

Toiminnallinen opinnäytetyö

Turun AMK/TERHY/Sosiaali-alan koulutusyksikkö

NSOSTK14

2017

Kaisa Kossila

PERHEPALVELUT GO!

– Ennaltaehkäisevän mobiilipalvelumallin kehittämistyö
Raision perhepalveluille

Kaisa Kossila

PERHEPALVELUT GO!

- Ennaltaehkäisevän mobiilipalvelumallin kehittämistyö Raision perhepalveluille

Toiminnallisen opinnäytetyöni tavoitteena oli kehittää toimeksiantajalleni Raision perhepalveluille uusi ennaltaehkäisevä tukimalli ja palvelu, joka tarjoaa alle kouluikäisten käytösongelmaisten lasten vanhemmille etäneuvontaa ja -ohjausta puhelimen välityksellä. Tärkeä osa ohjausta on vanhemman ja lapsen välisen positiivisen vuorovaikutuksen vahvistaminen. Opinnäytetyön tavoitteena oli myös lisätä yhteistyötä perhepalveluiden ja Raision lastenneuvolan välillä.

Perhepalvelut GO! -nimisen palvelun kehittämistyö alkoi huhtikuussa 2014. Kehittämistyötä tehtiin tiiviissä yhteistyössä moniammatillisen tiimin kanssa, jossa oli mukana sekä sosiaali- että terveyspalveluiden ammattilaisia. Perhepalvelut GO! -palvelu käynnistettiin helmikuussa 2017 ja kevään aikana palveluun osallistui kaksi asiakasperhettä.

Kehittämistyön menetelmiä, joita hyödynsin läpi prosessin, olivat opinnäytetyöpäiväkirja, dialoginen keskustelu, menetelmä-, tutkimus-, ja kehittämistiedon hyväksikäyttö, prosessikaavio sekä kokeileva toiminta. Kehittämistyö eteni suunnittelu- ja työskentelyvaiheen kautta kohti viimeistelyä ja lopullista opinnäytetyöraporttia. Työn tuloksena syntyi uusi käyttövalmis palvelu osaksi Raision perhepalveluiden palveluvalikoimaa.

ASIASANAT:

Perheiden palvelut, ennaltaehkäisevä lastensuojelu, käytösongelma, kehittämistyö, puhelinohjaus, positiivinen vuorovaikutus

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Bachelor of Social Services

2017 | 41

Tiina Laakso

Kaisa Kossila

PERHEPALVELUT GO!

- Preventive mobile phone service development work for Raisio family services

The objective of this practice-based thesis was to develop and create a new preventive service for Raisio family services, which offers mobile phone counselling and information for parents who have an under-school-aged child with behavior problems. An important part of guidance is to strengthen the positive interaction between parent and child. The aim of this thesis was also to increase co-operation between Raisio family services and Raisio child health clinic.

Development work of the Perhepalvelut GO! service began in April 2014. The service was developed in close co-operation with a multiprofessional team, which consisted of both social and health care professionals. Perhepalvelut GO! was launched in February 2017, and during the spring two families participated in the service.

The development methods that were applied throughout the process consisted of a thesis diary, dialogic conversation, the use of methodological-, research-, and development knowledge, a process diagram and piloting action. The development work went through planning and practical phases toward the finalization of the thesis report. The outcome of the development work is a new ready-to-use service, which is a part of the repertoire of Raisio family services.

KEYWORDS:

Family services, preventive child protection, behavioral problems, development work, mobile phone counselling, positive interaction

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 LÄHTÖKOHDAT KEHITTÄMISELLE	8
2.1 Kehittämistehtävä	8
2.2 Raision perhepalvelut ja lastenneuvola	8
3 ENNALTAEHKÄISEVÄ LASTENSUOJELUTYÖ	11
3.1 Lainsäädäntö ennaltaehkäisevää lastensuojelua suuntaamassa	11
3.2 Lapsiperheiden peruspalvelut	13
3.3 Ennaltaehkäisevä lastensuojelutyö Raisiossa	15
3.4 Moniammatillisen yhteistyön merkitys perheen kanssa työskenneltäessä	16
4 VANHEMMUUDEN TUKEMINEN LAPSEN ONGELMAKÄYTÖKSEN EHKÄISEMISEKSI	19
4.1 Lapsen ongelmallinen käyttäytyminen	19
4.2 Vanhemmuuden eri muodot	20
4.3 Ongelmakäytöksen lapsen ja vanhempien tukeminen	22
5 PERHEPALVELUT GO!:N KEHITTÄMINEN	25
5.1 Perhepalvelut GO!:n menetelmälliset lähtökohdat	25
5.2 Aloitusvaiheesta kohti työstämistä	26
5.3 Työstövaiheesta kohti viimeistelyä	30
5.4 Kehittämisen- ja tiedonhankintamenetelmät prosessin aikana	33
6 KEHITTÄMISPROSESSIN TULOKSET	35
6.1 Tuotoksien kuvaus	35
6.2 Palvelun kehittäminen ja tavoitteisiin pääseminen	37
7 POHDINTA	40
LÄHTEET	42

LIITTEET

- Liite 1. Alkuhaastattelu
- Liite 2. Vanhempien kotitehtävät ja tietoiskut
- Liite 3. Tekstiviestiarviointi
- Liite 4. Loppuhaastattelu

KUVAT

- Kuva 1. Esite. 36
- Kuva 2. Palvelukaavio. 37

KUVIOT

- Kuvio 1. Prosessikaavio. 32

1 JOHDANTO

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tehtävänä oli kehittää toimeksiantajalleni Raision perhepalveluille uusi ennaltaehkäisevä palvelu, joka tarjoaa käytösongelmaisten lasten vanhemmille etäneuvontaa ja -ohjausta puhelimen välityksellä. Perhepalvelut GO! -nimisen palvelun kehittämistyötä tehtiin noin vuoden ajan yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa. Perhepalvelut GO! -palvelua toteutetaan yhteistyössä Raision lastenneuvolan kanssa, ja yhtenä opinnäytetyön tavoitteena olikin kehittää ja lisätä Raision perhepalveluiden ja Raision lastenneuvolojen välistä yhteistyötä. Kehittämistyöryhmään kuului sekä sosiaali- että terveyspalveluiden ammattilaisia. Mukana oli Raision perhepalveluiden työntekijöitä, neuvolan osastonhoitaja ja terveydenhoitajia sekä Raision terveyspalveluiden johtava ylilääkäri. Perhepalvelut GO! -palvelun kehittämistyö alkoi keväällä 2016, ja palvelu käynnistyi helmikuussa 2017.

