

Maria Talvio

Perheiden kanssa tehtävä työ lastenkodissa

Asiakkaiden kokemuksia

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi (AMK)

Sosiaalialan koulutusohjelma

Opinnäytetyö

18.1.2017

Tekijä Otsikko	Maria Talvio Perheiden kanssa tehtävä työ lastenkodissa
Sivumäärä Aika	36 sivua + 2 liitettä Kevät 2017
Tutkinto	Sosionomi (AMK)
Koulutusohjelma	Sosiaalialan koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Sosiaalialan koulutusohjelma
Ohjaaja	Lehtori Ulla Saukkonen
<p>Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää lastenkotiin sijoitettujen lasten huoltajien kokemuksia lastenkodissa tehtävästä perhetyöstä. Opinnäytetyö on toteutettu yhteistyössä Helsingin kaupungin lastenkotitoiminnan kanssa eräässä lastenkodissa. Lisäksi selvitin minkälaisia toiveita ja kehittämissuhteita huoltajilla on perheiden kanssa tehtävästä työstä. Perheiden kanssa tehtävä työ sijaishuollossa on tärkeä osa lastenkodissa tehtävää työtä. Opinnäytetyö on tehty osallisuuden näkökulmasta ja sen tarkoituksena oli tuoda esiin asiakkaiden mielipiteet ja toiveet perheiden kanssa tehtävästä työstä. Palautteiden pohjalta perheiden kanssa tehtävää työtä voidaan kehittää edelleen.</p> <p>Opinnäytetyöni teoriana käytin osallisuutta ja perhetyön teoriaa. Osallisuus on perhetyötä ohjaava eettinen periaate. Osallisuutta on ihmisen oikeus tulla kuulluksi ja kohdatuksi. Osallisuus on ihmisen mahdollisuus olla osallisena itseään koskevissa asioissa sekä ilmaista mielipiteensä. Opinnäytetyössäni huoltajille on annettu mahdollisuus kertoa oma mielipiteensä. Perheiden kanssa tehtävä työ lastenkodissa on tavoitteellinen ja suunnitelmallinen työmuoto, jonka peruslähtökohta on perheiden sekä lapsen elämästä lähtevät tarpeet.</p> <p>Opinnäytetyöni oli laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Tutkimus tehtiin kyselytutkimuksena, kyselyitä lastenkotiin jaettiin yhteensä viisikymmentä. Puolistrukturoidut kyselyt annettiin lastenkodin osastoilla huoltajille henkilökohtaisesti. Kyselyt pyysin täyttämään nimettöminä ja niiden mukana oli palautuskuori. Kyselyt palautuivat postitse. Aineiston analysointimenetelmänä käytin soveltaen teemoittelua ja aineistolähtöistä analyysimenetelmää.</p> <p>Kyselyn vastauksista tuli esille, että vastaajat ovat perheiden kanssa tehtävään työhön lastenkodissa pääosin tyytyväisiä. Huoltajat kokevat pääosin, että heidät otetaan huomioon ja heitä kuunnellaan. Vastausten perusteella osallisuus toteutuu perheiden kanssa tehtävässä työssä lastenkodissa. Lisäksi vastauksissa tuli esille konkreettisia kehittämissuhteita perhetyön toiminnalle ja sisällölle.</p>	
Avainsanat	lastensuojelu perhetyö osallisuus

Author Title	Maria Talvio Family work in a children's home
Number of Pages Date	36 pages + 2 appendices Spring 2017
Degree	Bachelor of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	Social Services
Instructor	Ulla Saukkonen, Senior Lecturer
<p>The purpose of this study was to research experiences of customer families about the family work in one children's home in Helsinki. This Bachelor's Thesis was done in collaboration with Helsinki City Child Welfare Services and the children's home. The purpose of this thesis was to be a voice for the guardians of children in foster care. I studied the guardians' experiences of family work in one children's home in Helsinki. Family work with the families of children taken into custody, constitutes an essential part of the work in the foster care unit. Based on the feedback and results from the study, family work in children's homes can be further developed.</p> <p>The theoretical base for my thesis were participation and family work. Participation is described as interaction, encounter and the opportunity of being heard. This study supports participation in the children's home because guardians were also given a chance to give feedback about family work. Family work as a method in foster care has goals and it is planned to support children's' development.</p> <p>The thesis was a qualitative study which was carried out as a semi-structured survey. The questionnaire was given in person to all the customers' guardians by the staff of the children's home. Answering the survey was optional. The questionnaires also included an addressed envelope in which they could be returned. The survey was done anonymously. I made the analysis of the data using qualitative content analysis and thematisation.</p> <p>The results of the survey show that the guardians are mainly satisfied with the family work done in the children's home. They feel like they are heard and taken into consideration in child welfare services in the children's home. As the guardians' experiences are reflected to/ consistent with? the theory of involvement, participation and family work in this study, I came to the conclusion that family work in the children's home is interactive and participation is realized.</p>	
Keywords	child welfare family work participation

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Lastensuojelu	4
2.1	Sijaishuolto	5
2.2	Suunnitelmallinen työskentely	6
3	Perhetyö	8
3.1	Varhainen tuki	9
3.2	Korjaava perhetyö	9
3.3	Perhetyö sijaishuollossa	9
3.4	Perhetyö lastenkodissa	11
4	Teoreettiset lähtökohdat	14
4.1	Osallisuus	14
4.2	Asiakaslähtöisyys	16
5	Opinnäytetyön toteutus	18
5.1	Tutkimuskysymykset	19
5.2	Tutkimusmenetelmän valinta ja aineistonkeruu	19
5.3	Aineiston analysointi	20
6	Tulokset	22
6.1	Taustatiedot	22
6.2	Toiveet perhetyön toimintamuodoista ja tuen tarpeesta	22
6.3	Työn arviointi	24
6.4	Osallisuus	24
6.5	Kritiikki	25
6.6	Luottamus ja turvallisuus	25
6.7	Kehittämis ehdotukset	26
7	Johtopäätökset	27
8	Pohdinta	31
	Lähteet	34

Liitteet

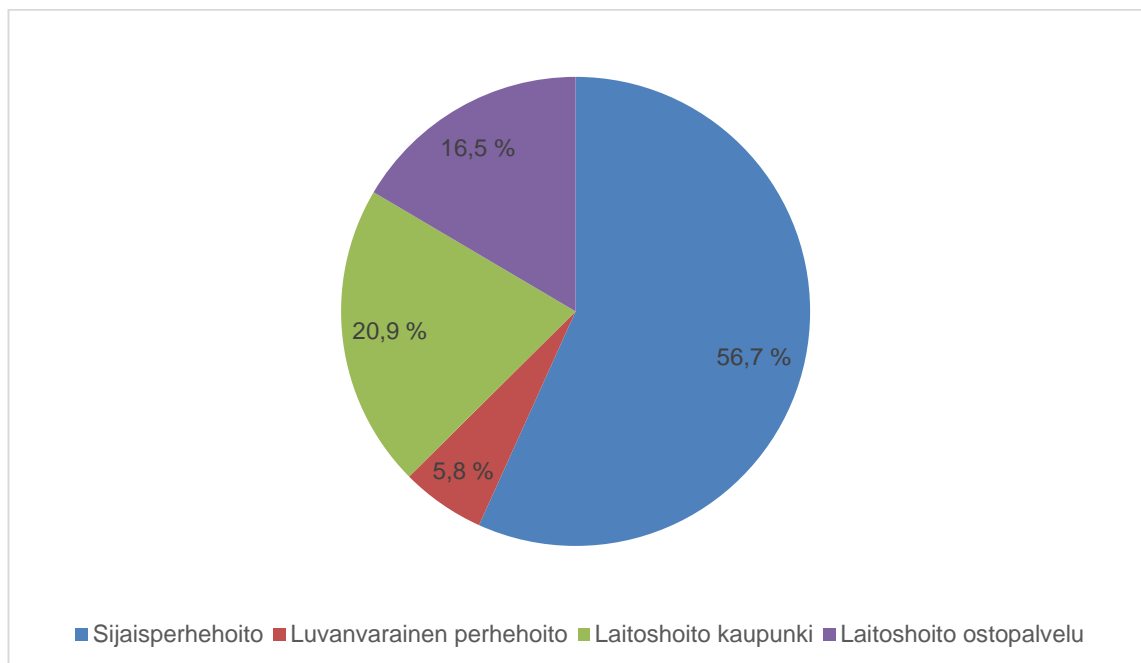
Liite 1. Saatekirje

Liite 2. Kysely

1 Johdanto

Uusimmassa raportissa Kuuden suurimman kaupungin lastensuojelun palvelujen ja kustannusten vertailu vuonna 2015 on kerättyinä viimeisimpiä lastensuojelun palveluihin ja kustannuksiin liittyviä tietoja. Raportissa on tietoja, jotka on kerätty Helsingissä, Espoossa, Vantaalla, Turussa, Tampereella ja Oulussa. Raportin mukaan vuonna 2015 lastensuojelun asiakkaana on ollut Helsingissä 7751 lasta, joista avohuollon asiakkaana on 6654 ja sijoitettuna 1814 lasta. Vuonna 2015 sijoitusten hoitovuorokaudet jakautuivat eri sijoitusmuotoihin. Suurin sijoitusmuoto on sijaisperhe tai lapsen läheisverkostoon sijoittaminen, jota on 56,7 % sijoituksen hoitovuorokausista Helsingissä. Ammatillisten perhekotien eli luvanvaraisen perhehoidon osuus hoitovuorokausista on 5,8% ja Helsingin kaupungin lastensuojelulaitosten ja ostopalvelulaitosten osuus sijoitusten hoitovuorokausista on 37,4%. Sijoitettujen lasten määrä Helsingissä on laskenut vuodesta 2014 vuoteen 2015. (Ahlgren-Leinvuo 2016: 28, 53, 63.)

Taulukko 1. Sijaishuollon hoitomuotojen osuus sijoitusten hoitovuorokausista Helsingissä vuonna 2015 (Kuuden suurimman kaupungin lastensuojelun palvelujen ja kustannusten vertailu vuonna 2015.)



Vuonna 2014 Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisi yhteistyössä Suomen Kuntaliiton kanssa Lastensuojelun laatusuosituksen. Suositus on suunnattu kunnille lastensuojelupalveluiden toteuttamisen, arvioinnin, kehittämisen ja johtamisen tueksi sekä lastensuojelun toimijoille, että lastensuojelun asiakkaille. Laatusuositus korostaa lasten, nuorten ja vanhempien osallisuutta sekä toiminnan eettisyyttä. Suosituksia esitetään palvelujärjestelmää, henkilöstöä, osaamista sekä arviointia koskien. Lastensuojelutyössä päätöksen teko, kehittämistyö ja palveluiden järjestäminen perustuvat lapsen, nuoren ja perheiden tarpeisiin. Tehtyjen päätösten ja toimien vaikutuksia täytyy kuvata ja arvioida lasten, nuorten ja perheiden näkökulmasta. Työhön kuuluu asiakkaiden kokemusten ja palautteen kerääminen kehitystyön tueksi. Ottamalla lapset ja vanhemmat mukaan kehittämään palveluja, lastensuojelun työntekijät sekä palveluita johtava taho voivat ymmärtää paremmin lastensuojelutyötä asiakkaiden näkökulmasta. (Lavikainen – Puustinen-Korhonen – Ruuskanen 2014: 6, 9, 16, 19.)

Lastensuojelun työn kehittäminen asiakkaiden näkökulmasta ja asiakkaiden kokemusten kerääminen on tärkeää. Sosiaali- ja terveysministeriön selvitysryhmän Toimiva lastensuojelu -raportin väliraportissa on kuvattu lastensuojelun palveluita asiakkaiden näkökulmasta. Raportin mukaan asiakkaat kokevat, että heidän näkemyksiään ja mielipiteitään ei kuunnella ja oteta huomioon riittävästi. Asiakkaat ovat kokeneet jäävänsä ulkopuoliseksi omaa elämäänsä koskevissa ratkaisuissa. Raportin lopputulemana selvitystyöryhmä pitää erittäin tärkeänä, että lasten, nuorten ja perheiden kokemukset otetaan huomioon lastensuojelun kehittämisessä. (Kananoja – Lavikainen – Oranen 2013: 33.)

Opinnäytetyöni on toteutettu yhteistyössä yhden Helsingissä sijaitsevan lastensuojelulaitoksen kanssa. Lastenkoti on Helsingin kaupungin ylläpitämä vaativaa laitossijoitusta tarjoava lastensuojelulaitos. Lastenkodissa on useampi yksikkö, joissa on useampia osastoja. Vaativan laitossijoituksen työotteena on kuntouttava hoito. Kuntouttavan hoidon tavoite on työskennellä lapsen psyykkisen, fyysisen, sosiaalisen ja pedagogisen hyvinvoinnin parantamiseksi. Yhteistyö lapsen perheen, koulun, sosiaalityöntekijän ja mahdollisten muiden hoitotahojen kanssa on olennainen osa kuntouttavaa hoitoa. (Helsingin kaupunki 2015.) Opinnäytetyöni tarkoitus oli perehtyä kyselytutkimuksella vanhempien ja huoltajien kokemuksiin lastenkodissa tehtävästä perhetyöstä. Opinnäytetyöstä saatavia tuloksia käytetään tukena lastenkodin asiakasprosessin kuvauksen päivittämiseen. Kartoitin perheiltä heidän kokemuksiaan siitä, minkälaisia toiveita heillä on perheiden

kanssa tehtävän työn muodoista, minkälaisia kokemuksia heillä on ja miten heidän mielestään perhetyötä voisi kehittää. Lastenkodista nousi tarve selvittää asiakkaiden kokemuksia perheiden kanssa tehtävästä työstä.

Perheiden kanssa tehtävän työn kehittämisen edellytyksenä on perhetyön sisällön, tavoitteiden ja perhetyön merkityksen selvittäminen. Tämä mahdollistaa perheiden kanssa tehtävän työn toimivuuden arvioinnin. Keräämällä asiakkaiden kokemuksia, perheiden kanssa tehtävää työtä voidaan kehittää mahdollisimman laadukkaaseen suuntaan. Perheytymällä asiakkaiden näkökulmaan, perhetyön laatua ja vaikuttavuutta on mahdollista kehittää, koska asiakas on perhetyön kokemusasiantuntija. (Järvinen – Lankinen – Taajamo – Veistilä – Virolainen 2007: 30.)

