoja reagoida erilaisiin tilanteisiin.

Kriisityötä tehdessä on tärkeää tunnistaa omat tunteensa. Stressioireiden tunnistaminen itsessä sekä työryhmän muissa jäsenissä on välttämätöntä, jotta työskentely säilyy ammatillisena. Omien rajojen tunnistaminen sekä tunnustaminen auttamistyössä ovat edellytys omalle jaksamiselle. Omien tunteiden hallinnassa merkityksellistä on se, että sallii tilanteiden herättämät tunteet ja on armollinen itselleen. (Saari, Kantanen, Kämäräinen, Parviainen, Valoaho & Yli-Pirilä, 2009. 107-108.)

7.2 Kriisityön koulutuksen tarve ja tunnistamattomuus kriisityössä

Pojjupuiston lastensuojelupalveluiden henkilökunta kokee kriisityön osaamisen olevan vahvaa, mutta vastauksissa esille nousi tarve kriisityön koulutuksen päivittämiseen. Lisäkoulutusta toivottiin kriisin tunnistamiseen, kriisin eri vaiheiden tunnistamiseen sekä työskentelyyn kriisi eri vaiheissa ja Espoon kriisityön palveluiden tuntemiseen ja niihin ohjaamiseen.

Lastensuojelutyössä asiakas voi kokea kriisin lastensuojeluasiakkuuden eri vaiheissa kuten esimerkiksi lastensuojeluilmoituksen käsittelyvaiheessa, kiireellisessä sijoituksessa tai huostaanotossa.

Lastensuojelun työntekijöitä auttaa kriisityössä tietoisuus ja ymmärrys siitä, että asiakas voidaan ohjata peruspalveluiden piiriin samaan jatkoapua. (Saari, Kantanen, Kämäräinen, Valoaho & Yli-Pirilä 2009, 108.)

Tulevaisuudessa olisi hyvä järjestää enemmän koko talon koulutuksia kriisitilanteissa työskentelyä varten. Lastensuojelutyössä on tärkeää ymmärtää kriisin eri vaiheet asiakastyössä, jotta asiakkaalta ei odoteta tilanteessaan vääränlaista vastetta ja kykyä vastaanottaa tarjottua tukea. (Pojupuiston työntekijä)

Ajattelen tulevaisuuden kannalta että työntekijöitä suojaa kuormitukselta se tietoisuus että heidän ammattitaitoonsa luotetaan. Toisaalta luottaminen johonkin abstraktiin käsitteeseen kuten kriisityön osaaminen on melko haataraa. Laadun kannalta voisi olla kannatettavaa että olisi jokin perussisältö määritettynä joka voidaan katsoa sellaiseksi että jokaisen tulisi hallita se. Se ei välttämättä lisäisi osaamista, mutta selkeyttäisi ja toisi näkyväksi sen mikä on johdon asettama vaatimustason minimi. (Pojupuiston työntekijä)

Tietoa siitä mistä perhe Espoossa saa apua. (Pojupuiston työntekijä)

Lastensuojelun työntekijät ovat vastauksissaan tuoneet esille sitä, että asiakkaan kriisiä on vaikea tunnistaa eikä aina ole keinoja vastata kriisiin. Henkilökunta reflektoi vastauksissaan laajasti kriisin tunnistamisen ja kriisityön tekemisen vaikeutta. Henkilökunta toi vastauksissa esille keinottomuutta sekä virhearvioinnin mahdollisuuksia, joka näkyi riittämättömyyden tunteena sekä kyvyssä löytää oikeita työmenetelmiä asiakkaan auttamiseen.

Lastensuojelussa tehtävät päätökset vaikuttavat pitkälle perheen tulvaisuuteen. Kriisityön tunnistamattomuus voi olla osatekijä siinä, että syntyy vääränlaisia johtopäätöksiä perheentilanteesta ja tästä syntyy virhearviointeja ja vääriä tulkintoja perheen kokonaisuudesta.

Osaamattomuus ehkä joskus näkyy siinä, että keinot loppuu ja olo on neuvoton. Miten auttaa? Ja arkuus että autetaanko oikein? Usein etsitään ammattilaista tai ulkopuolista, mutta voisiko jotain asioita käsitellä myös vastaanottokodissa? (Pojupuiston työntekijä)

7.3 Seurakunnan nuorisotyötiimissä nähdään kriisityön merkitys

Espoonlahden seurakunnan nuorisotyötiimin vastauksissa tuli esille, että kriisi tunnistetaan pääpiirteittäin sekä, että siihen tartutaan kun huoli herää. Nuorisotyötiimi toi esille kriisin tunnistamisessa tärkeäksi yhteistyön perheiden kanssa sekä ohjaamisen muiden palveluiden piiriin.

Lasten ja nuorten kriisitilanteisiin tartutaan kuin huoli herää. Huolta jaetaan tiimin kesken ja tilanteita pohditaan yhdessä. Yhteistyö perheiden ja eritahojen kanssa (seurakunnan nuorisotyöntekijä)

Soile Poijula on kriisityön koulutuksessa Hyvinkään kriisikeskuksessa 31.3.2012 esitellyt psykologein ensiavun periaatteita. Pääperiaatteena pidetään kolmea eri menetelmää; katso, kuuntele, yhdistä. Katsomisella tarkoitetaan trauma ja kriisitilanteessa, että ympäristöä ja ympäristössä olevat ihmiset havainnoidaan. Kuuntelemisella autetaan ihmisiä rauhoittumaan ja kartoitetaan tuen ja avun tarpeita. Yhdistämisessä avun tarpeessa tai kriisissä olevalle annetaan tietoa, autetaan perustarpeissa ja palveluihin pääsemisessä. Tärkeää on myös ihmisten ja perheiden yhdistäminen läheisiin ja sosiaaliseen tukeen.