Tässä opinnäytetyöraportissa kuvaan palvelun taustalla olevia teoreettisia viitekehyksiä, kehittämistyön prosessia sekä prosessissa hyödynnettyjä kehittämismenetelmiä. Lisäksi arvioin kehittämisprosessin onnistumista ja aikaansaannoksia. Opinnäytetyöraportin toisessa pääluvussa kerron opinnäytetyöni lähtökohdista, eli esittelen kehittämistehtävän. Samassa luvussa kerron myös kehittämistyön toimintaympäristöstä, eli kuvaan tarkemmin sitä moniammatillista kehittämistyöryhmää, jonka kanssa kehittämistyötä tehtiin ja toteutettiin.

Kolmannessa pääluvussa käsittelen ennaltaehkäisevää lastensuojelutyötä. Lähestyn ennaltaehkäisevää lastensuojelutyötä sitä määrittelevien lakien ja säädösten pohjalta. Lisäksi perehdyn lapsiperheiden peruspalveluihin, joissa ennaltaehkäisevää lastensuojelutyötä paljon käytännössä toteutetaan. Esittelen myös toimeksiantajani Raision perhepalveluiden toteuttamaa ennaltaehkäisevää lastensuojelutyötä. Raisio on lisännyt merkittävästi panostusta ennaltaehkäisevään työhön ja saanut aikaan erinomaisia tuloksia. Kolmannessa pääluvussa käsittelen myös moniammatillisuuden merkitystä perheiden kanssa työskenneltäessä. Neljäs pääluku käsittelee vanhemmuuden tukemisen merkitystä lapsen ongelmakäytöksen ehkäisemiseksi. Lähestyn aihetta erittelemällä syitä lapsen ongelmakäyttäytymisen taustalla, vanhemmuuden eri muotoja ja vanhemmuuden tukemista eri tavoin.

Viides pääluku kuvaa käytännön työtä eli kehittämistyön prosessia. Käsittelem Perhepalvelut GO! -palvelun taustalla vaikuttavia menetelmiä, jotka toimivat myös palvelun rakennuspalikoina. Opinnäytetyön tulososiossa esittelen kehittämistyön tuloksena syntyneitä materiaaleja eli tuotoksia, joista osa on tarkoitettu palvelun parissa työskenteleville työntekijöille ja osa asiakkaille. Kaikki nämä tuotokset ovat myös liitettynä opinnäytetyöhöni lukijan nähtäville. Tulososiossa tarkastelen myös opinnäytetyölleni asetettujen tavoitteiden saavuttamista. Seitsemännessä ja viimeisessä pääluvussa arvioin kehittämissprosessin onnistumista ja etenemistä. Lisäksi pohdin vielä koko opinnäytetyöprosessia sekä opinnäytetyön tarjoamia oppimiskokemuksia oman ammatillisen kasvuni näkökulmasta.

2 LÄHTÖKOHDAT KEHITTÄMISELLE

2.1 Kehittämistehtävä

Kehittämisen tavoitteena on luoda jokin uusi toimintatapa tai menetelmä, ja se on pitkäkestoista toimintaa. Kehittäminen käynnistyy muodollisella päätöksellä sen aloittamisesta. Sen lisäksi tehdään kehittämissuunnitelma, josta ilmenee muun muassa prosessin aikataulu ja rajattu kehittämissuunnitelma. (Sulavuori 2007, 40.) Kehittämissuunnitelma voi olla jokin konkreettinen tuotos, uuden toimintatavan kehittäminen tai kehittämissuunnitelmien luominen. Kehittämissuunnitelma voi hieman muuttua ja saada uuden suunnan kehittämistyön edetessä. (Ojasalo ym. 2009, 33.) Tämän opinnäytetyön kehittämissuunnitelma oli kehittää Raision kaupungin perhepalveluille uusi ennaltaehkäisevä palvelu lapsiperheille, sekä selkiyttää neuvolan ja perhepalveluiden välistä yhteistyötä. Kehittämissuunnitelman tavoitteena oli, että uusi palvelu olisi Raision perhepalveluiden imagoon istuva, helposti tartuttava ja nykyaikainen palvelu. Kehittämissuunnitelman tuloksena syntyi siis konkreettinen tuotos ja uusi toimintatapa.

Roolini kehittämistyössä oli toimia esimerkiksi työryhmän ideoijana, koollekutsujana, raportoijana sekä huolehtia työn edistymisestä ja pitää kehittämistyön langat käsissäni. Kehittämissuunnitelman tuloksena syntyi Perhepalvelut GO! -palvelu, joka tarjoaa käytösongelmaisten lasten vanhemmille etäneuvontaa ja -ohjausta viiden viikon ajan puhelimen välityksellä. Palvelun kehittämistyötä tehtiin pääasiassa perhepalveluiden työntekijöiden, palvelujen puhelinsoittajien, kanssa. Puhelinsoittajia kutsun tässä opinnäytetyöraportissa kehittämistyön ydintyöryhmäksi. Toinen tavoite, neuvolan ja perhepalveluiden yhteistyön lisääminen, otettiin huomioon ottamalla kehittämissuunnitelmaan mukaan myös Raision lastenneuvoloiden terveydenhoitajat. Terveydenhoitajat ovat yhteistyössä tärkeässä roolissa, sillä asiakkaat ohjautuvat palveluun lastenneuvoloiden kautta terveydenhoitajan aloitteesta. Palvelu rakentuu siis tiiviiseen yhteistyöhön lastenneuvoloiden kanssa.

2.2 Raision perhepalvelut ja lastenneuvola

Opinnäytetyöni toimeksiantajana oli Raision kaupungin perhepalvelut. Perhepalveluiden lisäksi opinnäytetyöni yhteistyökumppanina olivat terveystieteiden puolelta Raision

kaupungin lastenneuvolat. Raision perhepalvelut on iso organisaatio, johon kuuluu lastensuojelun, perheneuvolan ja perhetyön tiimit. Palvelun puhelinsoittajina toimii työntekijöitä perheneuvolan ja perhetyön tiimeistä. Kehittämistyön kannalta tieto toimeksiantajan taustatiedoista, arvoista, strategioista sekä tiedot toimialasta ja toimintaympäristöstä ovat tärkeitä ja voivat suunnata kehittämistyötä aivan eri suuntaan. Toimialan ymmärtäminen on tärkeää myös siksi, että kehittämistyö vastaa toimeksiantajan todellisuutta ja toiminnan arkipäivää. (Ojanen ym. 2009, 29.) Seuraavaksi kuvaan kehittämistyöryhmää ja opinnäytetyöni toimintaympäristöä tarkemmin.