Tutkin opinnäytetyössäni sitä, miten lastenkodin lasten ja nuorten vanhemmat tai huoltajat toivoisivat perheiden kanssa tehtävää työtä kehitettävän, jotta työskentely voisi tukea perheitä entistä paremmin. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa lastenkodin asiakkaiden vanhempien kokemuksista ja kehittämisajatuksista. Lastenkodissa perheiden kanssa tehtävässä työssä tavoitteena on tukea lapsen psyykkistä, fyysistä, pedagogista ja sosiaalista kasvua. Työn keskiössä on lapsen edun toteutuminen. Huostassapidon aikana vanhemmuus toteutuu suhteessa lastensuojelun institutionaaliseen tehtävään ottaa huomioon lapsen etu. Kyselytutkimus on tehty asiakaslähtöisyyden näkökulmasta ja sen tarkoituksena oli tuoda esiin asiakkaiden mielipiteet ja toiveet, jotta lastenkoti voi tarkastella perheiden kanssa tehtävän työn tavoitteita suhteessa asiakkaiden palautteisiin ja näin tarvittaessa kehittää toimintaa. Lastensuojelutyön kehittämisessä yhtenä arviointi kohteena on asiakkaiden tarpeet ja vaatimukset, kuten palvelutarpeet ja asiakkaiden odotukset (Holma – Outinen – Idänpään-Heikkilä – Sainio 2001: 46).

2 Lastensuojelu

Lastensuojelulaki määrittelee ja turvaa lapsen oikeuden turvalliseen kasvuympäristöön, kehitykseen ja erityiseen suojeluun. Lastensuojelu voi olla ehkäisevää lastensuojelua, jota järjestetään neuvoloissa ja perheneuvoloissa, päivähoitossa, kouluissa ja nuorisotyössä. Tällöin työn painopiste on lasten ja nuorten kasvun, kehityksen ja hyvinvoinnin edistämässä sekä vanhempien tukemisessa, kun lapsi ei ole lastensuojelun asiakas. Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua on lastensuojelutarpeen selvitys ja asiakassuunnitelma sekä avohuollon tukitoimien järjestäminen. Lastensuojelua ovat myös lapsen kiiireellinen sijoitus ja huostaanotto sekä sijaishuolto ja jälkihuolto, jossa viranomaisilla on viimesijainen vastuu huolehtia lapsen terveestä kehityksestä ja hyvinvoinnista. (Lastensuojelulaki 2007/417.) Lastensuojelun päätehtävä on lapsen edun arviointi ja toteuttaminen (Laiho: 2010).

Lastensuojelu on perhe- ja yksilökeskeistä sosiaalialan työtä, joka tukee vaikeaan elämäntilanteeseen joutuneita lapsia sekä heidän vanhempiaan. Tarkoituksena on tukea asiakkaita selviytymään ongelmistaan sekä tukea kehittymistä ja kasvamista tasapainoiseen elämään. (Mikkola 2005: 61.) Lapsella on oikeus huoltoon, ja lapsen vanhemmilla tai muilla huoltajilla on ensisijainen vastuu lapsen hyvinvoinnista. Lapsella on oikeus hyvään hoitoon ja kasvatukseen sekä ikä- ja kehitystasoiseen valvontaan ja huolenpitoon. (Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 361/1983.)

Lastensuojelulaki määrittelee kuntien lastensuojelulliset tehtävät, jotka ovat hyvin laajat. Lastensuojelulla on lain mukaan velvollisuus tukea vanhempia, huoltajia ja muita lapsen kasvatuksesta sekä hoidosta vastaavia henkilöitä järjestämällä tarvittavia palveluja ja tukitoimia. Lapsen edun tulee olla keskeinen arviointiperuste kaikissa lasta koskevissa lastensuojelutoimenpiteissä. (Lastensuojelulaki 2007/417.) Lastensuojelulla vaikutetaan rakenteellisiin tekijöihin, ongelmien syntyyn ennaltaehkäisevästi sekä tuetaan ja kuntoutetaan lapsia sekä perheitä. Lastensuojelu edistää lapsen ikätasosta kehitystä ja hyvinvointia. (Rousu - Holma 1999: 18.)

Lastensuojelun asiakkuus voi lähteä vireille eri tavoin. Asia voi käynnistyä perheen omasta pyynnöstä, muiden huolesta ja yhteydenotosta sekä lapsen asioiden puheeksi ottamisena tai lastensuojeluilmoituksesta, jonka tekijöinä voivat olla viranomaiset, läheiset tai muu ulkopuolinen. (Heino 2007: 40.)

Lastensuojelulaissa kiinnitetään huomiota lapsen edun toteutumiseen, työskentelyn suunnitelmallisuuteen sekä annetun tuen vaikuttavuuden parantamiseen. Lastensuojelutyössä lapsen osallisuus on tärkeää koko prosessin ajan. Sosiaalityössä lapsilähtöisyyteen on alettu kiinnittää entistä enemmän huomiota. Lapsi nähdään itsenäisenä ja yksilöllisenä persoonana, ja huomioon otetaan lapsen ikävaiheen tarpeet sekä vaatimukset. Lapsilähtöisen työn tavoite on suojella, tukea, vahvistaa ja eheyttää lasta. Myös vanhempien kanssa tehtävässä työssä on ensisijaista pitää lapsi ja lapsen tarpeet keskipisteenä. Perheiden kanssa tehtävässä työssä keskiössä on lisätä ja vahvistaa vanhemman ja lapsen välistä vuorovaikutusta sekä tehdä vanhemmalle näkyväksi lapsen kokemus ja näkökulma. (Päkkilä 2008: 161-163.)

Asiakaslähtöisen työskentelyn tavoitteena on vahvistaa asiakkaan omia voimavaroja. Näin asiakas ymmärtää oman tilanteensa paremmin, voi tunnistaa mahdolliset ongelmat ja niiden seuraukset sekä saa motivaatiota työskentelyyn muuttaakseen asioita. Perheiden kanssa tehtävässä työssä perhe on kokonaisuus, jossa jokaisella yksilöllä on oikeus omaan näkökulmaansa. (Järvinen ym. 2007: 18, 24.)

2.1 Sijaishuolto

Lastensuojelulain mukaan lapsi on otettava huostaan, jos lapsen huolenpidon puutteet tai huonot kasvuolosuhteet vaarantavat lapsen terveyttä tai kehitystä, jos lapsi vaarantaa itse omaa terveyttään tai kehitystään tekemällä vakavamman rikollisen teon tai käyttämällä päihteitä. Myös tätä vastaava käytös on peruste huostaanotolle. Lapsi voidaan ottaa huostaan ainoastaan, jos lastensuojelun avohuollon tukitoimet on todettu riittämättömiksi tai avohuollon tukitoimet eivät olisi lapsen edun mukaisesti sopivia tai mahdollisia. Huostaanotto on voimassa toistaiseksi ja se lakkaa, kun lain mukaista sijaishuollon tarvetta ei enää ole tai kun lapsi täyttää kahdeksantoista vuotta. (Lastensuojelulaki 2007/417.)

Sijaishuolto on lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella. Sijaishuoltoa on perhesijoitus ja laitoshuolto. Perhehoito on lastensuojelulain mukaisesti ensisijainen sijaishuollon muoto. Perhehoidon osuutta sijoituksista voidaan lisätä oikeiden tukipalveluiden avulla. Sijaishuoltopaikan valintaan vaikuttavat huostaanoton perusteet, lapsen tarpeet, lapsen sisarusuhteiden ja muiden läheisten ihmissuhteiden ylläpitäminen sekä hoidon jatkuvuus. (Lastensuojelulaki 2007/417; Helsingin kaupunki 2014.) Sijoitus-

palveluiden tavoite on tarjota lapselle turvallinen kasvuympäristö. Sijoituksessa sijaisvanhempien ja sijaishuollon ammattilaisten tehtävänä on lapsen kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin takaaminen vastaamalla lapsen perus- ja erityistarpeisiin. (Hoikkala – Lavikainen: 7.)

Laitoshuolto on sijoituspaikka vaativahoitoisille asiakkaille, jotka tarvitsevat ympärivuorokautista kuntoutusta tai joiden turvallinen hoito voi vaatia rajoittamistoimenpiteitä (Helsingin kaupunki 2014). Laitoshuollossa lapseen saa lapsen oman tai toisen henkilön terveyden tai turvallisuuden turvaamiseksi kohdistaa rajoitustoimenpiteitä (Lastensuojelulaki 2007/417). Vaativan laitossijoituksen asiakkaita ovat kuntouttavaa laitoshoidoa tarvitsevat huostaanotetut lapset, jotka ovat vaativahoitoisia ja oireilevat voimakkaasti käyttäytymisellään. Vaativahoitoiset asiakkaat tarvitsevat ympärivuorokautista kuntoutusta ja tarvitaan mahdollisuus rajoittamistoimenpiteisiin. Asiakas voi olla aggressiivinen, psyykkisesti oireileva, masentunut, asosiaalinen, päihteitä käyttävä, kehityksessään viivästynyt ja hänellä voi olla merkittäviä koulunkäyntiongelmia. Oireet vaativat vahvaa huolenpitoa ja sitä voidaan järjestää ainoastaan laitoshoidossa. Laitoshoidon tavoitteena on lapsen kuntoutuminen, jotta huostaanotto voidaan purkaa tai lapsi voidaan siirtää kevyempiin palveluihin kuten sijaisperheeseen, perhekotiin, tuettuun asumiseen tai asumaan itsenäisesti. Sijaishuolto lähtee lapsen tarpeesta, sen tavoite on kuntoutuminen. (Helsingin kaupunki 2014.)

2.2 Suunnitelmallinen työskentely

Keskeistä perhetyössä on työn tavoitteellisuus ja suunnitelmallisuus. Huostaanotetuilla lapsilla on oltava voimassa oleva asiakassuunnitelma, johon kirjataan sijaishuollon tarkoitus ja tavoitteet sekä tarvittaessa tuen ja avun järjestäminen lapselle, hänen vanhemmilleen ja muille mahdollisille lapsen kasvatuksesta vastaaville henkilöille. Suunnitelmaan kirjataan, miten lapsen etu otetaan palveluissa huomioon ja miten lapsen yhteistoiminta vanhempien kanssa järjestetään. Lisäksi tarvittaessa vanhemmille laaditaan erillinen asiakassuunnitelma. Suunnitelman laatimisesta vastaa sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijän on toimittava yhteistyössä lapsen, vanhempien sekä sijaishuoltopaikan edustajan kanssa. (Lastensuojelulaki 2007/417.)

Laitoshuolto tarjoaa lapsille suunnitelmallista ja tavoitteellista kuntouttavaa hoitoa sekä kasvatusta (Helsingin kaupunki 2014). Oleellista työssä on lapsen perheen ja lähiverkoston kanssa työskentely. Lain mukaan huollon täytyy turvata myönteiset ja läheiset

ihmissuhteet erityisesti lapsen ja hänen vanhempiansa välillä. (Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 361/1983.) Pitkäaikaisessa sijoituksessa vanhempien kanssa pyritään tekemään yhteistyötä, koska lapsen yhteyttä biologiseen perheeseen ei haluta katkaista (Heino – Berg – Hurtig 2000: 13).

3 Perhetyö

Lastensuojelulaissa määritellään kunnan tehtäväksi järjestää yksilö- ja perhekeskeistä lastensuojelua (Lastensuojelulaki 417/2007). Perhetyötä tehdään eriasteisesti lastensuojelun avo- sekä sijaishuollossa. Perhetyö on asiakkaiden tukemista omassa elämäntilanteessa sekä arjessa, työntekijän rooli on kulkea asiakkaan rinnalla arjessa. (Saarnio 2005: 240; Heino 2008: 46.) Perhetyö eri toimintaympäristöissä rakentuu perheiden elämästä lähtevien tarpeiden pohjalta, joita voivat olla esimerkiksi tuen tarve lapsen kehityksen ja kasvatuskysymyksissä, vanhemmuuden tukemisessa tai perheen hyvinvoinnin lisäämisessä. Perhetyössä tarkastellaan yksilön rinnalla myös perhettä kokonaisuutena ja elinympäristönä, joka vaikuttaa yksilöön. Taustalla on ajatus, että yksilön ongelmiin ja tuen tarpeeseen vaikuttaa myös perheen toimintatavat. (Rönkkö – Rytönen 2010: 27, 29-30, 38.)

Perhetyötä ja perhekeskeistä työtä on monenlaista. Laajimmillaan perhetyön voi määrittellä kaikkeksi perheiden kanssa tehtäväksi työkseen eri yhteiskunnallisten toimijoiden tahoilta. Perhetyötä voidaan jaotella myös sen mukaan, minkälaisista lähtökohdista sitä tehdään. Perhetyö voi olla esimerkiksi kotipalvelua tai puuttumista lapsen kasvuun ja kehitykseen vaarantaviin seikkoihin. Sen voi määrittellä jokaisen toimijan toimintakontekstin, työn ja perustehtävän kautta, mutta perhetyön keskiössä on lapsen yksilöllisten tarpeiden huomiointi. (Rönkkö – Rytönen 2010: 27-28; Heino 2008: 44, 46-47.)

Lastensuojelun perhetyö on sekä tukea että kontrollia, joka kohdistuu perheeseen. Perhetyötä tehdään lastensuojelussa eri tasoissa: ennaltaehkäisevästi, varhaisen puuttumisen tasolla sekä korjaavasti. Ennaltaehkäisevää työtä tehdään neuvoloissa, päivähoitotilanteissa, kouluissa sekä kotipalvelussa. Sen tavoitteena on ehkäistä erilaisia ongelmia lapsiperheissä ja ylläpitää perheen hyvinvointia. Tehtävänä työssä on tukea perhettä arjessa ja auttaa perhettä löytämään omat voimavaransa. Yhteistyössä julkisen sektorin kanssa ennaltaehkäisevässä työssä toimivat seurakunnat sekä järjestöt. Ennaltaehkäisevän työn työmenetelmiä ovat neuvonta, ohjaus, valmennus sekä erilaiset ryhmätoiminnot. Toimintamuotoja ovat lisäksi keskustelutyö, verkostotyö, tukihenkilötoiminta sekä lastenhoitoavun järjestäminen. Varhaisessa vaiheessa perhetyöllä tuetaan perheitä esimerkiksi kotikäynnein ja asiakkaat kohdataan arjessa. (Saarnio 2005: 247–249; Heino – Berg – Hurtig 2000: 58–59, 73; Järvinen ym. 2007: 32,35.)