Espoonlahden seurakunnan nuorisotyötiimi nosti koulutuksen osalta esille tarpeen suuronnettomuusvalmius koulutukselle. Lisäksi esille nousi, että olisi tärkeää saada tiimille yhteiset kriisityön käytännöt sekä periaatteet. Yleisesti tiedetään että seurakunta on aktiivinen osallistuja valtakunnallisessa kriisityössä. HEHU. Kirkko ja seurakunta avaavat ovensa kaikille kansalaisille erityisesti isommissa kriiseissä kuten kouluampumiset, tsunami ja muut vastaavat koko maata koskettavat kriisit.

Käytännön koulutusta, oikean tilanteen käsittelyä

Yhdessä toisten työntekijöiden kanssa siitä miten toimimme kriisitilanteessa

Nuorisotyöntiimi nosti erityisesti esille kriisityön tunnistamattomuutta käsitelleessään vaikeuden ottaa kriisi puheeksi. Tärkeänä pidettiin luottamuksen saamista asiakkaan kanssa kriisityötä tehdessä. Lisäksi koettiin että seurakunnasta puuttuu rakenteita jotka tukevat kriisityötä tai ne ovat näkymättömissä.

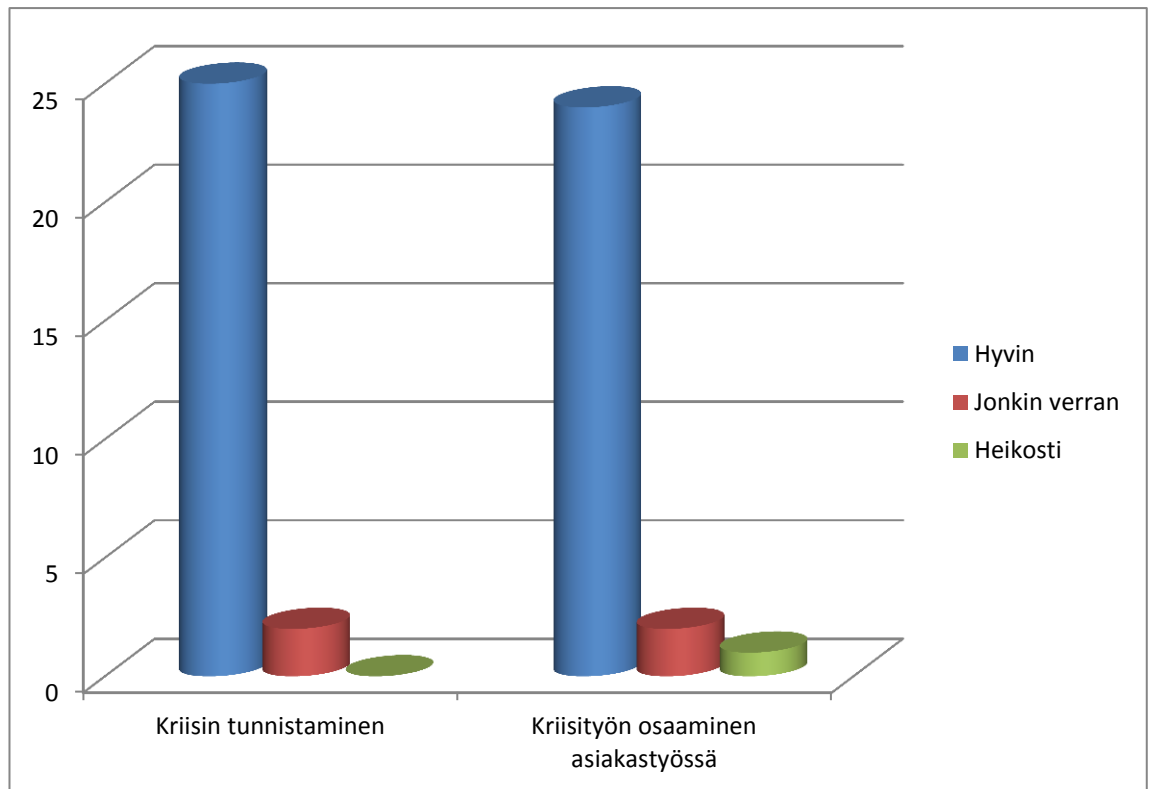
Arkuus toimia, arkuus ottaa vastuu ja kriisijohtaminen on ylemmillä tahoilla

Salli Saari on koulutuksessaan Hyvinkään kriisikeskukselle, 1.3.2014 tuonut esille että kriisiavulla pyritään vahvistamaan normaalia kriisiprosessia ja samalla huolehtimaan että kriisiprosessi tapahtuu. Lisäksi kriisiavulla pyritään kulkemaan vieressä kun tuntuu että omat voimat ja kyvyt eivät riitä. Kriisiavulla pyritään ohjaamaan myös jatkoavun piiriin, mikäli sen tarvetta on. Akuutti kriisiapu on ennaltaehkäisevää, varhaista tunnistamista ja puuttumista.