Sosiaalihuollon mukaista palvelua, kasvatus- ja perheneuvontaa, toteuttaa Raisiossa Raision perheneuvola. Raision perheneuvolassa autetaan lapsiperheitä löytämään keinoja ja ratkaisuja perhe-elämän ja kasvatuksen pulmiin. Työmuotoja perheneuvolassa ovat esimerkiksi ryhmät, vauvaperhetyö, lapsen tutkimukset, perheasioiden sovittelu ja puhelinneuvonta. Perheneuvolasta voi saada apua ja tukea vanhempana toimimiseen ja omaan jaksamiseen, lapsen tai nuoren käyttäytymiseen, kehitykseen tai psyykkiseen hyvinvointiin liittyviin asioihin, parisuhteen ongelmiin tai kriisitilanteissa selviämiseen. Perheneuvolassa työskentelee psykologeja ja sosiaalityöntekijöitä, ja lisäksi työryhmää konsultoi lastenpsykiatri. (Raision kaupunki 2017b.) Viimeisimpänä perheneuvolassa on keskitytty eropalvelujen kehittämiseen. Tavoitteena on vastata entistä paremmin eroperheiden tarpeisiin jo varhaisessa vaiheessa. Huomiota on erityisesti kiinnitetty perheisiin, joissa eron jälkeinen yhteistyö vanhempien välillä on riitaisaa. (Raision kaupunki 2016, 16.) Perheneuvolasta puhelinsoittajina toimii kaksi psykologia ja yksi sosiaalityöntekijä.

Perhetyö tarjoaa perheille yksilöllistä ja tavoitteellista palveluohjausta ja kasvatusneuvontaa. Perhetyön tavoitteena on tukea perheen arjen sujuvuutta ja vanhemmuutta. Työtä tehdään muun muassa tekemällä säännöllisiä kotikäyntejä perheiden luona. (Raision kaupunki 2017d.) Perhetyön palvelukokonaisuutta on lähdetty voimakkaasti muuttamaan Raisiossa vuonna 2016. Perhetyössä on panostettu nopeasti saatavilla olevaan toimintaan, joka jalkautuu sinne, missä perheet muutenkin asioivat. Perhetyö perustuu asiakasperheiden tarpeisiin sekä sisällöltään että intensiteetiltään. Tarve kehittää perhetyön tuottamistapaa nousi osittain uuden sosiaalihuoltolain myötä, joka velvoitti kunnat tarjoamaan ennaltaehkäisevää ja kodinhoidollista perhetyötä. Avohuollon ostopalvelujen kilpailutuksen ja uuden perhetyön ja kotipalvelun työryhmän perustamisen myötä Raisiossa on pyritty tehostamaan omaa toimintaa ja vähentämään ostopalvelujen käyttöä. (Raision kaupunki 2016, 15–17.) Perhetyön tiimistä puhelinsoittajina työskentelee kaksi perhetyöntekijää. Toinen heistä on koulutukseltaan sosionomi ja toinen yhteisöpedagogi.

Raision kaupungissa on neljä eri lastenneuvolaa, jotka kaikki ovat mukana kehittämissä. Keskustan lastenneuvolassa työskentelee viisi terveydenhoitajaa, Kuloisten lastenneuvolassa yksi terveydenhoitaja, Paikkarin lastenneuvolassa kaksi terveydenhoitajaa ja Petäsmäen lastenneuvolassa yksi terveydenhoitaja. (Raision kaupunki 2017a.) Lastenneuvolapalvelut on tarkoitettu alle kouluikäisille lapsille ja heidän perheilleen. Lastenneuvolapalveluiden piiriin siirrytään äitiysneuvolan palveluiden piiristä lapsen ollessa 2-3 viikon ikäinen. Lastenneuvolan tehtävä on tarkkailla lapsen kasvua ja kehitystä tasaisin väliajoin. Tarvittaessa lapsi voidaan ohjata jatkotutkimuksiin ja hoitoon. Neuvolakäyntien tarkoitus on edistää lapsen tervettä kasvua ja kehitystä, sekä tukea vanhemmuutta. Lastenneuvola tekee myös ennaltaehkäisevää, varhaiseen puuttumiseen tähtäävää työtä perheiden hyvinvoinnin edistämiseksi.

Perhepalvelut GO! -palvelu toimii kevyenä ja ennaltaehkäisevänä palveluna, eli ongelmiin pyritään puuttumaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Siksi tavoitteena olisi, että ongelmat tunnistettaisiin viimeistään lastenneuvolan laajassa nelivuotistarkastuksessa. Laajassa terveystarkastuksessa terveydenhoitaja ja lääkäri sekä tarvittaessa myös muut perheen kanssa työskentelevät ammattihenkilöt arvoivat lapsen ja koko perheen hyvinvointia. Tarkastukseen kutsutaan aina molemmat vanhemmat. Nelivuotistarkastuksen lisäksi laajat terveystarkastukset tehdään lapsen ollessa nelikuukautinen ja puolitoistavuotias. (Raision kaupunki 2017c.)

3 ENNALTAEHKÄISEVÄ LASTENSUOJELUTYÖ

3.1 Lainsäädäntö ennaltaehkäisevää lastensuojelua suuntaamassa

Ennaltaehkäisevä lastensuojelu voidaan käsittää laajasti lasten suojeluksi, joka koskee kaikkia viranomaisia ja kansalaisia. Ennaltaehkäisevän työn tarkoitus on pyrkiä estämään kielteinen kierre, poistaa riskejä ja avata uusia mahdollisuuksia. Ennaltaehkäisevän lastensuojelun kannalta merkityksellisiä normeja on sekä perustuslaissa että monissa yleis- ja erityislaeissa. (Törrönen ym. 2016, 263.) Työn tarkoituksena on estää vahingollinen tilanne lapsen terveyden ja kehityksen kannalta. Tavoitteena on myönteinen muutos lapsen käyttäytymisen riskitekijöissä tai kasvuolosuhteissa jo ennen kehityksen tai terveyden vaarantumista. Sosiaalihuollon peruspalveluiden ja muiden hallintokuntien työntekijöiden vastuulla on ottaa lapsen terveyteen ja kehitykseen negatiivisesti vaikuttavat tekijät rohkeasti heti puheeksi joko vanhempien tai työntekijöiden kanssa. Ainoastaan ennaltaehkäisevien palveluiden avulla ja heti tilanteeseen puuttumalla voidaan estää lapsen kehityksen kannalta negatiivisten tekijöiden kärjistyminen ja välttää tarve korjaaville erityispalveluille. (Araneva 2016, 39; 113.)