3.1 Varhainen tuki

Varhaista puuttumista tai varhaista tukea tarjotaan perheille ennen kuin ongelmat muuttuvat monimutkaiseksi tai vaikeasti hallittaviksi. Varhaisen puuttumisen tavoitteena on mahdollisen huostaanoton ehkäiseminen ja työ on perheen voimavaroja tukevaa. Varhaisella puuttumisella pyritään ehkäisemään kriisiytyneen perhetilanteen pahentumista tai uutta kriisiytymistä. (Saarnio 2005: 247–249; Heino – Berg – Hurtig 2000: 58–59, 73.) Varhaisen tuen ja puuttumisen malleja ovat perhekeskukset, hyvinvointineuvolat sekä moniammatilliset palveluverkostot. Näissä tuetaan koko perheen hyvinvointia ja vanhemmuutta. Näiden avulla turvataan lapsen oikeus saada apua ja tukea omassa elinympäristössään. (Hastrup 2013: 23.)

3.2 Korjaava perhetyö

Korjaavaa perhetyötä ovat tehostettu kotipalvelu ja perhetyö lastensuojelun avohuollossa tai laitoksissa. (Saarnio 2005: 249). Lastensuojelullinen perhetyö on suunnitelmallista ja tavoitteellista. Lastensuojelun avohuollon perhetyön tavoite on perheen tilanteen tarkempi selvittely ja arviointi sekä yhteistyö muutoksen aikaansaamiseksi. Työn tavoitteena on perheen turvallisen ja terveellisen arjen tukeminen useimmiten moniammatillisessa tukitiimissä. Perhetyö sijaishuollossa on hoitavaa ja kuntouttavaa. Kuntouttava perhetyö on sijaishuollossa erityisperhetyötä, jossa koko perhe voi olla perhekuntoutuslaitoksessa. Kyseessä on laaja-alainen koko perheen kuntoutus, jossa jokaisella perheenjäsenellä on mahdollisuus saada monipuolista tukea perhetyön lisäksi. Lapsen ollessa sijoitettuna lastenkotiin perheiden kanssa tehtävä työ on sekä ohjaajien satunnaisempaa ja yhteydenpitoa ylläpitävää työskentelyä sijoitettujen lasten huoltajien kanssa, että intensiivisempää työskentelyä perheen kanssa. (Heino ym. 2000: 173, 184–185; Järvinen ym. 2007: 43, 46.)

Vaativassa laitossijoituksessa perheiden kanssa tehtävä on myös luonteeltaan korjaavaa. Perheiden kanssa tehtävä työ sisältyy kuntoutusprosessiin, joka on lapsen tarpeista lähtevää suunnitelmallista ja tavoitteellista työtä. Sijoituksessa tavoite on antaa kuntouttavaa hoitoa ja kasvatusta, jonka työmenetelmiä ovat myös sosiaalityön vanhemmuustyö sekä perheiden kanssa tehtävä työ. (Helsingin kaupunki 2014.)

3.3 Perhetyö sijaishuollossa

Lastensuojelun perhetyössä keskiössä on lapsen kasvun ja kehityksen turvaaminen sekä vanhempien oikeus saada tukea lastensa oikeuksien turvaamiseen. Perhetyötä pyritään arvioimaan työn hyödyllisyyden näkökulmasta sekä työn laatua eettisistä näkökulmista. Perhetyötä arvioidaan työyhteisössä sekä yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Sen arvioinnissa korostuu vuorovaikutuksellinen työote, koska eettisinä periaatteina on asiakkaiden mahdollisuus olla osallisena asioissaan ja tulla kuulluksi. (Rönkkö ym. 2010: 48, 51.)

Perhetyössä osallistavat työmenetelmät sekä perheen todelliseen kohtaamiseen ja yhteistyöhön tähtäävät käytännöt tukevat lasten ja perheiden hyvinvointia, terveyttä sekä arjessa selviytymistä (Helminen 2006: 29–30). Perhetyö on sijoituksen aikana hyvin tärkeää. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Soccan tutkimuksessa sijoituksen aikaisesta sosiaalityöstä vanhempien kuntoutumiseksi selvitettiin vanhempien kokemuksia sijaishuollon aikana tehtävästä sosiaalityöstä. Tutkimuksessa vanhemmat kokivat heidän kuntoutumistaan edistävän lapsen hyvä sijaishuolto, sijoituksen hyvä eteneminen sekä työntekijöiden ja vanhempien väliset kohtaamiset, joissa vanhempi on kokenut oman asemansa ja roolinsa merkityksellisenä työssä. Vanhempien saama tuki oli tutkimuksen mukaan hajanaista. Vanhemmille on tutkimuksen mukaan sijaishuollossa tärkeää, että heidät otetaan lapsen huoltajina huomioon ja saavat vaikuttaa joihinkin lasta koskeviin ratkaisuihin. (Pitkänen 2011: 113-115.)

Huostaanotossa vanhemmuus on rinnakkaista sijaishuoltopaikan kanssa, jolloin tahojen välinen toimiva yhteistyö näyttäytyy hyvin tärkeänä lapsen sekä vanhempien kuntoutuksen kannalta. Lapsen perheen kanssa työskentely sijoituksen aikana on edellytys perheen jälleenyhdistymiselle ja mahdolliselle huostaanoton purkamiselle. (Pitkänen 2011: 113-115.) Perhe on tärkeä yhteistyötaho sijoitetun lapsen kanssa työskentelyssä. Huoltajat otetaan mukaan hoitotyöhön asiantuntijoina, koska heillä on paras tieto- ja kokemuspohja elämästä lapsensa kanssa. (Helsingin kaupunki 2014.)

Sijaishuollossa perhetyöllä pyritään lähentämään lasta, laitosta ja lapsen perhettä toisiinsa. Tavoitteita perhetyössä ovat vanhemmuuden ja itsenäisen elämän selviytymisen tukeminen, kasvatusasioissa ohjaaminen, perhesuhteiden tukeminen ja motivoituminen ongelmien selvittämiseen. Perheiden kanssa tehtävän työn perusta ja lähtökohta on lapsen edun turvaaminen. Lapsen edun mukaisesti lasta kohdellaan yksilöllisesti, lapsen omia tarpeita ja odotuksia vastaavasti ja lapselle tarjotaan kehittymisen mahdollisuudet. Lapselle mahdollistetaan tarpeellisten suhteiden ylläpitäminen eri tahojen välillä. Lapsen

perhe on sijaishuollon yhteistyötaho, jota tuetaan sijoituksen aikana. Vanhemmille kokemus kuulluksi tulemisesta lasta koskevissa asioissa voi voimaannuttaa sekä lasta että koko perhettä. (Järvinen ym. 2007: 46-48, 102.)

Etenkin sijaishuollossa perheen kanssa työskentely voi olla haastavaa, koska työ ei välttämättä perustu perheen vapaaehtoisuuteen. Vastentahtoisen työskentelyn haasteita on luottamuspula ja vanhempien kokemus siitä, etteivät he hyödy työskentelystä. (Saarnio 2005: 248.) Luottamuksellinen suhde työntekijän ja asiakkaan välille muodostuu, kun asiakas tuntee, että työntekijä kuuntelee häntä oikeasti. Perhetyössä tärkeää ovat työntekijän vuorovaikutustaidot, työ onnistuu paremmin, kun asiakkaan ja työntekijän välillä on positiivinen vuorovaikutussuhde. (Heino ym. 2000:40, 43.) Hyvästä asiakassuhteesta asiakas saa tukea ja asiakas voi kokea tulevansa ymmärretyksi ja hyväksytyksi (Pitkänen 2011: 116-117).

3.4 Perhetyö lastenkodissa

Perheiden kanssa tehtävä työ lastenkodissa on tavoitteellista ja suunnitelmallista. Sen tavoitteena on tukea lapsen psyykkistä, fyysistä, pedagogista ja sosiaalista kasvua eli työn keskiössä on lapsen etu. Lastenkodista perheiden kanssa työskentelevät pääsääntöisesti lapsen omahoitajat ja vastaaja ohjaaja. Lisäksi työhön osallistuu sijoituksen aikainen sosiaalityöntekijä ja lapsen tarpeista riippuen muita yhteistyötahoja. (Helsingin kaupunki 2015.) Pitkäsen (2011) tutkimuksen mukaan lasten ollessa huostaanotettuina, lapset ovat silti vahvasti läsnä vanhempien elämässä. Vanhemmat pohtivat lapsen pärjäämistä ja halusivat lapsen asioiden olevan hyvin. (Pitkänen 2011: 91.) Lastenkodissa perheiden kanssa tehtävä työ on suunnitelmallista sekä tavoitteellista toimintaa lapsen kehityksen tukemisessa. Työn keskiössä on asiakkaana oleva lapsi ja hänen etunsa. (Helsingin kaupunki 2015.)

Perheiden kanssa tehtävän työn lähtökohta on lapsen edun turvaaminen. Lapsen etu on ensisijainen peruste ja se sisältää yksilöllisen, lapsen omia tarpeita vastaavan kohtelun ja kehittymisen mahdollisuudet. Perheiden kanssa tehtävässä työssä lapsen edun turvaaminen on lastensuojelun työntekijän vastuulla, hän huolehtii lapsen oikeuksien toteutumisesta lastensuojelun lain sekä lain lapsen huollosta mukaisesti. Työskentelyssä on kuitenkin otettava huomioon kaikkien osapuolten näkemys ja pyrkimys avoimeen toimintaan. (Järvinen ym. 2007: 102-103.)

Lastenkodissa ohjaajien tavoite on työskennellä lasten ja vanhempien rinnalla niin, että lapsen ja vanhemman suhde voi kehittyä ja molemmat osapuolet ymmärtäisivät toisiaan. Perhetyön tavoitteena on lapsen ja vanhemmat välisen suhteen ylläpitäminen ja kehittyminen. Vanhempien näkemys pyritään huomioimaan lapsen elämään liittyvissä ratkaisuissa. Vanhemmat osallistuvat lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelman neuvotteluihin sekä heille lähetetään kuukausiraportti. Kuukausiraportissa on kuvattu sijoitetun lapsen psyykkistä ja fyysistä vointia, pedagogista kehitystä sekä sosiaalisia taitoja. Näin vanhemmat pyritään pitämään mukana lapsen elämässä ja arjessa tapahtuvissa asioissa. (Helsingin kaupunki 2015.)

Vanhempien kanssa tehtävä työ vähentää huostaanoton aiheuttamia kielteisiä vaikutuksia, koska lapsi saa vakuuden, että vanhempiakin tuetaan (Pitkänen 2011: 5, 15–16). Lastenkodin työntekijöiden ja vanhempien väliset suhteet sekä vanhempien motivoituminen kuntoutumiseen on tärkeää. Lapsen kotiutumisen kannalta lasten ja vanhempien välisen arjen mahdollistuminen on merkittävää, ja sijaishuollon aikana on järjestettävä siihen tukitoimia. Huostaan otetuilla lapsilla on jaksamisen ja eheyden kannalta tärkeää olla varmuus siitä, että vanhemmat säilyvät huostaanotosta huolimatta ja vanhemman ja lapsen välistä suhdetta hoidetaan. (Pitkänen 2011: 22–23.) Vanhemmat voivat tukea lasta sopeutumaan sijoitukseen. Lapsella on oikeus vanhempiinsa ja lapselle tulee välittyä tieto siitä, että vanhemmat eivät ole hylänneet häntä. Ottamalla työskentelyssä huomioon koko perhe sekä vanhemmat, että lapsi saavat tukea vaikeassa tilanteessa. (Saastamoinen 2008: 132-133.)

Perhetyötä voi kuvata kaikkena lapsen ja vanhempien kohtaamisena, jossa lastenkodin työntekijä on läsnä. Perheiden kanssa työskentely tapahtuu erilaisissa toimintaympäristöissä keskustelujen kautta sekä ohjaamalla lapsen ja vanhemmat välistä vuorovaikutusta. Perhetyössä pidetään tärkeänä arkisia keskusteluja esimerkiksi vanhempien haikessa lasta osastolta. Muita työmenetelmiä lastenkodin perhetyössä ovat perhetapaamiset sekä perheleiri. Perhetapaamiset ovat etukäteen sovittuja tapaamisia lastenkodin osastolla tai vanhempien kotona. Näihin tapaamisiin ja neuvotteluihin osallistuvat hoitajien lisäksi omahoitaja tai omahoitajat sekä yksikön vastaava ohjaaja. Tapaamisissa voidaan keskustella lapsen hoitoon ja kasvatukseen liittyvistä asioista. Tapaamisten tavoitteena on tehdä yhteistyötä lapsen edun mukaisesti ja vanhempien voimavaroja tukevasti. Huoltajilla on myös oikeus osallistua lapsen verkostoneuvotteluihin esimerkiksi kouluissa. Tapaamisten tavoitteena on jakaa hoito- ja kasvatustuuta lastensuojelulaitoksen ja vanhempien kesken. (Helsingin kaupunki 2015.)

Lastenkodissa perheiden kanssa tehtävä työ koostuu kohtaamisista arjessa, ennalta sovitusta tapaamisista sekä perheleiristä. Perheleirille osallistuvat lapsen ja vanhempien lisäksi ohjaaja. Perheleirin tarkoituksena on vahvistaa ja ylläpitää lapsen ja vanhempien välistä yhteydenpitoa. Leirillä lapset saavat viettää aikaa vanhempiensa kanssa ja vanhemmat saavat tarvittaessa tukea arkisiin tilanteisiin lapsen hoidossa ja kasvatuksessa. (Helsingin kaupunki 2015.)