Akuutin kriisityön yhteiskunnallisina tavoitteina voidaan pitää lyhyiden sairauspoissaolojen, lääkkeiden sekä terveydenhuoltopalveluiden vähentyminen sekä inhimillisen kärsimyksen vähentyminen. (Saari, 1.3.2014.)

7.4 Tunnistaminen ja kohtaaminen kriisityössä

Ydinsisällöiksi valikoitui asiakastyössä kriisin tunnistamisen sekä kriisissä olevan kohtaaminen. Tässä kappaleessa esittelemme myös kartoituksessa esille tulleet tulokset.



KUVIO 1.

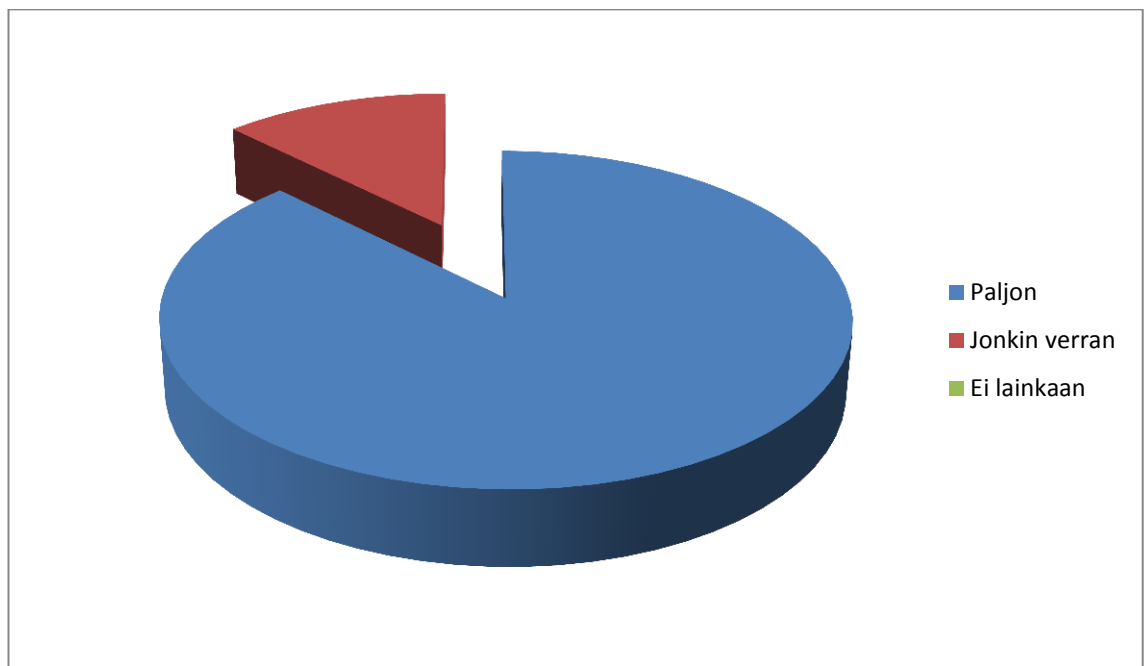
Yllä olevassa kuviossa tulee näkyväksi molempien työalojen tunnistavan kriisin hyvin, sekä vahva ammatillinen osaaminen kriisityöskentelyssä.

Kriisin tunnistaminen valikoitui analyysissämme ydinsisällöksi, koska asiakkaan kriisin tunnistaminen on edellytys kriisissä olevan oikeanlaiselle kohtaamiselle. Tähän kartoitukseen osallistuneista työntekijöistä 98% kertoi tunnistavansa asiakkaan kriisin hyvin, 2% vastanneista tunnistaa jonkin verran asiakkaan kriisiä. Tässä tuloksessa on nähtävissä

sä, että työntekijät itse kokevat kriisityön perusosaamisen olevan hyvällä tasolla etenkin kriisin tunnistamisen osalta.

Toiseksi ydinsisällöksi valikoitui kriisissä olevan asiakkaan kohtaaminen. Onnistuneen ja sujuvan asiakastyön taustalla on vahva ammatillinen asiakkaan kohtaaminen, jossa huomioidaan kriisin aiheuttamat vaikutukset tunnetiloihin sekä käytökseen. Näiden ydinsisältöjen lisäksi vastauksista nousi tarve saada lisäkoulutusta kriisityöhön. Vastauksissa tuli näkyväksi tarve saada kertausta kriisin eri vaiheisiin sekä siihen kuinka kriisissä olevan asiakkaan tilanteeseen vastataan.

Koulutuksen tarve



KUVIO 2.

Työryhmien vastaukset visualisoituna kysymykseen kriisityön koulutuksen tarpeesta.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän kartoituksen pohjalta voidaan tehdä johtopäätös, että lastensuojelun työntekijät kokevat kriisityön olevan valmiiksi osa työn sisältöä. Seurakunnassa nähdään, että kriisityön tekeminen keskittyy enemmän suuronnettomuuksiin. Kyselyssä ilmeni, että seurakunnan nuorisotyön tiimi kaipaa yhtenäistä rakennetta kriisityön tekemiseen ja erityisesti kriisissä olevan asiakkaan kohtaamiseen.