Ennaltaehkäisevän lastensuojelutyön pohjana voidaan pitää Yhdistyneiden kansakuntien (YK) Lapsen oikeuksien sopimusta, joka tuli voimaan Suomessa vuonna 1991 (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016). Ennaltaehkäisevän lastensuojelun kannalta tarkasteltuna sen keskeisinä periaatteina voidaan pitää lapsen oikeutta saada erityistä suojelua, saada oikeudenmukainen osuus yhteiskunnan voimavaroista sekä lapsen mahdollisuus osallistua itseään koskevien asioiden suunnitteluun ja tuoda esiin oma näkemys häntä itseään koskevaan päätöksentekoon. (Törrönen ym. 2016, 263.) Lapsen oikeuksien sopimuksessa painotetaan kaikessa lapsen kanssa tehtävässä työssä huomioidaan aina ensisijaisesti lapsen etu. Sopimus velvoittaa kaikkia sopimuksen kirjoittaneita maita turvaamaan kaikille lapsille laadukkaat palvelut kuten päivähoidon, terveydenhuollon tai koulutuksen. Lisäksi sopimus velvoittaa turvaamaan lapselle oikeuden suojeluun ja huolenpitoon, mikä tarvittaessa velvoittaa myös yhteiskuntaa ottamaan vastuun lapsen hoidosta ja huolenpidosta tilanteissa, joissa lapsen huoltajat eivät pysty siihen itse vastaamaan. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016.)

Suomen perustuslaki velvoittaa kohtelemaan lasta yhdenvertaisesti ja tasa-arvoisesti sekä turvaamaan lapsen itsemääräämisoikeuden. Perustuslaissa säädetään myös oikeudesta sosiaaliturvaan sekä jokaisen yhtäläisestä oikeudesta huolenpitoon. Tarvittaessa myös julkisen vallan on tuettava perhettä ja turvattava lapsen kasvu ja kehitys. (Perustuslaki 731/1999.) Ennaltaehkäisevä lastensuojelutyö määritellään lastensuojelulain mukaan työksi, jonka tarkoitus on edistää ja turvata lasten kasvu, kehitystä ja hyvinvointia sekä tukea vanhempia. Tukea ja erityistä tukea voidaan antaa esimerkiksi opetuksessa, nuorisotyössä, päivähoidossa, neuvolassa sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Kunta järjestää lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi ehkäisevää lastensuojelua edellyttämättä lastensuojelun asiakkuutta. Lapsen ollessa lastensuojelun asiakkaana tukea järjestetään osana avo-, sijais- tai jälkihuoltoa. Myös lastensuojelun keskeiseksi periaatteeksi on nostettu pyrkimys ehkäistä lapsen ja perheen ongelmia sekä puuttua riittävän varhain havaittuihin ongelmiin. (Lastensuojelulaki 1302/2014.)

Lastensuojelu ilmentää ajalle ominaisia asenteita, arvoja ja toimintakäytäntöjä (Törrönen 2016, 244). Tuen tarpeessa olevan lapsen tuen painopistettä on pyritty siirtämään lastensuojelun korjaavista erityispalveluista ennaltaehkäisevän tuen perustason palveluihin jo vuosikymmenten ajan. Vuonna 1984 voimaan tulleessa lastensuojelulaissa painotettiin velvollisuutta puuttua lapsen kehitystä vaarantavaan tilanteeseen yli hallintorajojen. Laissa edellytettiin peruspalveluiden työntekijöitä havaitsemaan lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyviä riskitekijöitä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, jotta lapsiperheet saisivat oikea-aikaisen tuen. Tarkoituksena oli jo tuolloin korostaa ennaltaehkäisevää lastensuojelutyötä sekä korostaa ennaltaehkäisevän työn merkitystä lapsiperheiden ongelmien helpottamisessa tai poistamisessa. Vuoden 2008 voimaan tulleeseen lastensuojelulakiin sisällytettiin säännös, joka korostaa hallintokuntien rajat ylittävää julkisen vallan vastuuta lasten hyvinvoinnin edistämisestä. Säännös velvoittaa lapsiperheiden kanssa toimivia viranomaisia ennaltaehkäisevään työhön ja tukeen. Säännöksen tavoitteena on tunnistaa ja tarjota tukea perheille mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, jotta heille voidaan tarjota oikeanlaista ehkäisevää tukea ja erityistä tukea perustason palveluissa. (Araneva 2016, 111–112.)

Merkittävä työskentelykulttuurin muutos lastensuojelutyössä tapahtui huhtikuussa 2015 voimaan tulleen uuden sosiaalihuoltolain myötä (Törrönen ym. 2016, 247). Uudistettu sosiaalihuoltolaki on keskeinen ennaltaehkäisevää lastensuojelutyötä ohjaileva laki. Sosiaalihuoltolaki osoittaa sosiaalipalveluiden vaadittavan sisällön ja turvaa palveluiden laadun huolimatta palveluntarjoajasta. Vuonna 2015 voimaan tulleen lain tarkoitus on

vahvistaa peruspalveluja ja sitä kautta vähentää korjaavien toimenpiteiden tarvetta. Lain tavoitteena on laskea kynnystä tuen hakemiseen tarjoamalla sosiaalipalveluja muiden peruspalvelujen yhteydessä. (Sosiaalihuoltolaki soveltamisopas 2016, 3.) Tarkoituksena on tarjota ennaltaehkäisevää tukea varhaisessa vaiheessa siirtämällä palveluiden painopistettä erityispalveluista yleispalveluihin. Sosiaalihuoltolain sosiaalipalvelut ovat myös osa lastensuojelulain mukaista ennaltaehkäisevää lastensuojelua. Ennaltaehkäisevää lastensuojelutyötä on tarkoitus toteuttaa universaaleissa peruspalveluissa, joten aiemmin lastensuojelulaissa ehkäisevää lastensuojelutyötä koskevat säännökset siirrettiin sosiaalihuoltolakiin. Lisäksi sosiaalihuoltolakiin siirrettiin lastensuojelulaista osa avo- huollon tukitoimenpiteistä kuten esimerkiksi perhetyö ja tukihenkilötoiminta. Niiden järjestäminen ei siis lakiuudistuksen myötä enää edellytä lastensuojelun asiakkuutta. (Araneva 2016, 37–38, 45.)

3.2 Lapsiperheiden peruspalvelut

Uudistetun sosiaalihuoltolain myötä lapsiperheet saavat entistä helpommin palveluita ilman lastensuojelun asiakkuutta. Näitä sosiaalihuollon palveluita ovat esimerkiksi sosiaaliohjaus, sosiaalityö, perhetyö, lapsiperheiden kotipalvelu, kasvatus- ja perheneuvonta ja valvotut tapaamiset. Aiemmin näiden palvelujen saaminen on saattanut edellyttää lastensuojelun asiakkuutta, mutta uudistettu sosiaalihuoltolaki tekee asiakkaiden asemasta yhdenvertaisemman, kun palvelut tarjotaan sosiaalihuollon palveluna. (Törrönen ym. 2016, 247.) Sekä aikuisille että lapsille suunnatut sosiaalipalvelut on merkittävä osa lapsen ja perheen ennaltaehkäisevää tukemista. Sosiaalipalveluiden saaminen edellyttää palvelutarpeen arvion tekemistä ja sen perusteella perheelle voidaan tarjota parhaiten tarpeisiin vastaavia palveluita. (Araneva 2016, 121–122.) Tässä kappaleessa käsittelen perhetyötä, kasvatus- ja perheneuvontaa sekä neuvolatyötä, jotka ovat opinnäytetyöni kehittämistyön toimintaympäristöä.