Perheleirillä tulee esille laitoksen ja vanhempien rinnakkainen rooli lapsen kasvatuksessa ja hoidossa. Rinnakkaisessa kasvatuksessa ja hoidossa toimiva yhteistyö vanhemmat ja sijaishuoltopaikan välillä tukee myös vanhemman omaa tilannetta. Perheleirillä tulee näkyväksi lapsen ja vanhemman välisen suhteen merkitys ja tarkoitus, jonka avulla työssä saadaan yhteinen näkemys suhteen merkitykselle sijoituksen aikaisessa työskentelyssä. Työskentelyllä pyritään lapsen edun näkökulmasta tarjoamaan tukea vanhemmuuteen ja mahdollisesti tunnistaa tuen tarve vanhemman omassa elämäntilanteessa. Tällaisella työskentelyllä lapsen sijoitus voi saada vanhemman tuen ja vanhemmuus voi vahvistua. (Pitkänen 2011: 114–115, 117.)

4 Teoreettiset lähtökohdat

Asiakkaan näkökulman huomioon ottaminen ja asiakkaiden osallisuus palveluiden kehittämisessä tukee palveluiden kehittämistä tehokkaaseen ja toimivaan suuntaan. Lastensuojelutyön kehittämisessä on erittäin tärkeää ottaa huomioon myös asiakkaan näkökulma ja asiakkaan osallisuus palveluiden laadun arvioinnissa on yksi kehittämisessä huomioon otettava kohta. (Pölkki 2005: 301-303.) Lisäämällä asiakasosallisuutta palvelujen laatua sekä vaikuttavuuden arviointia voidaan parantaa (Leeman – Hämäläinen 2015: 6). Osallisuuden kokemuksen tuottamiseen ja lisäämiseen tarvitaan dialogia ja vuorovaikutusta palveluntarjoajan ja asiakkaiden välillä sekä sitä, että asiakkaiden kokemustietoa käytetään suunnitelmien ja päätösten perustana. Perheiden kanssa tehtävässä työssä on tärkeää vuorovaikutuksellinen työote ja sen eettisiä periaatteita ovat mahdollisuus olla osallisena asioissa ja tulla kuulluksi. (Rönkkö – Rytönen 2010: 51, Raivio – Karjalainen 2013: 14.) Valitsin tätä lähtökohtaa vasten opinnäytetyöni teoriapohjaksi osallisuuden sekä perhetyön teorian. Perheiden kanssa tehtävässä työssä lastenkodissa pyritään pitämään huoltajat mukana lapsen arjessa ja elämässä antamalla heille tietoa lastaan koskevista asioista sekä tarjoamalla mahdollisuuksia osallistua lapsen asioiden hoitamiseen sekä lasta koskeviin ratkaisuihin.

4.1 Osallisuus

Osallisuus on toisaalta hyvin yleinen arvotavoite, toisaalta ihmisten osallistumista kuvaavaa toimintaa. Osallisuus on kokemus ja tunne sekä toimintakykyä ja toimintamahdollisuuksia. Sosiaalihuoltolain tarkoituksena on edistää osallisuutta. Laissa korostetaan asiakkaan oikeutta osallisuuteen häntä koskevien palveluiden suunnittelussa ja järjestämisessä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Osallisuus laaja-alaisena käsitteenä kuvaa ihmisen ja yhteisön sekä ihmisen ja yhteiskunnan välistä suhdetta. Osallisuus ja asiakkaiden kohtaaminen perhetyössä vaikuttavat perhetyön tavoitteisiin ja sisältöön. Osallisuus on asiakkaan oikeus olla tietoinen häntä koskevista asioista. Asiakkailla on oikeus saada tietoa suunnitelmista ja toimenpiteistä sekä niiden perusteluista ja asiakkaalla on oikeus ilmaista mielipiteensä itseään koskevista asioista. Osallisuus on myös asiakkaan tunne siitä, että on osallisena omissa asioissaan. (Raivio – Karjalainen 2013: 13-14, Rönkkö – Rytönen 2010: 51, Nivala – Ryyänen 2013: 10, 14.)

Laajempänä käsitteenä osallisuus yhteiskunnassa on sitä, että jokaisella on mahdollisuus terveyteen, koulutukseen, työhön, toimeentuloon, asuntoon ja sosiaalisiin suhteisiin. Mahdollisuutta osallisuuteen parannetaan sosiaali- ja terveyspalveluissa lisäämällä asiakkaiden kuulemista ja vaikutusmahdollisuuksia itseään koskevassa päätöksenteossa, palveluissa sekä palveluiden kehittämisessä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012: 19-20.) Yhteiskunnallisella tasolla osallisuus toteutuu demokratiassa, kansalaisyhteiskunnassa, aktiivisessa kansalaisuudessa ja kansalaisosallistumisessa sekä vaikuttamisessa. Osallisuus on kansalaisten lakisääteinen mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua itseään koskeviin päätöksiin. Yhteisöllisellä tasolla osallisuus edellyttää sosiaalista pääomaa, sosiaalisia verkostoja ja luottamusta. Yhteisötasolla osallisuus on yhteistoiminnan edellytys ja tulos. Yhteiskunnalliset toimijat voivat tuottaa toimintaa, joka mahdollistaa ihmisten ja yhteisöjen voimavarojen sekä resurssien vahvistamista. Se vahvistaa osallisuutta. (Rouvinen-Wilenius – Aalto-Kallio – Koskinen-Ollonqvist – Nikula 2011 :63-64, 66.)

Osallisuuden edistäminen yksilötasolla on ihmisen omatoimisuuden ja elämänhallinnan tukemista. Tarkoituksena on vahvistaa ihmisen uskoa omaan vaikutus- ja toimintamahdollisuuksiin. Yksilön näkökulmasta osallisuus on kuulumisen tunnetta. Kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen ovat käsitteitä, joilla asiakkaan kokemusta voidaan kuvata. Osallisuus perheiden kanssa tehtävässä työssä on perheen huomioimista oman elämänsä asiantuntijoina ja heidän kykyjensä tunnistamista ja vahvistamista. (Rouvinen-Wilenius ym. 2011: 67; Särkelä-Kukko 2014: 35; Rönkkö – Rytönen 2010: 53). Osallisuus on yksilön kokemus, tunne ja tekoja. Osallisuuden kokemus rakentuu arjessa kuulluksi tulemisesta, itseään koskeviin asioihin vaikuttamisesta, omista asioista päättämisestä sekä keskusteluista ja kohtaamisista. Osallisuus on tunne johonkin kuulumisesta ja mukana olemisesta, osallisuus syntyy yhteistyöstä. Toimintana osallisuus on suunnitteluun osallistumista, päätöksentekoon osallistumista sekä toimintaan osallistumista. (Särkelä-Kukko 2014: 34-36.)

Osallisuuden kokemiseen liittyy, miten ihminen kohdataan, miten hänen tilanteeseensa suhtaudutaan ja miten hän kokee tulleen autetuksi. Kokemukseen liittyy myös, miten ihmistä tuetaan ja miten hänen avuntarpeeseensa suhtaudutaan. Rönkkö ja Rytönen katsovat osallisuuden periaatteen toteutuvan konkreettisessa toiminnassa, yhdessä tekemällä. Luottamuksellinen yhteistyösuhde tukee osallisuutta. Kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen ovat myös osa asiakaslähtöisyyttä. Asiakaslähtöisyys on asiakkaiden kuuntelemista ja se näkyy asiakkaiden mahdollisuutena osallistua itseään koskevaan

toimintaan. Vuorovaikutteisuus ja vastavuoroisuus ovat tärkeitä asioita asiakastyössä. Niiden kautta molemmilla osapuolilla on mahdollisuus jakaa kokemuksia ja saada palautetta, jonka avulla löydetään uusia näkökulmia sekä kehitetään uusia toimintatapoja. (Rönkkö – Rytönen 2010: 51-53, 55; Helminen 2006: 204-205.)

Asiakasosallisuus on asiakkaan mahdollisuus aktiiviseen osallistumiseen palveluiden suunnittelussa, järjestämisessä, tuottamisessa sekä arvioinnissa ja kehittämisessä. Kun asiakasosallisuus toteutuu, asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa omiin palveluihin ja asiakas voi myös osallistua omien palveluiden tai yleisemmän tason palveluiden suunnitteluun. Se edistää myös yksilöllisten palvelutarpeiden huomioimista. Osallisuus on asiakkaan kohtaamista, kuuntelemista, kysymistä sekä asiakkaan hyväksymistä sellaisena kuin on. Osallisuus on ihmisen subjektiivinen kokemus ja tunne. Organisaatio tai työntekijä voi tarjota toimintaympäristön, jossa asiakas voi osallistua ja se voi mahdollistaa osallisuuden. (Leeman – Hämäläinen 2015: 1, 4-6.)

Leemanin ja Hämäläisen (2015) mukaan asiakasosallisuuden kehittäminen parantaa yleisellä tasolla palveluiden tehokkuutta sekä laatua ja se lisää asiakaslähtöisyyttä sekä palveluiden eettisyyttä. Heidän mukaansa palveluiden asiakasosallisuutta pitäisi lisätä, koska se tukee organisaation ja palveluiden laadun kehitystä sekä palveluiden tehokkuutta asiakkaan näkökulmasta. Asiakasosallisuus vähentäisi palveluiden käyttäjien ja organisaation edustajien vallan epätasapainoa ja opettaisi asiakkaita demokratiasta. Lisäksi Leemanin ja Hämäläisen mukaan osallisuus itsessään on positiivinen kokemus asiakkaille ja se lisää heidän itseluottamustaan. Leeman ja Hämäläinen tuovat myös esille, että asiakkaiden avoin osallisuus tuottaa toimivampia ja kestäviä ratkaisuja palveluihin. (Leeman – Hämäläinen 2015: 6.)

4.2 Asiakaslähtöisyys

Opinnäytetyössäni tutkin asiakkaiden kokemuksia perheiden kanssa tehtävästä työstä yhdessä Helsingin lastenkodissa. Asiakaslähtöisten palveluiden tuottaminen edellyttää asiakkaiden hyvinvoinnin ja tuen tarpeiden seuraamista. Kyselytutkimuksessa huoltajien kokemuksia ja kehittämis ehdotuksia selvittämällä, perheiden kanssa tehtävää työtä voidaan kehittää myös asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. Lapsen, nuoren ja perheen

sekä työntekijän välisessä asiakassuhteessa asiakaslähtöisyys on dialogista vuorovaikutusta sekä osallisuutta. Lapsi- ja perhekeskeisessä työssä yhteistyö asiakkaiden ja työntekijän välillä on kunnioittavaa, oikeudenmukaista ja tasapuolista. Työskentelyn on oltava vanhemmuutta jäsentävää ja tukevaa sekä kuntouttavaa ja vanhempien valmiuksia lisäävää. Erilaisissa elämäntilanteissa oleville asiakkaille tarjotaan yksilöllisiä palveluita, jotka mahdollistavat asiakkaan vahvistamisen ja voimaantumisen. Laajemmassa kokonaisuudessa asiakaslähtöisyys ohjaa asiakkaiden palveluiden johtamista, suunnittelua ja kehittämistä. Näyttöön perustavalla toiminnalla asiakkaan tarpeisiin pystytään vastaamaan. (Perälä – Halme – Nykänen 2012: 31-32; Rousu – Holma 1999: 32.)

Palvelujen kehittäminen asiakaslähtöiseen suuntaan edellyttää siis asiakkaiden palautetta palveluista sekä palautteen huomioimista palvelujen kehittämisessä. Myös toiminnan tuloksia tulee arvioida ja asiakkaan näkökulma on siinä välttämätön. Tämä auttaa toiminta-ajatuksen, arvojen ja toimintaperiaatteiden täsmentämisessä. Lastensuojelutyössä sisällön ja tavoitteiden avoin esiin tuominen on keskeinen osa asiakaslähtöistä työskentelyä ja palveluotetta. (Perälä – Salonen – Halme – Nykänen 2011: 73; Rousu – Holma 1999: 16-17.) Työntekijöiden ja asiakkaiden yhteistyön avulla lastenkodissa voidaan kehittää työtä, joka tukee vanhemmaksi kasvua ja vanhempana olemista. Vuorovaikutteisuuden ja vastavuoroisuuden kautta molemmilla osapuolilla on mahdollisuus jakaa kokemuksia ja saada palautetta, jonka avulla löydetään uusia näkökulmia sekä kehitetään uusia toimintatapoja. (Helminen 2006: 204-205.)

Asiakkaan osallistuminen palveluiden suunnitteluun auttaa asiakasta sitoutumaan yhteisen työn tavoitteisiin ja asiakkaalle tulee antaa mahdollisuus palautteen antamiseen. Tärkeää asiakaslähtöisyyden näkökulmasta on myös palautteen huomioon ottaminen työn suunnittelussa ja kehittämisessä. Asiakaslähtöisyydessä asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset ovat työskentelytavan perustana ja asiakasta pyritään palvelemaan hänen lähtökohdistaan. Lastensuojelussa huostaanotto muodostaa niin sanotun pakkoasiakkuuden, asiakkaana on sekä lapsi että hänen vanhempansa tai muut läheiset. Työn haasteena on rakentaa asiakaslähtöisesti yhteistyösuhde, jossa toteutuu lapsilähtöisyys. Ymmärrys rakentuu vuorovaikutuksessa. Erilaiset ajatukset ja merkitykset hyväksytään ja tehdään ymmärrettäväksi. (Holma 1999: 27-28, 30; Rousu – Jalonen 1999: 41; Väli-vaara 2008: 81.)

5 Opinnäytetyön toteutus

Tarve asiakkaiden kokemusten keräämiselle nousi siitä ajatuksesta, että ilman palautetta, perheiden kanssa tehtävää työtä ei voida osallisuuden näkökulmasta kehittää. Perheiden kanssa tehtävän työn tavoitteet sijaishuollossa ja lastenkodeissa ovat usein melko yleisiä ja laajoja kokonaisuuksia. Keräämällä konkreettista kokemustietoa asiakkaiden näkökulmasta, työlle voidaan muodostaa vielä konkreettisempia ja pienempiä tavoitteita sekä työmuotoja. Opinnäytetyöni tehtävä oli asiakaspalautteiden kerääminen ja tiedon luominen vastaajien kokemuksista. Opinnäytetyössä tarkastelin myös, toteutuuko lastenkodin perheiden kanssa tehtävässä työssä osallisuus. Vastaajat toimivat kokemusasiantuntijoina, jotka voivat palautteellaan osallistua palvelujen kehittämiseen. Toiminnan kehittäminen on mahdollista myös ilman tutkimusta, mutta tutkimus voi tarjota kehittämistoiminnalle perusteita, jotka tukevat kehittämistyötä (Heikkinen – Rovio – Syrjälä 2008: 21).