Kriisityö herättää työntekijöissä paljon tunteita. Jotta työntekijä ei tekisi päätöksiä ja ratkaisuja omien tunteiden pohjalta on työnantajan huolehdittava riittävästä tukirakenteista edellä mainittujen tunteiden käsittelyyn. Tukirakenteita ovat työnohjaus, erilaiset tiimikokoukset, moniammatilliset ryhmät, koulutukset sekä kriisityön tietoisuuden lisääminen (Taskinen, 2007. 22)

Edellä mainittua johtopäätöstä tukee se, että seurakunnan työntekijät kohtaavat asiakkaan yksilönä eikä yhteyttä nuoren läheisiin synny välttämättä ollenkaan. Työskentely ja kohtaaminen ovat aina vapaaehtoisuuteen perustuvaa. Työskentelyllä tähdätään nuoren voimaannuttamiseen sekä sen hetkisen tilanteen tasapainottamiseen. Lastensuojelussa asiakkuus perustuu avoimuuteen ja yhteistyöhön perheen kanssa. Työskentelyssä keskitytään koko perheen väliseen vuorovaikutukseen. Lastensuojelu herättää paljon ristiriitaisia tunteita, aina viranomaisen ja perhe eivät ole samaa mieltä siitä mikä on lapsen ja perheen etu.

Näyttää siltä, että molemmissa työyhteisöissä työskennellään jatkuvasti kriisissä olevien asiakkaiden kanssa. Lastensuojelussa kriisireaktiot ovat näkyvämpiä ja koskettavat lähes kaikkia. Seurakunnassa kriisireaktiot eivät ole niin näkyviä vaikkakin moni asiakasta on jonkin kriisin keskellä. Tätä näkemystä tukee kriisityön kyselyistä saadut vastaukset, joissa molempien työryhmien edustajat kokivat tunnistavan asiakkaan kriisin.

Erona työskentelyissä koettiin kriisiasiakkaiden kanssa työskentely, jonka seurakunnan työntekijät kokivat vaikeampana kuin lastensuojelun työntekijät.

Yhtäläisyytenä vastauksista poimittiin kriisityön koulutuksen tarve jossa pääpaino olisi muun muassa kriisin eri vaiheiden tunnistamisessa sekä Espoon kaupungin palvelujärjestelmän tunteminen asiakkaan ohjaamiseksi oikeanlaisen avun piiriin.

Johtopäätös kriisityön osaamisen kartoitukselle on, että sekä Poijupuiston lastensuojelupalveluiden työntekijät että Espoonlahden seurakunnan nuorisotyöntiimi hyötyvät kriisityön osaamista lisäävästä koulutuksesta. Molemmille työryhmille tarjottiin dosentti kriisipsykologi Salli Saaren koulutus 28.1.2015 teemalla ” Kriisit ja psyykkiset traumat perheessä”. Tämän koulutuksen toivottiin vastaavan siihen tarpeeseen mitä työntekijät tuottivat kriisityön kartoituksen kyselyssä.

Opinnäytetyön kirjoittaminen on ollut pitkäjäksoinen prosessi. Alkuperäisen suunnitelman mukaan työn piti olla yksilötyö, joka oli tarkoitus toteuttaa Poijupuiston lastensuojelupalveluiden henkilökunnan kriisityön tunnistamisen kartoituksena. Kyselyn toteuttamisen jälkeen työ jäi pöytälaatikkoon puoleksi vuodeksi. Päätimme tehdä työn yhteistyönä sisällyttäen siihen Espoonlahden seurakunnan nuorisotyöntiimin kriisityön osaamisen kartoituksen mukaan. Näin saatiin vertailupohjaa siihen, kuinka nämä työryhmät kokevat kriisityön omassa työssään. Saumaton yhteistyömme on edesauttanut opinnäytetyön prosessin eteenpäin viemistä. Lisäksi työn tekeminen on herättänyt monenlaista keskustelua kriisityön tarpeellisuudesta kummankin työalan keskuudessa. Olemme opineet toisiltamme paljon ja yhteisesti todenneet useaan kertaan, että kriisin vaikutuksista asiakkaisiin tulee puhua paljon sekä auttaa varsinkin uusia työntekijöitä tämän asian ymmärtämisessä. Kriisin vaikutuksista asiakkaaseen esimerkkinä professori Eileen Munron valtakunnallisilla lastensuojelupäivillä Hämeenlinnassa 2014 kertoma kuvaus kriisin tunnistamisen tärkeydestä

Nuoren seksuaalisen kaltionkohtelun esille tulo johtaa lastensuojelun tarpeen selvittelyyn. Lastensuojelun viranomaisen on yhteydessä vanhempaan, joka vastaa ilmoitukseen esim: ”Ei voi olla totta! tai Se ei ole mahdollista! Mikäli työntekijä ei tässä tilanteessa tiedosta kriisin aiheuttamia reaktioita voi hän asiakirjoihin kirjoittaa tulkinnan siitä, että vanhempi ei

ottanut asiaa vakavasti. Todellisuudessa vanhempi on tilanteesta niin järkyttynyt, että ei kykene vastaanottamaan näin järkyttävää tietoa. Tämä on verrattavissa sokkireaktioon, jossa asian hyväksyminen voi olla alkuun hyvin vaikeaa tilanteen järkyttävyyden vuoksi.