Sosiaalihuoltolain 18 §:n mukaan perhetyö on perheen hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella tai muulla tavalla. Perhetyötä tarjotaan tilanteissa, joissa lapsi ja hänen perheensä tai lapsen hoidosta vastaava henkilö tarvitsevat tukea ja ohjausta. Perhetyön tarkoitus on vahvistaa perheen omia voimavaroja sekä keskinäistä vuorovaikutusta. Perhetyötä annetaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen terveyden ja kehityksen edistämiseksi ja turvaamiseksi. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Perhetyön tarkoituksena on tu-

kea vanhempia kasvattajina ja ennaltaehkäistä riskitekijöitä jotka saattavat olla vahingollisia lapsen terveyden tai kehityksen kannalta. Perhetyö on maksutonta, kokonaisvaltaista ja pitkäjänteistä perheiden tukemista. Tavoitteena on vahvistaa arjessa selviytymistä ja perheen voimavaroja. Perhetyö toteutetaan usein kotikäynteinä, jotta perhetyöntekijän tuki ja ohjaus olisi lähempänä perheen arkielämää. Perhetyön tavoitteena on antaa oikea-aikaista riittävän varhaisen vaiheen tukea osana sosiaalihuollon yleislain mukaisia sekä muita perustason palveluita. Myös esimerkiksi neuvolan, päivähoiton tai koulun perheelle antamaa erityistä tukea onkin nimitetty perhetyöksi. (Araneva 2016, 61–62.)

Kasvatus- ja perheneuvonta on sosiaalihuoltoon kuuluva palvelu, ja kynnys palvelun saamiseen tulee olla mahdollisimman matala. Sosiaalihuoltolain uudistuksen yhteydessä aiemmasta kasvatus- ja perheneuvola -nimikkeestä luovuttiin, sillä kasvatus- ja perheneuvonta erottuu paremmin terveydenhuollon neuvolatoiminnasta. Kasvatus- ja perheneuvonnan tarkoitus on edistää vanhempien ja lapsen välistä suhdetta, edistää lapsen turvallista kasvua, tukea vanhempia kasvatuksessa, lisätä perheiden psykososiaalista hyvinvointia ja edistää toimintakykyä. Lisäksi tarkoitus on edistää perheen roolien toimivuutta sekä puolisoiden tasavertaista mahdollisuutta kasvattaa lapsia. Kasvatus- ja perheneuvonta tekee myös tiivistä yhteistyötä muiden perheen kanssa toimivien ammattilaisten kanssa sekä antaa konsultaatioapua. Kasvatus- ja perheneuvontaa toteutetaan monialaisena yhteistyönä. Monialaiseen tiimiin voi kuulua sosiaalityöntekijöitä, psykologeja, lääketieteen asiantuntijoita sekä tarvittaessa myös muita asiantuntijoita. Työtä tehdään perheen tarpeista lähtöisin ja apua ja tukea voidaan tarjota perheen kotiin ja arkiympäristöön. Työntekijöiden tulee työssään ratkaista asiakkaan tuen tarpeen syy tapauskohtaisesti. Asiakkaan tarve voi olla lääketieteelliseen tai sosiaaliseen tukeen liittyvää tarvetta. (Araneva 2016, 64–65.)

Terveydenhuoltolain mukaisesti kunnan on huolehdittava asukkaidensa raskaana olevien naisten, lasta odottavien perheiden, sekä alle oppivelvollisuusikäisten lasten ja heidän perheidensä neuvolapalveluiden järjestämisestä. Neuvolapalveluihin sisältyvät sikiön terveen kasvun, kehityksen ja hyvinvoinnin sekä raskaana olevan ja synnyttäneen naisen terveyden seuranta ja edistäminen säännöllisin väliajoin. Lisäksi neuvola huolehtii lapsen terveen kasvun, kehityksen ja hyvinvoinnin edistämisestä kuukausittain ensimmäiseen ikävuoteen saakka ja sen jälkeen kerran vuodessa. Tarpeiden mukaan neuvola huolehtii lapsen suun terveydentilan seurannasta vähintään joka toinen vuosi, vanhemmuuden ja perheen hyvinvoinnin tukemisesta, lapsen kasvuympäristön ja kodin sekä

perheen terveellisten elintapojen edistämisestä. Lisäksi neuvola huolehtii lapsen ja hänen perheensä tuen ja erityisen tuen ja tutkimusten tarpeen tunnistamisesta varhaisessa vaiheessa sekä tarvittaessa tutkimuksiin tai hoitoon ohjaamisesta. Neuvolan tulee toimia yhteistyössä muiden ammattikuntien kanssa, esimerkiksi varhaiskasvatuksen, lastensuojelun, sosiaalihuollon, erikoissairaanhoidon sekä muiden tarvittavien tahojen kanssa. (Terveydenhuoltolaki 1326/2010.)

Perustason palveluiden merkitys lapsen ja perheen tuen ja erityisen tuen tarpeen huomaamisessa on huomattava. Esimerkiksi äitiys- ja lastenneuvolatoiminnassa on mahdollista havaita tuen tarve varhaisessa vaiheessa ja samalla pyrkiä vastaamaan omalla toiminnalla tilanteen kärjistymisen ja pitkittymisen ehkäisemiseksi. Myös vanhemmuuden ja perheen tukeminen ja lapsen kasvun ja kehityksen sekä terveellisyyden edistäminen kuuluvat neuvolapalveluihin. Neuvolan rooli tuen tarpeen huomaamisessa varhaisessa vaiheessa ja lapsen kasvun ja kehityksen riskitekijöiden ennaltaehkäisyssä on merkittävä. (Araneva 2016, 113–115.)