Keräsin opinnäytetyössäni asiakkaiden kokemuksia perheiden kanssa tehtävästä työstä lastenkodissa. Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän ja sen moninaisuuden kuvaaminen. Tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedonhankintaa, jossa ihminen on tiedon keruun väline. (Hirsjärvi - Remes - Sajavaara 2007: 157, 160.) Laadullisessa tutkimuksessa yleisimpiä aineistonkeruumenetelmiä ovat kysely, haastattelu, havainnointi sekä dokumentteihin perustuva tieto (Tuomi – Sarjajärvi 2009: 71). Tässä tutkimuksessa selvitin eräässä Helsingin lastenkodissa tehtävän perhetyön asiakaskokemuksia. Tutkimus oli kvalitatiivinen tutkimus, jossa aineistoa keräsin puolistrukturoidulla kyselylomakkeella. Aineiston analyysin toteutin sisällönanalyysin avulla ja teemoittelua soveltaen.

Kyselyn kohderyhmä oli lastenkotiin sijoitettujen lasten huoltajat. Lastenkodissa on useampi osasto. Kyselyitä ei jaettu lastenkodin osastolle, jossa olen ollut ohjaajana. Kyselyitä ei hyvien eettisten tutkimuskäytänteiden vuoksi voitu jakaa asiakkaille, joiden kanssa olen työskennellyt. Vaikka kysely on nimetön eikä tutkijana tunnistanut asiakkaita vastauksista, asiakkaat tietävät saatekirjeestä kuka tutkimusta tekee ja se olisi voinut vaikuttaa tuttujen asiakkaiden vastauksiin eikä aito anonymiteetti olisi säilynyt. Kyselylomakkeita jaettiin lokakuussa 2016 yksiköihin yhteensä 50. Lomakkeita palautui postitse joulukuun 2016 alkuun mennessä kuusi kappaletta eli vastauksia tuli 12 prosenttia.

5.1 Tutkimuskysymykset

Minkälaisia kokemuksia lastenkodin vanhemmilla ja huoltajilla on perheiden kanssa tehtävästä työstä?

Toteutuuko lastenkodin perheiden kanssa tehtävässä työssä osallisuus?

5.2 Tutkimusmenetelmän valinta ja aineistonkeruu

Opinnäytetyön aineiston keruumenetelmänä käytettiin pääosin avoimia kysymyksiä sisältävää kyselyä. Lastensuojelun asiakkaiden kanssa työskentely on arkaluontoista sen vahvaan yksityisyyteen puuttumisen vuoksi (Rousu – Holma 1999: 50). Sensitiivisyyden vuoksi aineistonkeruumenetelmänä kyselytutkimus on tässä tapauksessa paras. Mielestäni paras tapa kerätä asiakkaiden kokemuksia sijaishuollossa on kyselytutkimus, koska vastaajat saavat silloin mahdollisuuden antaa suoraa palautetta työskentelystä. Kyselyn palautus postitse takaa anonyymiyden sekä mahdollisuuden totuudenmukaisempiin vastauksiin. Kyselyssä tiedonkeruu on strukturoitua. Kyselytutkimuksen etuna on sen mahdollistama tutkimuksen laajuus. Opinnäytetyön tutkimuksessa kohderyhmänä ovat näin ollen kaikkien yhteistyökumppanina olevan lastenkotiin sijoitettujen lasten vanhemmat ja huoltajat. Kyselyn laatimisessa on otettava huomioon se, että kysymykset ovat mahdollisimman yksiselitteisiä, jottei väärinkäsityksiä tulisi. Lisäksi haasteena on se, ettei voi varmistua siitä ovatko vastaajat suhtautuneet vakavasti tutkimukseen. (Hirsjärvi – Remes – Sajavaara 2003: 180–181.)

Kyselylomakkeen toimittivat kohderyhmälle lastenkodin osastojen työntekijät asiakas-kohtaamisissa. Työntekijät pystyivät tilanteissa lisäksi ohjeistamaan huoltajia kyselystä. Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista. Voidaan käyttää nimitystä informoitu kysely, jossa tutkija jakaa kyselyt henkilökohtaisesti, koska huoltajat saivat tutkimukseen liittyvän informaation lyhyesti osastojen työntekijöiltä. (Hirsjärvi ym. 2003: 183–184.) Huoltajat täyttivät lomakkeet ja palauttivat ne postitse.

Puolistrukturoitujen kyselylomakkeiden avulla voidaan kerätä tietoja esimerkiksi tiedoista, tosiasioista, uskomuksista, käsityksistä sekä mielipiteistä. Täsmällisiä asioita voi kysyä selkeästi avointen kysymysten avulla. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa avoimia ky-

symyksiä on käytetty kyselyissä pitkään. Avoimien kysymysten avulla vastaajilla on mahdollisuus ilmaista vastauksensa vapaasti. Näin vastaaja voi ilmaista itseään omin sanoin. (Hirsjärvi ym. 2003: 183–184, 188.)

Kyselylomaketta laatiessa tärkeää on ottaa huomioon lomakkeen selkeys ja selvyys. Yksityiskohtaisemmat kysymykset ovat parempia kuin yleiset kysymykset, koska yleisellä tasolla olevaa kysymystä voidaan tulkita eri tavoin. Kyselyssä yleisimmät kysymykset sekä helpommin vastattavat kysymykset on hyvä sijoittaa lomakkeen alkupuolelle ja erityisemmät loppuun. Lomakkeen oheen täytyy liittää saatekirje, jossa kerrotaan kyselyn tarkoituksesta ja tärkeydestä vastaajalle. Saatekirjeessä tulee tulla esille myös, miten lomake palautetaan ja mihin mennessä se täytyy palauttaa. (Hirsjärvi ym. 2003: 189–191.) Kyselyn kysymykset on käyty läpi lastenkodin johtajan kanssa ja kyselylomake sekä saatekirje on myös hyväksytty tutkimusluvassa Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksessa tutkijain periaatteita noudattavana.

5.3 Aineiston analysointi

Tämän opinnäytetyön tutkimuksessa käytin puolistrukturoitua kyselylomaketta. Lomakkeessa kaikki vastaajat vastasivat samoihin kysymyksiin. Avoimiin kysymyksiin vastattiin omin sanoin. Kysymykset käsittelivät lastenkodin perheiden kanssa tehtävää työtä ja asiakkaiden kokemuksia siitä.

Ihmisten kokemuksia kerätään fenomenologisella tutkimuksella. Tällainen tutkimus tuottaa tietoa tutkittavien arkielämään ja toimintaan liittyvistä kokemuksista sekä kokemusten merkityksestä. Asiakkaiden omat kokemukset tuottavat tärkeää tietoa työskentelystä ja sen perusteista. Kokemuksellinen tieto on parhaiten kerättävissä fenomenologisen lähestymistavan avulla. (Janhonen – Nikkonen 2003: 116, 121-122.) Laadullisessa tutkimuksessa aineiston analyysillä luodaan aineistoon selkeyttä ja tavoitteena on tuottaa uutta tietoa tutkittavasta aiheesta. Tutkittavasta ilmiöstä pyritään saamaan tiivistetty ja yleinen kuvaus. Opinnäytetyössäni keräsin asiakkaiden kokemuksia. Aineistolähtöistä analyysiä voidaan käyttää, kun tarvitaan perustietoa tietyn ilmiön olemuksesta. (Tuomi ym. 2009: 103, Eskola – Suoranta 2008: 19, 137.)

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä data pelkistetään ja siitä karsitaan tutkimuksen kannalta epäolennaiset asiat pois. Tutkimuskysymysten kannalta merkittävä tieto nostetaan esiin esimerkiksi erivärisillä kynillä merkiten aineistosta. Tämän jälkeen valitut tiedot

kootaan yhteen ja ryhmitellään. Ryhmittelyssä aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia, jotka ryhmitellään valittujen yksikköjen alle. Luokitteluyksikkö nousee tutkittavasta ilmiöstä. Viimeinen vaihe aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä on aineiston abstrahointi eli käsitteellistäminen. Siinä tutkimuksen kannalta olennainen tieto erotetaan ja sen perusteella voidaan muodostaa teoreettisia käsitteitä. Aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä yhdistetään käsitteitä, jolloin saadaan vastaus tutkimuskysymykseen. (Tuomi – Sarajärvi 2013: 109-112.) Opinnäytetyössäni halusin nostaa aineistosta esiin tutkimuskysymyksiä valaisevia teemoja.

6 Tulokset

Jaottelin kyselyn vastaukset alun taustatietojen ja monivalintakysymysten osalta kyselyn mukaisesti. Kokosin vastauksista tiedot yksinkertaisena datana perheiden kanssa tehtävän työn sisällön kehittämisen näkökulmasta. Avoimien kysymysten kohdalla käytin aineiston analysointiin osin teemoittelua sekä osin aineistolähtöistä analyysia. Teemoittelun löyhänä runkona toimi kyselyn runko. Siitä nousi esiin teemoina perheiden kanssa tehtävän työn kehittämisen näkökulma, osallisuus sekä aineistosta nousseet teemat. Värikoodasin teemat ja etsin avoimien kysymysten vastauksista niitä vastaavia merkityksiä. Teemoja olivat osallisuuden toteutuminen, kritiikki, luottamus ja turvallisuus sekä avoimet kehittämis ehdotukset.

6.1 Taustatiedot

Kyselyssä vastaajien taustatiedoiksi kysyin, ketkä vastaajien perheistä osallistuivat perheiden kanssa tehtävään työhön lastenkodissa. Perheistä perhetyöhön osallistui yhdessä vastaajista molemmat huoltajat, viidessä yksi huoltaja. Kyselyn aluksi selvitin myös ketkä työntekijät osallistuvat perheiden kanssa tehtävään työhön ja kenen vastaajat toivoisivat perhetyön osallistuvan. Neljä vastaajista kertoi osaston kaikkien ohjaajien osallistuvan perhetyöhön ja kahdessa lapsen omahoitajien. Yksi vastaajista kertoi yksikön vastaavan ohjaajan osallistuvan perhetyöhön ja yksi vastaajista tarkoitti, että perhetyöhön osallistuu pääosin omahoitajat. Vastaajat halusivat perhetyöhön osallistuvan kaikkien osaston ohjaajien.

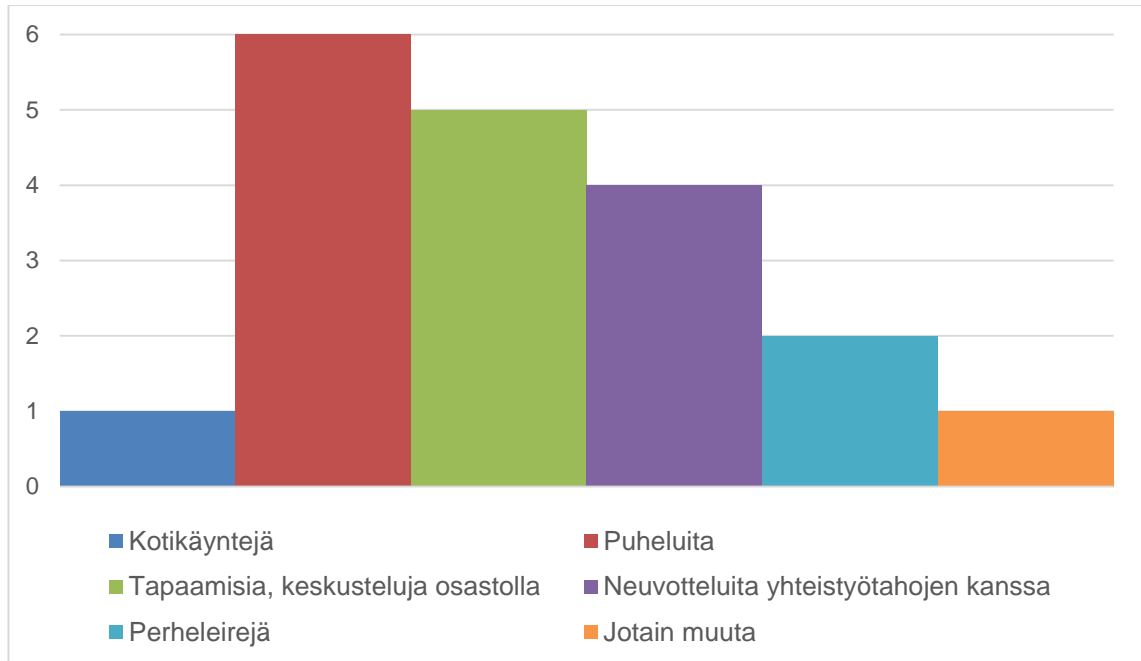
6.2 Toiveet perhetyön toimintamuodoista ja tuen tarpeesta

Kyselyiden perusteella yhteydenpitoa lastenkodin ohjaajien ja huoltajien välillä on useimmiten 1-2 kertaa viikossa. Yksi vastaajista kertoi yhteydenpitoa olevan kerran kuukaudessa ja kaksi yhden kerran viikossa. Yli puolessa vastauksista yhteydenpito tapahtui työntekijöiden aloitteesta ja yhdessä asiakkaan aloitteesta. Yhteydenotot tapahtuivat yli puolessa vastauksista puhelimitse, tekstiviestitse sekä yhdessä vastauksessa puhelujen lisäksi myös vierailujen yhteydessä osastolla. Neljä kuudesta vastaajasta toivoi yhteydenpitoa 1-2 kertaa viikossa, kaksi 1-2 kertaa kuukaudessa.