LÄHTEET

- Espoon kaupunki 8.6.2014. www.espoo.fi/fi-_____/FI/Sosiaali_ ja_ terveyspalvelut/Perhe_ ja_ sosiaalipalvelut/Lapsiperheiden
- Espoon seurakuntayhtymä 8.6.2014.
<http://www.espoonseurakunnat.fi/web/seurakunnat/espoonlahti>
- Espoonlahden seurakunnan nuorisotyön perustoimenkuvaus 2015. i.a viitattu 13.1.2015
<http://sodesode.fi/tiedostot-ja-lomakkeet/>
- Hämäläinen Sanna 2012. Poijupuiston lastensuojelupalveluiden sijaishuollon sosiaaliohjauksen laatukäsikirja.
- Hämäläinen Sanna, 2012. Poijupuiston lastensuojelupalveluiden sijaishuollon sosiaaliohjauksen laatukäsikirja.
- Jokinen Juha, 2004. Kriisityön kehittäminen huostaanotossa, kartoittaminen ja kehittämistarpeita. Sosiaali- ja terveysministeriö lastensuojelunkehittämisojelma (<http://www.sosiaaliportti.fi/File/74efa068-e5b4-48c7-9286-e7e3df7d5dd3/Kriisity%C3%B6%20huostaanotossa.pdf>)
- Kiiltomäki Aliisa & Muma Päivi 2007. Tässä ja nyt Sairaanhoidaja tekee kriisityötä. Sairaanhoidajaliitto:Helsinki.
- Kirkkohallitus, kasvatus ja nuorisotyö. Jumala on nyt. Elämä on nyt. Rakkaus liikuttaa. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon lapsi- ja nuorisotyön missio ja visio sekä strategia 2010 http://www.evl-slk.fi/files/39/lapsi_ ja_ nuorisotyon_ strategia04.pdf
- Kirkon tutkimuskeskus 2012. Haastettu kirkko Suomen evankelis-luterilainen kirkko vuosina 2008 – 2011. Kirkontutkimuskeskuksen julkaisuja 1151
- Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä. Opas Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä varten. Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010. PDF-versio saatavissa <http://www.diak.fi/opiskelu/opinnaytetyo/Documents/Kohti%20tutkivaa%20ammattik%C3%A4yt%C3%A4n%C3%B6%C3%A4.pdf>
- Lastensuojelun käsikirja. Kriisityö i.a viitattu 10.10.2014.
<http://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/erityiskysymykset/kriisityo>
- Lehikoski, Arja 2014. Kiitolinja innovaatiokilpailun teksti.
- Lindgren Nora 2012. Poijupuiston lastensuojelupalveluiden tehostetun perhetyön laatukäsikirja.
- Munron Eileen; London School of Economics
- Ollikainen Teemu, 2009. Tuloksellinen kriisityö. Yliopistopaino Helsinki
- Palosaari Eija, 2007. Lupa särkyä Kriisistä elämään. Edita: Helsinki.

- Pohjolan-Pirhonen Carita, Poutiainen Kirsti & Samulin Helena 2007. Kriisityön käsikirja Käytännön opastusta kriisin kohdatessa Kirjapaja:Helsinki
- Pojjula Soili 2007. Lapsi ja kriisi selviytymisen tukeminen. Kirjapaja:Helsinki
- Räty Tapio, 2007. Uusi lastensuojelulaki. Edita: Helsinki
- Saari Salli, 2000. Kuin salama kirkkaalta taivaalta. Otava:Helsinki
- Saarijärvi Anneli, Tuomi Jounu 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Tammi: Vantaa.
- Stenman Paula 2014. Poijupuiston lastensuojelupalveluiden vastaanotto osaston laatu-käsikirja.
- Suomen ev.lut.kirkon keskushallinto sarja c 2007:3
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 5.10.2014 <http://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/erityiskysymykset/kriisityo>
- Terveydenhuoltolaki 2010 8.6.2014. www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326
- Vuorela Suvi, 2005. Haastattelumenetelmät. Tampereen yliopisto

LIITE 1: Kiitolinjan innovaatio teksti

Kiitolinja, nopeaa kotiin vietävää tukea ja arviointia

Arja Lehikoski 2013 Espoo

. Lähtötilanne

Poijupuiston lastensuojelupalvelut ovat Espoon kaupungin lastensuojelupalveluja tarjoava monialainen avoimuuden ja sijaishuollon yksikkö. Yksikkö koostuu tehostetusta perhetyöstä, vastaanottokodista ja sijaishuollon sosiaalihojauksesta. Poijupuiston lastensuojelupalveluiden arvot ovat ainetlaatuisuus, samanarvoisuus, avoimuus, turvallisuus, innovatiivisuus ja laadukkuus.