3.3 Ennaltaehkäisevä lastensuojelutyö Raisiossa

Ennaltaehkäisevät ja ennakoivat palvelut sekä yhteistyö yli sektorirajojen ovat olleet keskeinen osa Raision lasten ja nuorten hyvinvointiohjelmasta, mikä tulee ilmi vuodesta 2011 toteutetusta ja toukokuussa 2014 päivitetystä Raision kaupungin hyvinvointisuunnitelmasta (Raision kaupunki 2014, 2). Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma on lastensuojelulain mukainen yhden tai useamman kunnan yhdessä laadittava suunnitelma, jonka tarkoitus on edistää lasten ja nuorten hyvinvointia sekä kehittää lastensuojelun järjestämistapoja. Kunnanvaltuusto hyväksyy ja tarkistaa suunnitelman vähintään kerran neljässä vuodessa. (Lastensuojelulaki 417/2007.) Hyvinvointisuunnitelman mukaan Raision kaupungissa asui vuoden 2013 lopulla hieman yli 24 500 asukasta. Lasten ja nuorten (0-18 -vuotiaiden) osuus väestömäärästä oli 5322 eli noin 22 % kaikista asukkaista. Alle kouluikäisiä (0-6 -vuotiaita) oli 1843. (Raision kaupunki 2014, 1.) Ehkäisevällä työllä on saavutettu Raisiossa valtakunnallisellakin tasolla mittavia tuloksia, sillä kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten määrä on pienentynyt kolmanneksella vuodesta 2011 lähtien, ja säästöjä on kertynyt satoja tuhansia euroja. Tuloksia on saavutettu noudattamalla Raision kaupungin strategisia linjauksia, joiden yhtenä tavoitteena on ollut lisätä hyvinvointia ja kustannustehokkuutta ennaltaehkäisevillä palveluilla ja ylisektorisella yhteistyöllä.

Lastensuojelun osalta tämä tarkoittaa hyvinvointisuunnitelman mukaan ennakoivaa lastensuojelua, jonka avulla vähennetään häiriötilanteista koituvia haittoja ja tarvetta huostaanottoihin. (Raision kaupunki 2014, 1-4.)

Raisio on ollut viime vuosien aikana mukana useissa eri kehittämishankkeissa, viimeimpänä Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmassa (LAPE), joka on myös hallituksen kärkihanke. Raision kaupunki on valittu LAPE-muutosohjelman maakunnallisen hankkeen hallinnoijaksi. Lupa auttaa -hankkeelle on haettu rahoitusta Sosiaali- ja terveysministeriöstä, ja toteutuessaan hanke kattaa koko Varsinais-Suomen ja kestää vuodesta 2017 vuoteen 2018. Tavoitteena hankkeessa on laajamittainen muutos lapsiperheiden palveluissa, joka tulee myös ohjaamaan kunnissa tehtävää muutos- ja kehittämistyötä kohti yhteistä maakunnallista järjestäytymistä SOTE-uudistuksen myötä. (Raision kaupunki 2016, 18.) Valtakunnallisen muutosohjelman tavoitteena on nykyistä lapsi- ja perhelähtöisemmät, vaikuttavammat, kustannustehokkaammat ja yhtenäisemmät palvelut. Ensisijaista on lapsen etu ja vanhemmuuden tuki. LAPE-hankkeen tavoitteena on vahvistaa peruspalveluita ja siirtää painopistettä korjaavista palveluista ennaltaehkäiseviin palveluihin ja varhaiseen tukeen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017.)

Kehittämismyönteinen, innovatiivinen ja kokeileva työskentelytapa on poikanut useita eri kokeiluja Raision perhepalveluissa. Perhetyössä aloitettiin vuonna 2016 jalkautuvina ja asiakaslähtöisinä toimintatapoina kolme uutta perhetyön muotoa: perhetyö päivähoitossa, pilotti ennaltaehkäisevistä käynneistä raskaana oleviin perheisiin yhteistyössä neuvoloiden kanssa sekä intensiivinen päiväperhekuntoutus ryhmämuotoisena taape-roikäisten vanhempi-lapsipareille. Vuoden 2017 alussa on aloitettu uusi matalan kynnyksen Vedä hihasta -palvelu, jossa perheneuvolan kaksi työntekijää jalkautuvat asuinalueelle Varpeen päiväkotiin kerran viikossa. Lisäksi Raisiossa on jatkettu jo alkanutta tiivistä opiskelijayhteistyötä Turun ammattikorkeakoulun ja Rasekon kanssa. (Raision kaupunki 2016, 16–17.)

3.4 Moniammatillisen yhteistyön merkitys perheen kanssa työskenneltäessä

Moniammatillisessa ryhmässä eri ammattiryhmien edustajat täydentävät kukin toistensa osaamista oman alansa viitekehuksesta yhteisten tavoitteen saavuttamiseksi. Moniammatillisuus tarkoittaa vuorovaikutteista ja konkreettista moniammatillisen ryhmän toimintaa, jossa ryhmä on sen jäsenten voimavara. Toimivan yhteistyön perusta on ryhmän ilmapiiri ja huumori. Moniammatillista yhteistyötä voidaan pitää sosiaali- ja terveysalalla

välttämättömänä, sillä siitä on tullut alan laatua ja vaikuttavuutta määrittelevä työskentelytapa. (Katajamäki 2010, 158–159.) Sosiaali- ja terveydenhuollon koulutusalojen erikoistumisen myötä sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiot ovat etääntyneet toisistaan, ja niiden yhdistyminen on alkanut uudelleen lähivuosina. Ennaltaehkäisevän lastensuojelun moniammatillista yhteistyötä on kehitetty viime vuosina laajasti. Sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioiden välisen yhteistyön onnistumista pidetään keskeisenä asiana lasten ja nuorten palveluiden toiminnassa, sillä monet lapsista ovat samanaikaisesti asiakkaana molemmissa organisaatioissa. Moniammatillinen ja sektorit ylittävä yhteistyö on usein esitetty haastavaksi, mutta todellisuudessa se on välttämätöntä, jos ongelmia halutaan hoitaa tehokkaasti. (Karvinen 2013, 14–16.) Myös perustuslaissa ja lastensuojelulaissa korostetaan hallintorajat ylittävää yhteistä vastuuta lapsen ja perheen hyvinvoinnista. Lastensuojelulaki velvoittaa kaikkia lapsen ja perheen kanssa toimivia viranomaisia tukemaan perhettä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Lisäksi säännös velvoittaa työntekijöitä ohjaamaan lapsi tai perhe tarvittaessa lastensuojelun piiriin, jos perustason tuki ei enää riitä tai jos työntekijä kokee lastensuojelun asiantuntijuuden tarpeelliseksi. (Araneva 2016, 111–112.)