Kyselyssä selvitin asiakkaiden toiveita yhteydenotoista, vastaajat saivat valita useamman vaihtoehdon. Yksi vastaajista toivoi kotikäyntejä, kaikki vastaajat puheluita. Viisi

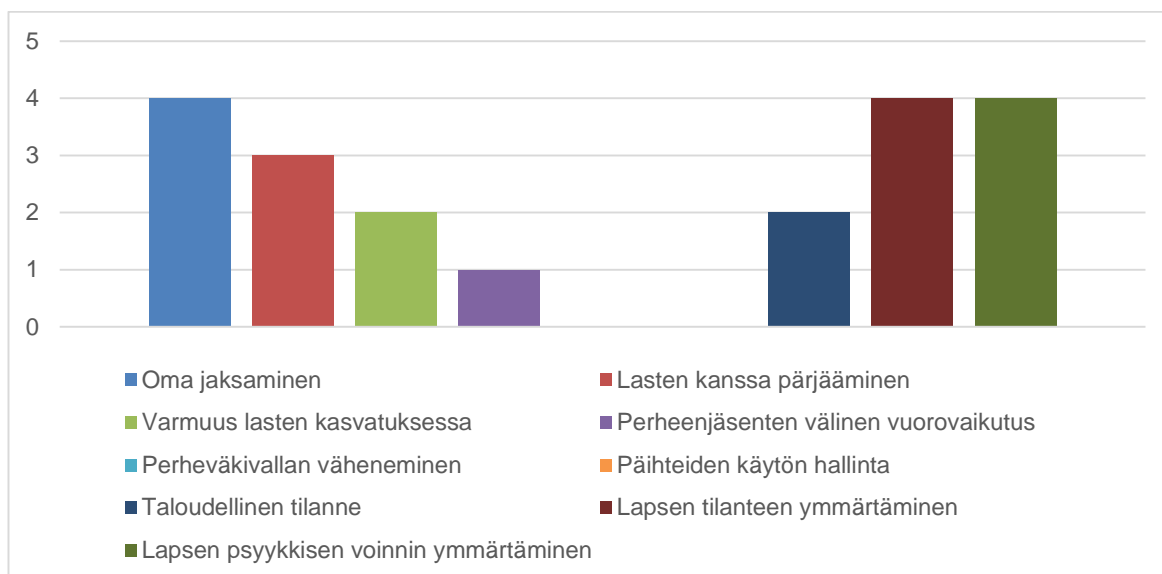
vastaajista toivoi tapaamisia ja keskusteluja osastolla. Neljä vastaajista toivoi neuvotte-
luita yhteistyötahojen, kuten koulun, kanssa. Perheleirejä toivoi kaksi vastaajista. Yksi
vastaajista ehdotti lisäksi liikunnallisia tapaamisia uutena ehdotuksena.

Taulukko 2. Minkälaisia yhteydenottoja toivoisitte?



Kyselyssä selvitin myös vastaajien toiveita asioista, joihin he haluaisivat tukea. Neljä
vastaajista toivoi tukea omaan jaksamiseen, kolme lasten kanssa pärjäämiseen ja kaksi
varmuuteen lasten kasvatuksessa. Yksi vastaajista toivoi tukea perheenjäsenten väli-
seen vuorovaikutukseen. Kaksi vastaajista toivoi tukea taloudelliseen tilanteeseen. Suu-
rin osa vastaajista toivoi tukea myös lapsen tilanteen ymmärtämiseen sekä lapsen
psykkisen voinnin ymmärtämiseen. Kenelläkään vastaajista ei ollut tuen tarvetta perhe-
väkivallan vähenemiseen tai päihteiden käytön hallintaan.

Taulukko 3. Minkälaisiin asioihin toivoisit saavasi tukea?



6.3 Työn arviointi

Kyselyssä pyysin vastaajia arvioimaan, onko yhteistyö ohjaajien kanssa luontevaa, onko perhetyölle aikaa riittävästi, saavatko he tukea oikeissa asioissa sekä kokevatko he voivansa antaa palautetta heidän kanssa tehtävästä työstä. Kaikki vastaajat pitivät yhteistyötä luontevana, kokivat saavansa tukea oikeissa asioissa ja kokivat voivansa antaa palautetta työstä. Suurin osa oli sitä mieltä, että perhetyölle on riittävästi aikaa, mutta yksi vastaajista koki, ettei perhetyölle ole riittävästi aikaa.

6.4 Osallisuus

”Minä puhun ja minua kuunnellaan”

Jokaisessa kyselyssä tuli esiin se, että vastaajat kokivat heidät otettavan huomioon lastenkodin työskentelyssä. Vastaajat kertoivat, että heille on ilmoitettu lasta koskevista asioista hyvin ja heitä kutsutaan lasta koskeviin tapaamisiin. Yksi vastaajista nosti esiin sen, että lapsen asioita on aina käsitelty luottamuksellisesti. Kaksi vastaajista mainitsi erikseen, että heihin suhtaudutaan asiallisesti. Yksi vastaaja toi kyselyssä esille, että hän on saanut uusia ideoita lapsen kanssa toimimiseen ja häntä on tuettu myös taloudellisesti, jotta voi harrastaa lapsen kanssa. Yksi vastaajista kertoi myös arvostavansa, että lastenkodista ei ole painostettu yhteistyöhön.

6.5 Kritiikki

Puolessa kyselyitä esille nousi ongelmat tiedonkulussa sekä keskenään ohjaajien välillä, että vastaajien ja ohjaajien välillä. Tieto ei ole kulkenut ohjaajien välillä riittävästi. Yksi vastaajista mainitsi, että etenkin keikkatyöntekijöille informaatio ei kulje. Osa vastaajista kertoi tilanteista, että asioita on sovittu useampaan kertaan, koska sovittuja asioita ei ole kirjattu ylös tai ohjaajat eivät ole ennen sopimista ottaneet selvää aiemmin sovituista. Yksi vastaaja kertoi, että lapselle on sovittu käyntejä, joista huoltajalle ei ole kerrottu ja parissa vastauksessa tuli esiin se, että ohjaajat ovat unohtaneet kertoa lapsen olennaisista asioista huoltajille.

Yksi vastaaja koki työntekijöiden vaihtuvuuden huonona. Vastaaja kertoi, että lapsen omahoitaja on ”haasteellinen”. Vastaaja koki, ettei omahoitaja ole lapsen ja perheen asioista riittävästi selvillä eikä lapsi tunne lapsen kanssa oloaan kotoisaksi. Vastaaja arvioi, että omahoitaja ei kirjaa lasta koskevia asioita riittävän hyvin. Yhdessä vastauksessa esiin tuotiin myös se, että sijoituksen aluksi vastaajan näkemyksiä lapsesta ei otettu riittävästi huomioon. Vastaaja kertoi kuitenkin, että asia on ajan myötä korjaantunut. Yhdessä kyselyistä kerrottiin, että perheelle on tarjottu tukea muun muassa leirien ja tapaamisten muodossa. Kahdessa vastauksessa tuli esille vastaajien kokemus työntekijöiden riittämättömästä määrästä. Yhdessä vastauksista tuotiin esille myös kokemus siitä, että kiire ja ajanpuute estävät joskus ohjaajia tekemästä tärkeinä pitämiään asioita.

6.6 Luottamus ja turvallisuus

”Koen lapseni olevan turvassa.”

Kyselyissä vastaajat kokivat perheiden kanssa tehtävässä työssä hyvänä tasavertaisuuden, säännöllisen yhteydenpidon, joustavuuden, avoimuuden ja luottamuksen. Lähes jokaisessa kyselyssä mainittiin, että ohjaajat ovat päteviä ja he tekevät työnsä hyvin lasten hyvinvoinnin eteen. Suurimassa osassa vastauksia koettiin, että huoltajat otetaan tosissaan ja heitä arvostetaan. Kahdessa vastauksessa mainittiin, että he ovat tyytyväisiä siihen, että heille on tarjottu lastenkodista mahdollisuutta tapaamisiin sekä perheleireihin. Lisäksi yhdessä vastauksessa koettiin perheiden kanssa tehtävässä työssä hyvänä se, että on tarjottu apua ja tukea kriisitilanteessa.

6.7 Kehittämisehdotukset

”Toivoisin yhteydenottoja myös ihan tavallisesta arjesta.”

Kyselyissä kehittämisehdotuksia perheiden kanssa tehtävälle työlle tuli monenlaisia. Parissa vastauksessa tuli esille se, että tavalliseen arkeen liittyvää yhteydenpitoa voisi olla enemmän. Vastauksissa ehdotettiin myös mahdollisuutta lapsen sisaruksille tulla vierailemaan osastolle. Sijoituksen alkuvaiheeseen toivottiin tiiviimmin perhetapaamisia perheen tueksi. Huostaanottoa kuvattiin kriisinä, johon vastaajat toivoivat saavansa enemmän psyykkistä tukea. Yhdessä vastauksessa ehdotettiin myös, että lastenkodista voisi ohjata myös muihin palveluihin, kuten vertaisryhmiin. Lisäksi ehdotettiin palveluohjausta esimerkiksi taloudelliseen tukeen.

7 Johtopäätökset

Lastensuojelu on monipuolista työtä lasten ja perheiden hyväksi, se on lapsipoliittista vaikuttamista, lapsen edun turvaamista ja perheen tukemista (Puonti ym. 2005: 335). Mielestäni sijaishuollossa ja lastenkotityössä olisi tärkeää nähdä perheiden kanssa tehtävän työn merkittävyys. Lastenkodissa työskentely painottuu lastensuojelulain hengen mukaan lapsen etuun, mutta myös perheen hyvinvoinnilla voi olla lapsen kuntoutumisen kannalta merkitystä. Opinnäytetyöni tuloksissa tuli esille se, että työn merkityksellisyys lasten huoltajille voi tulla myös pienistä arjen asioista ja siitä, että tulee kuulluksi. Työssä on hyvä olla menetelmiä ja toimintatapoja, mutta se olisi tärkeää nähdä myös arjen kohtaamisina ja vuorovaikutuksellisinä tekijöinä huoltajien ja lastenkodin ohjaajien välillä.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää lastenkotiin sijoitettujen lasten huoltajien kokemuksia perheiden kanssa tehtävästä työstä lastenkodissa sekä sitä toteutuuko työssä osallisuus. Kokemuksia perheiden kanssa tehtävästä työstä peilaan perhetyön sisällön määritelmiin ja osallisuutta tarkastelen suhteessa osallisuuden määritelmään. Selvittämällä huoltajien kokemuksia ja kehittämis ehdotuksia lastenkodin perhetyöstä, työtä voidaan kehittää asiakaslähtöisyyden näkökulmasta ja opinnäytetyössäni halusin antaa huoltajille mahdollisuuden tuoda oma äänensä esiin. Tutkimukseni aineistossa tulee hyvin esille huoltajien käytännön kokemuksia perheiden kanssa tehtävästä työstä sekä kehittämis ehdotuksia. Vastauksista nousee myös kuvailuja, joista voi päätellä, että perheiden kanssa tehtävässä työssä lastenkodissa toteutuu osallisuus.

Perheiden kanssa tehtävä työ on tavoitteellista ja suunnitelmallista. Käytännössä työ toteutuu kohtaamisissa vanhempien ja työntekijän välillä. Perhetyö on siis vuorovaikutusta, jota voidaan tehdä erilaisin menetelmin ja toimintatavoin. (Helsingin kaupunki 2015, Rönkkö – Rytönen 2010: 29, 41.) Kyselyn vastauksista nousi esille se, että arkisia kohtaamisia pidetään tärkeänä ja niitä kuvailtiin vastauksissa muun muassa jatkuvana tavallisena mielipiteiden vaihtona ja säännöllisenä yhteydenpitona lastenkodista huoltajille.

Perheiden kanssa tehtävän työn sisällöllisiä tavoitteita ovat vanhemmuuden tukeminen, arjesta selviytymisen vahvistaminen, lasten hoidon ja kasvatuksen ohjaaminen sekä perheen vuorovaikutustaitojen tukeminen (Rönkkö – Rytönen 2010: 40-41). Vastausten perusteella voi sanoa, että lastenkodin perhetyössä asiakkaat kokevat saavansa tukea

oikeissa asioissa. Asiakkaiden toiveet perhetyön sisällölle olivat tuki omaan jaksamiseen ja lasten kanssa pärjäämiseen, taloudellinen tuki, tuki lapsen tilanteen ja lapsen psyykkisen voinnin ymmärtämiseen, varmuus lapsen kasvatukseen sekä tuki perheenjäsenten väliseen vuorovaikutukseen. Lastenkodin perheiden kanssa tehtävän työn tavoitteita ovatkin vuorovaikutussuhteiden vahvistaminen sekä vanhemmuuden tukeminen lapsen edun näkökulmasta (Helsingin kaupunki 2015). Kun työskentelyssä otetaan huomioon koko perhe, sekä vanhemmat, että lapsi saavat tukea vaikeassa tilanteessa. (Saastamoinen 2008: 132-133). Aineistosta tuli esille se, että huoltajat kokivat, että heille on tarjottu tukea lastenkodista. Aineistosta nousi esiin esimerkiksi perhetapaamiset koko perheelle sekä se, että huoltajille on tarjottu ideoita lapsensa kanssa toimimiseen.

Keräämässäni aineistossa jokaisessa vastauksessa on kuvailuja perheiden kanssa tehtävästä työstä, jotka osoittavat näissä tapauksissa osallisuuden toteutuvan. Osallisuus on ihmisen kokemus siitä, miten hänen kohdataan, miten häntä tuetaan sekä miten hänen tilanteeseensa ja avuntarpeeseensa suhtaudutaan (Rönkkö – Rytönen 2010: 51-53). Vastaajat kokivat, että heihin suhtaudutaan asiallisesti ja tasavertaisesti, heille pääosin ilmoitetaan lasta koskevista asioista ja työskentelyssä on otettu huomioon perheiden yksilölliset tilanteet. Vastaajat kokivat työn ohjaajien kanssa luontevana ja he kokivat voivansa antaa työstä palautetta. Osallisuuden kokemus on arjessa kuulluksi tulemistä, keskusteluita ja kohtaamisia, joka syntyy yhteistyöstä ja luottamuksesta (Särkelä-Kukko 2014: 34-36).