Poijupuiston lastensuojelupalveluissa on vahvaa osaamista nuoren ja perheen lastensuojelun arviointityössä. Nuoren arviointia toteutetaan ensisijaisesti Vastaanottokodissa ja perhetilanteen kartoitus kuuluu Sijaishuollon sosiaalihojauksen -tiimin palveluvalikkoon. Nämä ovat muodoltaan ja näkökulmiltaan toisistaan hieman eroavia, mutta kummankin taustalla on Poijupuistossa käytössä oleva Bentovim -perhearviointimalli sekä Euroadad haastattelu. Tilanearvioinnin merkitys on toimia työkaluna jatko-suunnitelmien laadinnassa. Kun arvioinnit tuotetaan strukturoidusti, se lisää työn laatua sekä turvaa asiakkaiden oikeudenmukaista kohtelua.

Työn sisällä on huomattu, että asiakasryhmästä löytyy myös perheitä, joiden tilanne perheessä ei ole niin kriisiytynyt, että laitosarviointi olisi välttämätöntä. Koska rakenteessamme ei ole ollut vaihtoehtoa tälle arviointityölle, kuormittavat avoarviointiin soveltuvat asiakkaat turhaan Espoon lastensuojelumenojen budjettia.

Nyt kehitteillä oleva Kiitolinja tuki- ja arviointimalli, olisi muodoltaan avoarviointia ja sisällöltään kummankin olemassa olevan arviointimallin yhdistelmä, jossa samanaikaisesti voidaan tuottaa tukipalvelua asiakkaana

olevalle perheelle. Kiitolinjalla on täten kaksi erilaista merkitystä; avoarviointi vastaanottokodin vaihtoehtona ja tehostetun perhetyön jonotilanteeseen vaikuttaminen, joko ohjaamalla asiakas jonosta toiseen palveluun tai kannattelemalla asiakasta jonotuksen ajan.

Uusi innovaatio on kehittää palvelu Espoon lastensuojelun sosiaalityöhön, jossa nuoren ja hänen perheensä tilanteen arvio tehdään avopalveluna asiakkaan kotiin, sijoittamatta nuorta vastaanottokotiin laisinkaan tai lyhennetyksi ajaksi.

Tätä palvelua voidaan käyttää tilanteessa, kun syntyy tarve kiireelliselle sijoitukselle, mutta nuori ei ole kotonaan vaarassa, voidaan nuori sijoittaa vastaanottokotiin esimerkiksi kahdeksi viikoksi ja tämän jälkeen nuori voisi palata kotiin ja loppuarvio tehtäisiin Poijupuistosta kotiin. Järjestelyn taustalla on havahtuminen siihen, ettei vastaanottokodissakaan nuorta arvioida yöllä.

tehdyt toimenpiteet

Mallinnusta on kehitetty vuodesta 2012 Poijupuiston lastensuojelupalveluiden johtoryhmässä. Toiminnalle on luotu tavoitteet, rakenteet ja on nyt haettu resursseja vakanssimuutosten kautta. Kaupunginhallitus on vahvistanut vakanssimuutokset syksyllä 2013.

käytettyjen panosten suuruusluokka

Tähän astiset panokset ovat henkilöstön työaikaa, avoarviointia ei ole vielä otettu käyttöön.

Lisäkuluja aiheutuu ainoastaan vakanssimuutosten palkkaryhmämuutoksista, vuositasolla kustannuserotus on 9 917€.

miten innovaatio on vaikuttanut yrityksen tai organisaation toimintaan sekä tuloksiin

vaikutukset toimintaan:

Espoossa lastensuojelun tehostettua perhetyön palvelua tuottaa Poijupuiston lastensuojelupalvelut sekä Kalliolan Ilmeentien yksikkö. Asiakasohjaus toimii Poijupuiston lastensuojelupalveluiden kautta.

Tehostetun perhetyön tilanne on ollut jonoutunut lähes koko olemassa olonsa ajan. Jonossa olevia asiakasperheitä on ollut keskimäärin 10-12 perhettä ja jonotusajat ovat pahimmillaan olleet puoli vuotta.

Nyt perustettavalla Kiitolinja -palvelulla saadaan asiakasvirtaa nopeutettua sekä monimuotoistettua palvelurakenteita, yhdistämällä sekä avohuollon- että sijaishuollon toimintoja saman palvelun alle. Palvelun kustannukset rasittavat avohuollon budjettia, mutta säästää olennaisesti kokonaiskustannuksia. Kiitolinjaan ohjaututaan olemassa olevan asiakasohjauksen kautta.

Poijupuiston toimintakaavioon ja uuden palvelun jäsenyykseen voit tutustua täältä <http://aijaa.com/IOYm4q>

Vaikutukset tuloksiin

Tulostavoitteet

Asiakastulokset

- nopeuttaa asiakkaan pääsyä palveluiden piiriin
- inhimilliseen hätään vastaaminen, oikea-aikainen palvelu
- ennaltaehkäistä asiakkaan tilanteen pahentuminen

Suorituskykytulokset

- tuottaa yhtäaikaisesti tukipalvelua perheeseen ja arviointipalvelua lastensuojelun sosiaalityön tueksi
- nopeuttaa asiakasvirtaa, jolloin asiakasmääriä voidaan kasvattaa

Koko Espoota hyödyttävät tulokset

- Välttää tarpeettomia kustannuskertymiä lastensuojelun sijaishuollossa
- Toimia lastensuojelun arviointityön edelläkävijänä ja kehittäjänä

Nopea tiivis tuki ja tilannearviointi ennaltaehkäisee asiakastilanteiden kriisiytymistä jonossa. Kun tilanteen ei anneta kärjistyä, voidaan asiakkaan tilanteeseen vaikuttaa kevyemmällä palveluilla, mahdollisesti välttää pitkäaikainen sijoitus ja lyhyellä tähtäimellä voidaan välttää sijoitus vastaanottokotiin arviointia varten.