Yhden työntekijän on vaikeaa vastata vaikeassa tilanteessa olevan asiakkaan erityistarpeisiin kokonaisvaltaisesti. Tästä syystä moniammatilliselle työskentelylle on tarvetta. Esimerkiksi perheiden kanssa tehtävässä työssä tukea tarvitsevia on useampia ja moniammatillisuuden merkitys korostuu. Eri ammattikuntien työntekijät pystyvät vastaamaan perheen eri tarpeisiin ja näkevät erilaisia tuen tarpeita. Yhdenkään ammattikunnan näkemys ei ole ainoa oikea, ja eri näkemykset täydentävät toisiaan. Työntekijät voivat kiinnittää huomiota ammattitaitonsa mukaan esimerkiksi vuorovaikutukseen, kasvatustaitoihin tai mielenterveyteen. Työntekijöillä on oman koulutuksensa, ammattitaustansa ja kokemuksensa tuoma osaaminen. (Vilén ym. 2010, 208.)

Moniammatillisuutta ei ole vielä esimerkiksi työparina toimivat sosionomi ja sosiaalityöntekijä. Moniammatillisessa tiimissä tulisi olla terveys-, kasvatus- ja sosiaalialan työntekijöitä. Moniammatillinen työskentely on myös vaativaa, sillä jokaisella ammattikunnalla on oma näkemyksensä, joka saattaa erota toisten näkemyksestä. (Vilén ym. 2010, 208.) Kun työtä tehdään lastensuojelutyön kontekstissa, on mahdollista, että asiakkaan tunteet työntekijää kohtaan ovat negatiivisia. Tämä saattaa johtaa siihen, että asiakas turvautuu tiimin toiseen työntekijään. Tämä saattaa puolestaan luoda jännitteitä tiimin toiminnalle ja yhteisen tiedon muodostamiselle. (Karvinen 2013, 14.)

Työskentelyn kautta pitäisi kuitenkin löytää asiakkaan kannalta paras ja yhtenäinen kokonaisuus. Työntekijöiden tulee myös rohkaista asiakasta ilmaisemaan oma näkemyksensä ja tuomaan toiveitaan ja tarpeitaan ilmi. Kun työntekijät haluavat keskustella näkemyksistään asiakkaan tilanteesta eri työyksiköiden ja hallintokuntien välillä, tulee tähän olla aina asiakkaan suostumus. Hallintorajat ylittävässä yhteistyössä pitää aina myös sopia siitä, mihin asiakasta koskevat yhteiset päätökset kirjataan. Yksiköiden omat käytännöt ja käsitys yhteistyöstä voivat olla erilaisia, ja vastuu- sekä valtakysymykset voivat nousta helposti esille. (Vilén ym. 2010, 208–209.)

4 VANHEMMUUDEN TUKEMINEN LAPSEN ONGELMAKÄYTÖKSEN EHKÄISEMISEKSI

4.1 Lapsen ongelmallinen käyttäytyminen

Lapsen käytöshäiriöt tai käytösongelmat voivat tarkoittaa esimerkiksi toistuvaa normien rikkomista, kuten esimerkiksi varastelua, aggressiivisuutta, toisten omaisuuden tahallista tuhoamista, valheellisuutta tai sääntöjen noudattamattomuutta, taipumusta kiusata muita tai oman käytöksen hallinnan vaikeuksia. (Huttunen 2015.) Käytöshäiriö on lastenpsykiatrian diagnoosi, mutta termiä käytetään myös lievemmän ongelmakäyttäytymisen kuvaamiseen (Willberg 2014). Lievemmät käytösongelmat voivat korjaantua itsestäänkin esimerkiksi tilanteissa, jossa käytös johtuu tilapäisestä stressitekijästä. Vakavammat käytösongelmat ovat kuitenkin vuosia kestäviä ja asteittain pahentuvia ja siksi niiden hoitaminen jo lapsuudessa ja mahdollisimman varhaisessa vaiheessa on tärkeää. Lapsen ongelmakäyttäytyminen voi johtaa nuoruus- ja aikuisiässä vakaviin mielenterveys ja persoonallisuushäiriöihin, lisätä päihteidenkäyttöriskiä, rikollisuutta ja itsemurhariskiä sekä kasvattaa terveysriskejä kuten lihavuutta ja huonokuntoisuutta. (Huttunen 2015.)

Alle kouluikäisen lapsen maailmassa fantasia ja todellisuus sekoittuvat, säännöistä ja ehdotuksista tulee pysyviä. Yhtenä hetkenä lapsi tarvitsee turvaa ja hellyyttä ja toisena hetkenä lapsi haluaa olla riippumaton vanhemmasta ja näyttää pystyvänsä tekemään kaiken itse. Siirtymät esimerkiksi kodista päiväkotiin tai esikouluun ja siellä kohdattavat uudet säännöt, aikuiset ja lapset saavat aikaan reaktioita. Ristiriitaiset paineet ja tarpeet saattavat aiheuttaa käytösongelmia. Käytösongelmat eivät ole tavattomia, sillä esimerkiksi joka neljäs lasten välinen vuorovaikutustilanne päiväkodissa on aggressiivinen ja keskimäärin 70 %:lla taaperoikäisistä on vähintään yksi raivokohtaus joka päivä. (Webster-Stratton 2006, 17.)

Käytösongelmat ovat yleisiä ja normaaleja. Vanhempien on tärkeä tiedostaa, että vaikka ongelmia ei saada kokonaan hallintaan, oikeilla auttamistavoilla, luovuudella ja erilaisten menetelmien kokeilemisella on suuri vaikutus. Käytösongelman hallinnassa voidaan välillä edetä isojakin askeleita, kun taas välillä lapset saattavat käyttäytyä entisellä tavalla. Edistymiselle on kuitenkin täysin normaalia, että prosessi sisältää harppauksia, taantumisia ja lujittumista. (Webster-Stratton 2006, 21.)

Syyt käytösongelmien taustalla ovat moninaisia ja osittain myös epäselviä. Käytösongelmien taustalla vaikuttavat syyt voidaan jakaa kahteen pääkategoriaan: lapsen sisäisiin tekijöihin ja ympäristötekijöihin. Sisäiset tekijät tarkoittavat esimerkiksi lapsen temperamenttityyppiä tai fyysisiä tekijöitä, ja ulkoiset tekijät voivat liittyä perheeseen, asumiseen ja sosiaalisiin suhteisiin. (Douglas 1989, 3.) Käytösongelmien taustalla voi olla esimerkiksi lapsen matalampi kyky havainnoida ympäristöä ja heikompi kyky tulkita toisten ihmisten tunteita ja tekoja. Ongelmanratkaisukyvyssä voi myös olla puutteita. Myös fyysiset tekijät kuten geneettiset syyt, sikiöaikaiset ongelmat, synnytykseen tai keskosuuteen liittyvät ongelmat, aivovauriot tai aivojen poikkeavuudet selittävät osaltaan käytöshäiriöitä. Perheeseen ja perheympäristöön liittyviä käytöshäiriöiden riskitekijöitä on muun muassa säännöllisyyden ja rutiinien puute, vanhempien tietämättömyys lapsen tekemisistä ja tunteista, kasvatuksen epäjohdonmukaisuus tai kyvyttömyys ratkaista ristiriitoja. Myös päiväkotit, naapurusto tai asuinalue voivat mahdollisesti olla käytöshäiriöiden taustatekijöitä. (Terve 2016.)