Osallisuuden mahdollistaa toimintaympäristö, jossa asiakas voi osallistua (Leeman – Hämäläinen 2015: 4-6). Tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi lastenkodissa työntekijä on yhteydessä huoltajiin ja informoi heitä lasta koskevista asioista sekä lapsen tapaamisista. Vastauksista kävi ilmi, että yhteydenpito lastenkodin ohjaajien ja huoltajien välillä on melko tiivistä, useimmiten yhteydenpitoa esiintyi ainakin kahdesti viikossa puhelimitse sekä arjen tapaamisissa lastenkodin osastolla. Vastauksista tuli esiin myös se, että huoltajia kutsutaan neuvotteluihin ja tapaamisiin. Huoltajat kokivat, että heidät kohdataan aidosti ja avoimesti ja he suhtautuvat luottamuksella lastenkodin ohjaajiin. Tuloksista kävi siis ilmi, että huoltajille tarjotaan osallisuuden mahdollistava toimintaympäristö.

Pitkänen (2011) on tutkimuksessaan Vanhempien tukeminen lapsen huostaanotossa päätynyt tuloksissaan siihen, että lastensuojelutyön näkökulmasta vanhemmuuden

tukeminen on tärkeää. Hänen aineistostaan on noussut esille se, että huoltajat pohtivat lapsen sijoituksen aikana tapahtuvaa muutosta ja sekä omaa kasvamistaan vanhempana. (Pitkänen 2011: 97.) Opinnäytetyöni kyselyiden perusteella vastaajat toivoivat myös lastenkodin perheiden kanssa tehtävältä työltä tukea omaan jaksamiseen, lasten kanssa pärjäämiseen sekä varmuuteen lasten kasvatuksessa. Vastaajat kokivat saaneensa tukea näissä asioissa lastenkodista.

Huostaanotto on iso muutos perheen elämässä. Yleisesti muutokset uhkaavat ihmisen psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista hyvinvointia. Muutosvaiheessa asiakas tarvitsee tukea, jolloin työskentelyn lähtökohtana on se, että ymmärretään kriisin merkitys yksittäisille ihmisille sekä perheelle kokonaisuutena. (Pesonen 2006: 158-159.) Opinnäytetyöni kyselyn vastauksissa huoltajat kokivat huostaanoton kriisinä. Osa vastaajista koki saaneensa tilanteessa oikeanlaista tukea, mutta osa ei. Perheiden kanssa tehtävässä työssä lastenkodissa tilannetta voisi lähestyä niin, että perheille tarjottaisiin aluksi enemmän tapaamisia sekä mahdollisuutta keskustella muutoksesta (huostaanotto), joka perhettä on kohdannut. Kun muutostilanteessa saa tukea, se antaa mahdollisuuden tilanteen parempaan ymmärtämiseen sekä arjessa selviytymiseen (Pesonen 2006: 159). Tuen tarjoaminen on myös osallisuutta edistävää, koska se on ihmisen omatoimisuuden ja elämänhallinnan tukemista (Rouvinen-Wilenius ym. 2011: 67).

Kyselyn vastauksista palautteesta ja kehittämissuhteista nousi selkeimmin esiin puutteet tiedonkulussa. Yleisesti lastenkodin työhön oltiin tyytyväisiä, mutta huoltajat kokivat ajoittain hankalana sen, että informaatio ei kulje ohjaajien välillä. Viestintä työyhteisön sisällä on tärkeää ja kuten vastauksista tulee esille, sen puutteet näkyvät myös asiakkaille. Viestintä asiakkaille sekä toimivat viestintätavat työyhteisössä ylläpitävät hyvinvointia ja yhteisöllisyyttä. Ne myös tukevat eri osapuolten osallistumista. (Tyry-Salo 2004: 7.) Viestinnän onnistuminen ja työyhteisön viestinnän toimivuus ovat kiinni viime kädessä jokaisen työntekijän omasta vastuusta. Työnantaja sen sijaan voi luoda foorumeita työyhteisön sisäiselle viestinnälle. (Hagerlund – Kaukapuro-Klemetti 2013: 10, 17-18.)

Lastenkodissa on käytössä sähköinen kirjausjärjestelmä, johon esimerkiksi saapuneet puhelut voidaan kirjata ylös. On jokaisen työntekijän vastuulla kirjata asiat ylös, jotta tieto siirtyy myös muille työntekijöille, jotka eivät ole työvuorossa sillä hetkellä. On tärkeää, että kirjaukselle on tietyt ohjeet, jotka koskevat sekä pysyvää henkilökuntaa että satunnaisia sijaisia. Näin taataan se, että tieto huoltajilta kulkee kaikille ohjaajille ja

huoltajille tulee kokemus siitä, että viestintä työyhteisön sisällä myös toimii. Olisi myös tärkeää, että on vaihtoehtoisia kirjausmenetelmiä niitä työntekijöitä varten, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää sähköistä kirjausjärjestelmää.

Perheiden kanssa tehtävän työn tavoitteena sijaishuollossa on rakentaa vuorovaikutuksellinen yhteistyösuhde. Työskentelyn suunnittelussa ja toimintatavoissa tulee ottaa huomioon asiakkaiden tarpeet ja lähtökohdat. Asiakkaiden kanssa yhteistyön tulisi olla kunnioittavaa, oikeudenmukaista ja tasapuolista. Lastenkoti ja sen työntekijät voivat tarjota toimintaympäristön, jossa asiakas voi osallistua ja se mahdollistaa asiakkaan osallisuuden.

8 Pohdinta

Opinnäytetyöni tavoite oli tutkia, millaisia kokemuksia lastenkotiin sijoitettujen lasten huoltajilla on perheiden kanssa tehtävästä työstä lastenkodissa sekä miten osallisuus toteutuu perheiden kanssa tehtävässä työssä. Keräsin vastauksia kyselyiden avulla. Tavoitteena oli kerätä myös huoltajien kehittämisehdotuksia perheiden kanssa tehtävälle työlle avoimien kysymysten sekä monivalintakysymysten kautta. Olen itse työskennellyt lastenkodissa ja perheiden kanssa tehtävällä työllä voi kokemukseni mukaan olla suurikin merkitys huostaanotetun lapsen hyvinvoinnille. Työskenneltäessä perheiden kanssa asiakaslähtöinen kehittämisnäkökulma on mielestäni tärkeä. Opinnäytetyöni tulokset auttavat näkemään minkälainen merkitys huoltajille perheiden kanssa tehtävällä työllä on, sekä auttavat toiminnan kehittämisessä, jotta menetelmät ja työmuodot entistä paremmin vastaisivat asiakkaiden tarpeita. Mielestäni sijaishuollossa ja lastenkotityössä on tärkeää nähdä perheiden kanssa tehtävän työn merkittävyys.

Vaikka lastensuojelussa lapsen etu on työssä keskeistä, perhetyön tausta-ajatus on se, että yksilöön liittyvät myös hänen perheensä toimintatavat ja kulttuuri. Perhetyö tukee siis yksilön hoitamista ja kuntouttamista. Perhetyö on laaja kokonaisuus, jonka ohjaavina eettisinä periaatteina ovat osallisuus ja kohtaaminen. Tämän takia valitsin tutkimukseni teoriaksi perhetyön sekä osallisuuden. Osallisuus nousi myös selvästi esiin aineistosta, joka vahvisti sen valintaa teoriapohjana.

Opinnäytetyön tekeminen prosessina oli kasvattava kokemus. Tutkimukseni aihe nousi selvästi työelämästä ja lastenkodin perheiden kanssa tehtävän työn kehittämistarpeesta. Lähestyin aihetta ensin liiallisesti työn kehittämisen näkökulmasta enkä keskittynyt riittävästi siihen, että teen aiheesta tutkimusta opinnäytetyötäni varten. Olin hahmotellut teoriapohjaa jo aiemmin, mutta selvästi osallisuus teoriana kirkastui siinä vaiheessa, kun kävin läpi ensimmäisiä palautuneita kyselyitä ja huomasin vastauksista osallisuuden nousevan pääteemaksi.

Aineistonkeruumenetelmänä kyselytutkimus oli perusteltua kohderyhmä huomioon ottaen, mutta vastauksia palautui melko vähän. Olin kuitenkin odottanut, etteivät kaikki kyselyt palaudu. En myöskään voi tietää ovatko kaikki huoltajat saaneet kyselyn lastenkodin ohjaajilta. Tutkimuksen vastaajajoukko oli selkeä, mutta viiteryhmänä se on haastava. Kyselyyn eivät välttämättä ole vastanneet sellaiset huoltajat, joilla omassa elämänhallinnassa on puutteita. Myös sellaiset huoltajat, joilla ei ole luottamusta

lastenkodin henkilökuntaan tai jotka ovat haluttomia tekemään yhteistyötä lastenkodin henkilökunnan kanssa, ovat voineet jättää vastaamatta kyselyyn. Huoltajat voivat kokea, ettei heidän vastauksillaan olisi väliä tai he eivät halua tuoda esiin omia mielipiteitään, koska voivat vastustaa lapsensa sijoitusta. Kyselyyn vastanneet huoltajat voivat olla sellaisia, että he haluavat ottaa apua lastenkodista vastaan ja kokevat perheiden kanssa tehtävän työn hyödyllisenä. Jälkikäteen pohdin olisiko ollut mahdollista kerätä aineisto haastatteluilla. Riskinä kuitenkin olisi voinut olla se, ettei kukaan olisi halunnut osallistua haastatteluun ja aineisto olisi jäänyt näin ollen kokonaan keräämättä.

Kyselyn kysymyksiin olin pääosin tyytyväinen. Avoimet kysymykset oli ymmärretty hyvin ja myös niihin tulleet vastaukset vastasivat tutkimuskysymyksiini. Olisin voinut kuitenkin tehdä kyselystä pidemmän, jotta olisin saanut laajemman aineiston. Pohdin, jäikö tutkimuksessa kerätty aineisto liian suppeaksi pienen vastausmäärän vuoksi. Vastauksista nousi kuitenkin esiin samoja asioita ja kyselyn kohderyhmä oli kokemusmaailmaltaan samanlaista, koska kaikki olivat samaan lastenkotiin sijoitettujen lasten huoltajia. Tämä osoittaa aineiston kylläntymisen, koska siitä nousi samoja aiheita esiin (Eskola – Suoranta 1998: 62-63).

Opinnäytetyöni kyselyn alussa kysyin taustatietona, kuinka monta vuotta lapsi on ollut sijoitettuna lastenkotiin. Koska vastauksia tuli vain kuusi kappaletta, päätin jättää opinnäytetyössäni julkaisematta tämän tiedon, koska vastaajat voisivat olla tunnistettavissa tästä. Perustuslaki takaa jokaiselle yksityiselämän suojan, sen mukaan yksilön kunnia ja yksityiselämä on turvattu (Perustuslaki). Myös Eskola ja Suoranta muistuttavat, että anonymiteettisuojasta on tärkeää pitää kiinni (Eskola – Suoranta 1998 :43). Saatekirjeessä mainitsin, että minkäänlaisia tietoja, joista asiakas tai vastaaja voidaan tunnistaa, ei julkaista. Koska esimerkiksi vastaajien tutut tai lastenkodin henkilökunta voisivat tunnistaa vastaajat sen perusteella, kuinka monta vuotta lapsi on ollut sijoitettuna, en julkaissut tuloksissa tätä tietoa.

Opinnäytetyön tutkimus jäi vastausmäärän vuoksi melko suppeaksi, mutta aiheesta voisi hyvin jatkaa tutkimusta. Jatkotutkimusta voisi toteuttaa keräämällä aineistoa sekä kyselyillä että haastatteluilla. Kyselyt voisi toimittaa suoraan postitse huoltajille ja kyselyitä voisi lähettää kaksi kierrosta. Näin vastauksia voisi palautua enemmän. Haastatteluilla pystyisi keräämään lisää ja tarkempaa tietoa. Toinen mahdollinen jatkotutkimuksen aihe olisi kerätä kyselytutkimuksella tietoa kaikkien Helsingin

kaupungin lastenkotien perheiden kanssa tehtävästä työstä, koska työ- ja toimintatavat voivat olla erilaisia eri lastenkodeissa.

Perheiden kanssa tehtävää työtä voisi myös tutkia lastenkodin ohjaajien näkökulmasta. Missä tahansa työssä, kuten myös perhetyössä, työntekijän osaaminen koostuu hänen omista kyvyistä, taidoista, tiedoista, osaamisesta ja persoonallisista valmiuksista (Rönkkö – Rytönen 2010: 283). Perheiden kanssa tehtävälle työlle on tietynlaisia määrittelyjä ja menetelmiä, mutta työn luonne riippuu myös työntekijästä. Olisi myös mielenkiintoista tutkia minkälaisia kokemuksia lastenkodin ohjaajilla on perheiden kanssa tehtävästä työstä työntekijän näkökulmasta. Laajemman tutkimuksen voisi toteuttaa myös arvioinnin näkökulmasta, jolloin perheiden kanssa tehtävää työtä tarkasteltaisiin suhteessa tiettyyn arviointiperusteeseen.

Lastensuojelussa työtä tehdään ihmisten kanssa. Työ on inhimillisiä kohtaamisia ja yhteyksien rakentamista (Heino 2008: 17.) Lastensuojelun perhetyö on perheiden tukemista sekä puuttumista perheiden elämään, jota tehdään erilaisissa toimintaympäristöissä. Perheiden kanssa tehtävä työ on perheiden tarpeisiin vastaamista. (Saarnio 2008: 240; Rönkkö – Rytönen 2010: 27.) Siinä perhe nähdään yhteisönä ja kulttuurina, joka koostuu yksilöistä, johon perhe vaikuttaa kokonaisuutena. Perheiden kanssa tehtävälle työlle on asetettu monenlaisia sisältöjä riippuen toimintaympäristöstä, jossa sitä tehdään. Sijaishuollossa perhetyö on luonteeltaan korjaavaa ja sen tavoitteina on lapsen kehitykseen ja kasvuun liittyvät tekijät sekä perheen tarpeet. Perheiden kanssa tehtävä työ on perheiden tarpeisiin vastaamista suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. (Saarnio 2008: 240; Rönkkö – Rytönen 2010: 27, 29.) Perheiden kanssa tehtävässä työssä perhe nähdään yhteisönä ja kulttuurina, joka koostuu yksilöistä. Perhe on kokonaisuus, joka yhteisönä vaikuttaa yksilön elämään. Vaikka lastensuojelu on nimensä mukaisesti lasten suojelua, on tästä näkökulmasta tarkasteltuna mielestäni tärkeää myös sijaishuollossa työskennellä perheiden kanssa.