Asiakasvirtaa saadaan nopeutettua ja Kiitolinjapalvelulla voidaan välttää jonoutuminen. Samaan aikaan voidaan tässä palvelussa tuottaa perhetilanteenkartoitusta sellaisille lastensuojeluasiakkuuteen tuleville perheille, joissa lapsi voi asua kotona.

Kiitolinja kykenee ottamaan noin 20 asiakasperhettä per vuosi. Kiitolinja ehkäisee perheen tilanteen kriisiytymistä tehostetun perheyön jonossa. Kriisiytymisen välttäminen tarkoittaa kiireellisen sijoituksen välttämistä vastaanottokotiin. Samalla se tuottaa avoarviointia vastaanottokodin sijoituksen vaihtoehtona, jolla vältetään sen aikainen laitosvuorokausihinta.

Jos palvelulla voidaan arvioida kotona vastaanottokodin sijasta 5 asiakasperhettä per vuosi, sen kustannushyöty on arviolta 49 950 euroa, samalla järjestely turvaa myös omien laitospaikkojen vapaina olemista ja vähentää riskiä joutua ostamaan vastaanottokotipalvelua ulkopuolisilta palveluntuottajilta. Tälle ei ole erikseen laskettu arvoa tässä laskelmassa, vaikka kustannussäästö voi tässä kohtaa olla merkittäväkin.

Jos palvelulla samanaikaisesti voitaisiin estää 1 perheen tilanteen kriisiytyminen palveluiden jonotuksessa, ja siten välttää kiireellinen sijoitus, niin siitä seuraa vähintään 9990 € ($1 \times 30 \times 333 = 9990$) säästö.

Hypoteesi on, että kahdestakymmenestä perheestä yhden perheen tilanne kriisiytyisi ja seuraisi ilman toimenpiteitä kiireellinen sijoitus 30vrk sekä viisi jo kiireellisesti sijoitettua perhettä voisi jatkaa arvioinnin ajan kotona asumista.

Kustannushyöty vähimmillään olisi noin 60 000€, kustannushyödyn enimmillään ollessa 1-2 miljoonan luokkaa.

Tuloksena on täten myönteiset kustannusvaikutukset, palveluiden oikea-aikaistuminen ja isompi asiakaskapasiteetti.

Oma arvio innovaation uutuusarvosta. Miten innovaatio täyttää tarpeet uudella tai merkittävästi uudistetulla tavalla? Arvio innovaation oikea-aikaisuudesta

Poijupuiston lastensuojelupalveluiden rakenne on itsessään uudenlainen; yksikön sisään on sijoitettu sekä avohuollon- että sijaishuollon palveluita. Tähän rakenteeseen upotettuna Kiitolinja tarjoaa joustavasti omaa palvelupakettiaan niin sijaishuollon kuin avohuollon tarpeeseen, asiakkaan statuksen perusteella.

Lastensuojelun kentässä on kehitetty monenlaisia tiiviitä palveluita, mutta tällaista palvelua, jossa yhdistyy samanaikaisesti tuki ja arviointityö sekä avohuolto ja sijaishuolto ei ilmeisesti ole pilotoitu muualla.

Kehitteillä olevaan Kiitolinja -palveluun on kiinnitetty laaja-alaista huomiota muissa organisaatioissa ja mallin sisältöihin on tultu tutustumaan mm. Varsinais-Suomen kuntayhtymästä.

Innovaatio on oikea-aikainen, koska niillä vaikutetaan ratkaisevasti olemassa oleviin merkittäviin ongelmiin asiakasvirrassa ja kustannuksissa.

Oma arvio innovaation hyödynnettävyydestä. Miten innovaatiota voidaan soveltaa käytäntöön suunnitellusti ja järjestelmällisesti organisaatiossa? Arvio innovaation käyttökelpoisuudesta

Malli voidaan ottaa käyttöön ja hyödyntää helposti, sillä rakenne, johon palvelu upotetaan, tukee joustavia ja liikkuvia palveluita. Palvelun käyttöönotto ei vaadi kiinteän omaisuuden hankintoja ja henkilöresursseiksi riittää kaksi ohjaaja, koska tarvittaessa voidaan hyödyntää Poijupuiston sisäistä synergiaa ao. palvelun tuottamisessa.

Malli on myös helposti levitettävissä eri organisaatioihin sen yksinkertaisuutensa vuoksi.