On tärkeää, että vanhemmat kokevat huostaanotossa, että heidät otetaan huomioon. Se luo mahdollisuuden hyvälle yhteistyösuhteelle kriisistä huolimatta. Vanhempien kokemus kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta mahdollistaa osallisuuden. Osallisuutta mahdollistaa myös asiakkaiden palautteiden kerääminen, jotta palveluita voidaan kehittää asiakkaiden tarpeiden näkökulmasta. Yhteistyön avulla lastenkodin perheiden kanssa tehtävää työtä voidaan kehittää niin, että se tukee parhaiten sekä huostaanotettuja lapsia, että heidän vanhempiaan.

Lähteet

Ahlgren-Leinvuo, Hanna 2016. Kuuden suurimman kaupungin lastensuojelun palvelujen ja kustannusten vertailu vuonna 2015. Kuusikko-työryhmän julkaisusarja 7/2016.

Eskola, Jari – Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino.

Eskola, Jari – Suoranta, Juha 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino.

Hagerlund, Tony – Kaukopuro-Klemetti, Hanna (toim.) 2013. Työyhteisö viestii, jotta olisi olemassa. Kunta-alan työyhteisöviestinnän opas. Suomen kuntaliitto. Verkkodokumentti. <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/viestinta/kuntien-viestinta/kuntaviestinnan-ohjeet/Documents/tyoyhteiso_viestii_ebook.pdf>. Luettu 17.1.2017.

Hastrup, Arja 2013. Teoksessa Lasten, nuorten ja lapsiperheiden palveluiden uudistaminen. THL raportti 3/2013.

Heino, Tarja 2007. Keitä ovat uudet lastensuojelun asiakkaat? Tutkimus lapsista ja perheistä tilastolukujen takana. Stakes, Työpapereita 30/2007.

Heino, Tarja 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Selvitys Lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Stakes, Työpapereita 9/2008.

Heino, Tarja – Berg, Kristiina – Hurtig, Johanna 2000. Perhetyön ilo ja hämmennys. Lastensuojelun perhetyömuotojen esittelyä ja jäsennyksiä. 14/2000. Stakes.

Heikkinen, Hannu, L. T. - Rovio, Esa – Syrjälä, Leena 2008. Toiminnasta tietoon: toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Kansanvalistusseura.

Helminen, Jari 2006 (toim.) Elämä koettelee tuki kannattelee. Sosiaali- ja terveysalan työmonimuotoisissa perhesuhteissa. Ps-kustannus.

Helsingin kaupunki 2014. Sosiaali- ja terveysvirasto 26.9.2014. Palvelukuvaus Vaativa laitossijoitus.

Helsingin kaupunki 2015. Opinnäytetyön yhteistyökumppanilastenkoti. Materiaali tekijän hallussa. Sosiaali- ja terveysvirasto.

Hirsjärvi, Sirkka – Remes, Pirkko – Sajavaara, Paula 2003. Tutki ja kirjoita.

Hirsjärvi, Sirkka - Remes, Pirkko – Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita.

Hoikkala, Susanna – Lavikainen, Ville. Sattumuksia vai suunnitelmallisuutta? Selvitys sijaishuollon laadusta. Lastensuojelun keskusliitto.

Holma, Tupu – Outinen, Maarit – Idänpään-Heikkilä, Ulla – Sainio, Salla 2001. Kirkasta ja uudista laadunhallinta – kehitä laatutalo. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille. Helsinki: Suomen Kuntaliitto ja Stakes.

Holma, Tupu 1999. Asiakaslähtöiset palveluprosessit – laadun perusta. Teoksessa Holma, Tupu (toim.): Asiakaslähtöiset palveluprosessit. Perusta laadulle vanhusten kotihoidossa ja asumispalveluissa sekä lastensuojelutyössä. Suomen Kuntaliitto.

Janhonen, Sirpa – Nikkonen, Merja (toim.) 2003. Laadulliset tutkimusmenetelmät hoito tieteessä. WSOY.

Järvinen, Ritva – Lankinen, Aila – Taajamo, Terhi – Veistilä, Minna – Virolainen, Arja 2007. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea.

Kananoja, Aulikki – Lavikainen, Marjo – Oranen, Mikko 2013. Toimiva lastensuojelu. Selvitysryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013: 19.

Laiho, Kristiina 2010. Lastensuojelu. Teoksessa Kananoja, Aulikki – Lähteinen, Martti – Marjamäki, Pirjo (toim.) Sosiaaliryhmittämisen käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

Lavikainen, Marjo – Puustinen-Korhonen, Aila – Ruuskanen, Kristiina (toim.) 2014. Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2014: 4.

Leeman, Lars – Hämäläinen, Riitta-Maija 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Verkkodokumentti.
<https://www.thl.fi/documents/10531/1787240/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/97b24b5c-2b6b-4308-bf4f-0f863bc8e2e6>. Luettu 4.1.2017.

Nivala, Elina – Ryyänen, Sanna 2013. Sosiaalipedagoginen aikakauskirja, vuosikirja 2013, vol. 14.

Perälä, Marja-Leena – Salonen, Anne – Halme, Nina – Nykänen, Sirpa 2011. Miten lasten ja perheiden palvelut vastaavat tarpeita? Vanhempien näkökulma. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tutkimusraportti. Suomen yliopistopaino Oy.

Perälä, Marja-Leena – Halme, Nina – Nykänen, Sirpa 2012. Lasten, nuorten ja perheiden palveluja yhteensovittava johtaminen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tutkimusraportti. Suomen yliopistopaino Oy.

Pesonen, Arja 2006. Hyväksytyksi tulemisen kokemus sosiaali- ja terveysalan auttamistyössä. Teoksessa Elämä koettelee tuki kannattelee. Sosiaali- ja terveysalan työ monimuotoisissa perhesuhteissa. PS-kustannus.

Pitkänen, Miia 2011. Vastuun paikka! Vanhempien tukeminen lapsen huostaanotossa. Soccan ja Heikki Waris –instituutin julkaisusarja nro 26. Yliopistopaino.

Puonti, Annamajja – Saarnio, Tuula – Hujala, Anne (toim.) 2005. Lastensuojelu tänään. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Päkkilä, Hanna 2008. Lähtökohtana lapsen etu ja lapsilähtöisyys. Teoksessa Huotari, Kari – Hurtig, Johanna (toim.): Sosiaalityötä monitoroimassa. Yliopistopaino.

Pölkki, Pirjo 2005. Lastensuojelutyön tutkimus- ja kehittämistoiminta. Teoksessa Puonti, Anna-Majja – Saarnio, Tuula – Hujala, Anne (toim.). Lastensuojelu tänään. Gummerus Kirjapaino oy.

Raivio, Helka – Karjalainen, Jarno 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline – palvelut ovat. Teoksessa Era – Taina (toim.) Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän

ammattikorkeakoulun julkaisuja 156. Verkkodokumentti.
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013_w eb.pdf?sequence=1> Luettu 8.1.2017.

Rousu, Sirkka 1999. Katsaus lastensuojelun nykytilaan ja haasteisiin. Teoksessa Holma, Tupu (toim.): Asiakaslähtöiset palveluprosessit. Perusta laadulle vanhusten kotihoidossa ja asumispalveluissa sekä lastensuojelutyössä. Suomen Kuntaliitto.

Rousu, Sirkka – Jalonen, Tarja 1999. Asiakasselvityksen lastensuojelussa. Teoksessa Holma, Tupu (toim.): Asiakaslähtöiset palveluprosessit. Perusta laadulle vanhusten kotihoidossa ja asumispalveluissa sekä lastensuojelutyössä. Suomen Kuntaliitto.

Rousu, Sirkka – Holma, Tupu 1999. Laadunhallinnan perusteita lastensuojelutyöhön. Toimintamalleja ja työvälineitä kuntien sosiaalitoimistojen laatutyöhön. Suomen Kuntaliitto.

Rousu, Sirkka – Holma, Tupu 2003. Lastensuojelupalveluiden hankinta ja tuottaminen. Helsinki: Kuntaliitto.

Rouvinen-Wilenius, Päivi – Aalto-Kallio, Mervi – Koskinen-Ollonqvist, Pirjo – Nikula, Tuuli 2011. Osallisuus osana tasa-arvoa. Teoksessa Rouvinen-Wilenius, Päivi – Koskinen-Ollonqvist, Pirjo (toim.): Tasa-arvo ja osallisuus väylä terveyteen. Järjestöt suunnan näyttäjinä. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisuja 9/2011. Verkkodokumentti. <http://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/tasa-arvo_ja_osallisuus_2012.pdf>. Luettu 7.1.2017.

Saarnio, Tuula 2008. Perhetyö lastensuojelussa. Teoksessa Huotari, Kari – Hurtig, Johanna (toim.): Sosiaalityötä monitoroimassa. Yliopistopaino.

Saastamoinen, Kati 2008. Lapsen asema sijaishuollossa – Käsikirja arjen toimintaan. Edita Publishing Oy.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2012. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2012-2015. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012: 1.

Särkelä-Kukko, Mona 2014. Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen. Teoksessa Jämsén, Arja – Pyykkönen, Anne (toim.): Osallisuuden jäljillä. Verkkodokumentti. <<http://www.jelli.fi/lataukset/2014/05/osallisuuden-j%C3%A4ljill%C3%A4-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf>> Luettu 13.1.2017.

Tuomi, Jouni – Sarajärvi, Anneli 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tyry-Salo, Satu 2004. Kunnan viestintä. Suomen kuntaliitto.

Välivaara, Christine 2008. Lapsilähtöisiä vuorovaikutuksen välineitä. Teoksessa Ketola, Jari (toim.): Menetyksistä mahdollisuuksiin. Perhehoitoa lasten ja vanhemmuuden tueksi. PS-kustannus.

Saatekirje

Hei!

Olen Metropolia ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelija. Teen opinnäytetyötä lastenkodille, jossa kerään asiakkaiden kokemuksia lastenkodissa tehtävästä perhetyöstä. Kysely on suunnattu Sinulle lastenkotiin sijoitetun lapsen huoltaja. Täytetyn lomakkeen voitte lähettää ohessa olevassa kuoressa lastenkotiin. Vastauksia eivät käsittele muut kuin minä opinnäytetyön tekijä. Kyselyyn voitte vastata nimettömästi. Minkäänlaisia henkilötietoja ei julkaista, tiedot käsitellään aina nimettöminä. Myöskään minkäänlaisia tietoja lapsista ei julkaista tai kerätä. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista. Kyselyn tulosten avulla kehitetään lastenkotien perheiden kanssa tehtävää työtä. Lisäksi opinnäytetyö julkaistaan ammattikorkeakoulujen Theseus - tietokannassa internetissä.

Maria Talvio
Sosionomiopiskelija
Metropolia Ammattikorkeakoulu

Lastenkodissa yksiköiden ohjaajat tekevät yhteistyötä lasten vanhempien sekä muiden lapselle tärkeiden ihmisten kanssa. Perheiden kanssa työskentelevät pääsääntöisesti lapsen omahoitaja/omahoitajat, vastaava ohjaaja ja sijoituksen aikainen sosiaalityöntekijä.

1. Montako vuotta lapsenne on ollut sijoitettuna lastenkotiin?

_____ vuotta

2. Ketkä perheestänne osallistuvat ohjaajien kanssa tehtävään työhön?

3. Ketkä lastenkodista osallistuvat Teidän kanssanne tehtävään työhön?

4. Kenen haluaisitte osallistuvan Teidän kanssanne tehtävään työhön?

5. Kuinka usein olette yhteydessä ohjaajiin? Tapahtuuko yhteydenotto ohjaajien aloitteesta? Oletteko itse olleet yhteydessä ohjaajiin? Jos olette niin kuinka usein?

6. Kuinka usein toivoisitte ohjaajien olevan teihin yhteydessä?

- a. Kerran päivässä
- b. 1-2 kertaa viikossa
- c. 1-2 kertaa kuukaudessa
- d. harvemmin
- e. ei koskaan

7. Minkälaisia yhteydenottoja toivoisitte? Voitte ympyröidä useamman vaihtoehdon.

- a. Kotikäyntejä
- b. Puheluita
- c. Tapaamisia, keskusteluita osastolla
- d. Neuvotteluita yhteistyötahojen esim. koulun kanssa

- e. Perheleirejä
- f. Jotain muuta, mitä? _____

8. Minkälaisiin asioihin toivoisit saavasi tukea? Voitte ympyröidä useamman vaihtoehdon.

- a. Oma jaksaminen
- b. Lasten kanssa pärjääminen
- c. Varmuus lasten kasvatuksessa
- d. Perheenjäsenten välinen vuorovaikutus
- e. Perheväkivallan väheneminen
- f. Päihteiden käytön hallinta
- g. Taloudellinen tilanne
- h. Lapsen tilanteen ymmärtäminen
- i. Lapsen psyykkisen voinnin ymmärtäminen
- j. Joku muu, mikä? _____

9. Arvioi ohjaajien kanssa tehtävää työtä, valitse Sinulle sopivat vaihtoehdot ympyröimällä

Yhteistyö ohjaajien kanssa on luontevaa	KYLLÄ EI
Aikaa perhetyölle on riittävästi	KYLLÄ EI
Saan tukea oikeissa asioissa	KYLLÄ EI
Voin antaa palautetta kanssani tehtävästä työstä	KYLLÄ EI

10. Perhetyön tavoitteena on pitää vanhemmat mukana lapsen arjessa ja elämässä. Miten Sinut otetaan /on otettu huomioon lapsesi kanssa tehtävässä työssä? Kerro kokemuksiasi tilanteista, joissa Sinut on huomioitu.

12. Miten toivoisit Sinut otettavan huomioon lapsesi kanssa tehtävässä työssä? Minkälaista työtä haluaisit Sinun kanssasi tehtävän? Kerro kokemuksiasi tilanteista, joissa Sinua ei ole huomioitu.

13. Mikä lastenkodissa tehtävässä perhetyössä on ollut mielestäsi hyvää? Mikä on toimunut hyvin ja auttanut Sinua?

14. Miten lastenkodin perhetyötä tulisi kehittää tai parantaa?

Kiitos vastauksistasi! Vastaamalla voit vaikuttaa perhetyön kehittämiseen!