Oppiminen. Onko innovaation taustalla oma oivallus? Miten tietoa on hyödynnetty uudella tavalla? Onko innovaatio syntynyt järjestelmällisen kehittämistyön tuloksena tai tukemana

Innovaation taustalla on Poijupuiston oma oivallus. Oivallus on syntynyt seuraavien tekijöiden analyysinä:

- seuraamalla aktiivisesti lastensuojelumenojen kasvua ja arvioimalla tekijöitä, joista kustannukset syntyvät.
- seuraamalla aktiivisesti muiden organisaatioiden (julkinen sekä yksityinen sektori) keinoja tuottaa tehokkaita ja laadukkaita palveluita
- palveluntuottajan näkökulmista ratkaista jonoutuvien palveluiden ongelma

- tarpeesta pitää asiakas palveluiden keskiössä ja tarjota laadukasta sekä oikeudenmukaista kohtelua

Poijupuistossa uskotaan, että yksityinen puoli on ketterä keksimään kustannustehokkaita lastensuojelupalveluiden konsepteja, mutta julkinen puoli kykenee tehokkaampaan ja asiakasta palvelevampaan kokonaisuuteen. Yhdistelemällä julkisen sektorin ja yksityisen sektorin parhaimmat puolet, voidaan julkisella sektorillakin saada aikaan laadukkaita ja yksityistä edullisempia palveluketjuja, joissa samanaikaisesti asiakkaan oikeusturva on maksimaalinen.

Oma arvio innovaation asiakaslähtöisyydestä. Miten asiakkaiden odotukset on tutkittu/ selvitetty? Miten innovaatio vastaa asiakkaiden nykyisiin ja tuleviin toiveisiin sekä täyttää vaatimukset ja odotukset

Poijupuiston lastensuojelupalveluissa on käytössä asiakasarviointikyselyt. Kustakin Poijupuiston palvelusta asiakkailta on mahdollisuus antaa oma arvio palvelun laadusta ja vaikuttavuudesta, sekä nostaa esiin palvelun puutteita.

Asiakkailta ei ole kysytty kokemuksia jonottamisen vaikutuksista perhetilanteeseen. Kuitenkin voidaan olettaa, että perheellä on lastensuojelullisia tarpeita ja odotteita, mikäli sosiaalityöntekijä on tehnyt lähetteen tehostettuun perhetyöhön. Jonoutuneessa tilanteessa asiakkaat jäävät väliin, jossa kontakti sosiaalityöhön on ohut ja epätietoisuus tulevasta palvelun määrästä ja ajankohdasta suuri. Todennäköisenä voidaan pitää, että pitkä jonotusaika vähentää asiakkaan omaa työskentelymotivaatiota ja on itsessään kuormitustekijä. Perheen tilanteen kriisiytyminen jonossa voi johtaa merkittävällä todennäköisyydellä kiireelliseen sijoitukseen.

Kiitolinjapalvelulle luodaan oma arviointilomake asiakkaille. Poijupuistossa on käytössä yhdenmukaiset arviointilomakkeet kaikille eri palveluil-

le. Alla oleva linkki esimerkkinä sijaishuollon sosiaaliohjauksen perhetilanteen kartoitus -palvelukokonaisuudesta.

<http://www.webpolsurveys.com/S/095EF70F71B62C0B.par>

Tilanteessa, jossa tarvitaan nuoren ja perheen tilanteen arviointia, mutta ei ympärivuorokautista hoitoa, hänen ja hänen perheensä tilanne voidaan arvioida nuoren kotona. Kotiympäristö on nuorelle ominainen, eikä arvioinnin sisältöä leimaa olinpaikan muutoksen aiheuttama stressi. Nuoren sekä perheen motivaatiota uskotaan myös olevan helpompi ylläpitää, jos prosessiin ei tule ylimääräisiä muutostilanteita ja verota näin nuoren voimavaroja.

Oma arvio innovaation tuloksellisuudesta. Miten innovaatio parantaa organisaation suorituskykyä asiakkaan näkökulmasta

Lastensuojelussa on tärkeää huomioida asiakasvirran nopeus. Mikäli asiakkaat joutuvat odottamaan palveluita, tilanteet kriisiytyvät ja niihin joudutaan usein vastaamaan erityispalveluilla. Asiakasvirran vauhtiin vaikuttaminen on siten myös ennaltaehkäisevää työtä ja tärkeä eettinen kysymys. Avoarvioinnilla kyetään tehostamaan palveluiden saamista ja välttämään tarpeettomien laitosjaksojen syntymistä.

LIITE 2: Webropol kysely

Kriisityönkysely Espoonlahden seurakunnan nuorisotyöntekijöille, perhetyöntekijöille, nuorisodiakonille sekä Poijupuiston lastensuojelupalveluiden henkilökunnalle.

1. Missä työskentelet? *

- Nuorisotyö Srk
- Perhetyö Srk
- Nuorisodiakonia
- Vastaanottokoti
- Sijaishuollon sosiaalihojaus
- Tehostettu perhetyö

2. Tunnistatko mielestäsi asiakkaan kriisin? *

1=hyvin 4=heikosti

1 2 3 4

3. Osaatko mielestäsi toimia kriisiasiakkaiden kanssa? *

1 = hyvin 4 = en osaa toimia

1 2 3 4

4. Tarvitsetko mielestäsi kriisityön osaamisen lisäämistä? *

1 = tarvitsen 4 = en tarvitse

1 2 3 4

5. Millaisesta kriisityön koulutuksesta olisit kiinnostunut ja mikä palvelisi sinua parhaiten? *

6. Arvioi työyhteisösi kriisiosaamisen tasoa *

- Erinomainen
- Hyvä
- Melko hyvä
- Hieman puutteellinen
- Puutteellinen

7. Miten kriisiosaaminen näkyy työssäsi? *

8. Miten osaamattomuus kriisityössä näkyy työssäsi? *

Kiitos että vastasit!