Käytösongelmia voidaan hoitaa perhe-, ryhmä- tai yksilöterapian avulla. Viime kädessä psykiatrinen hoito on myös yksi hoitovaihtoehtoista. Käytösongelmia ei hoideta lääkkeillä, mutta joskus esimerkiksi epilepsialääkkeitä voidaan käyttää epileptisen kohtauksen kaltaisiin aggressiivisuuskohhtauksiin. Aggressiivisuutta voidaan rauhoittaa myös neurolepteillä, ja psykosimulantteja voidaan käyttää, jos taustalla on myös tarkkaavaisuushäiriö. (Terve 2016.) Päätöksen mahdollisesta erikoissairaanhoidon eli lastenpsykiatriin, -neurologisiin tai pediatriin palveluihin lähettämisestä tekee yleensä lääkäri. Lähetteen saaminen on tärkeää, sillä jokaisella lapsella on oikeus saada myös lääketieteellinen arvio ongelmistaan. Joissain tapauksissa taustalla on ongelma, johon on olemassa lääketieteellistä helpotusta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004, 227.) Käytösongelmien hoidossa tulee aluksi kartoittaa mahdolliset fyysiset tekijät käytösongelmien taustalla. Esimerkiksi sikiöaikainen aivovaurio voi aiheuttaa kehityshäiriöitä tai impulsiivisuutta ja diagnoosin löydyttyä oireet on helpompi tunnistaa ja käyttäytymisen ongelmiin on helpompi löytää oikeanlaista apua. (Terve 2016.)

4.2 Vanhemmuuden eri muodot

Lapsi on riippuvainen aikuisesta ja tarvitsee aikuisen, jonka kanssa lapsi voi onnistua, epäonnistua, ihmetellä ja saada vastauksia (Törrönen ym. 2016, 243). Vanhemmuus käsitteenä on moninainen ja sitä voidaan käsitellä eri näkökulmista. Vanhemmuus voi olla

biologista, juridista, psyykkistä ja sosiaalista. Biologinen vanhemmuus tarkoittaa geeni-perimään perustuvaa lapsen ja vanhemman välistä suhdetta. Juridinen vanhemmuus liittyy yhteiskunnallisiin oikeuksiin ja velvollisuuksiin. Lähtökohtaisesti biologinen vanhempi on myös lapsen juridinen vanhempi, mutta esimerkiksi avoliitossa elävän isän täytyy todeta erikseen juridinen isyytensä verikokeella. Adoptiossa vanhemman juridiset oikeudet ja velvollisuudet siirtyvät adoptiovanhemmille, eikä adoptiosuhdetta voi purkaa. (Vilén ym. 2010, 10–11.)

Psyykkinen vanhemmuus tarkoittaa lapsesta huolehtivaa aikuista, jonka lapsi kokee vanhemmakseen tunnetasolla ja johon lapsi on kiintynyt. Psyykkisen vanhemman ja lapsen välillä on luottamusta ja lapsi reagoi psyykkisen vanhemman antamaan tukeen. Psyykkisen vanhemmuuden huomioiminen lapsen tukemisessa on todella tärkeää. Sosiaalinen vanhemmuus tarkoittaa lapsen arjesta olennaisesti huolehtivaa ja lapsen arjessa elävää aikuista. Esimerkiksi lapsen biologisen isän tai äidin puoliso voi olla lapsen sosiaalinen vanhempi. Lisäksi huoltajuus on tärkeä vanhemmuuteen liittyvä käsite. Virallisena huoltajana voi toimia myös ulkopuolinen henkilö. Huoltajuus voi muuttua vanhempien kanssa siitä sopimalla tai oikeuden päätöksellä. Lapsen huolto päättyy lapsen täytessä 18 vuotta tai aikaisemmin, jos lapsi menee naimisiin. (Vilén ym. 2010, 10–11.)

Vanhemmuus on kerran alettuaan elämän mittainen ja muokkautuva rooli ja tehtävä. Vanhemmuuteen vaikuttavat parisuhde, elämäntilanne sekä perheen voimavarat toimia. Sisäinen voimavara tarkoittaa vanhemman kykyä käydä lapsen kanssa dialogista keskustelua, lapsen kasvu- ja kehitysvaiheiden sekä luonteenpiirteiden tunnistamista, herkyyttä tunnistaa lapsen tarpeita sekä vanhemman kykyä käyttää kasvatustaitojaan. Sosiaalinen tukiverkosto sekä mahdollisuus ammattilaisten tarjoamaan apuun ovat perheen ulkoisia voimavaroja. Vanhemman omat lapsuusaikaiset kokemukset sekä kyky tunnistaa omat kykynsä kasvattajana auttavat tai heikentävät vanhemmuuden toteutumista. Jokaisella vanhemmalla ja työntekijällä on erilainen käsitys hyvästä tai riittävän hyvästä vanhemmuudesta, mutta oikeanlaista ja valmista vanhemmuutta ei ole, ja vanhemmalla on mahdollisuus kasvaa ja kehittyä roolissaan jatkuvasti. (Järvinen ym. 2012, 124–125.)

4.3 Ongelmakäytöksen lapsen ja vanhempien tukeminen

Lapsiperheiden palvelujen lähtökohtana tulisi olla vanhempien tukeminen heidän kasvatustehtävässään. Mahdollisimman varhaisessa vaiheessa annettu tuki ehkäisee ongelmien monimutkaistumista ja korjaavien palvelujen tarvetta, vähentää lasten kokemaa turvattomuutta ja yksinäisyyttä ja lasten eriarvoistumista. Vanhempien tukemisen tärkeyttä korostettiin vuonna 2008 uudistetussa lastensuojelulaissa, jolloin ennaltaehkäisevän lastensuojelun käsite lanseerattiin lakiin. (Törrönen 2016, 254–255.) Yleisten perhepalvelujen tarkoituksena on tukea vanhempia tai muita lapsen kasvatuksesta vastuussa olevia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolehtimisessa. Tähän velvoittaa myös perustuslain 19 § pykälä, jossa säädetään velvollisuudesta tukea vanhempia lapsen hyvinvoinnin ja kehityksen turvaamisessa. Myös YK:n Lapsen oikeuksien sopimus velvoittaa tukemaan lapsesta vastaavia henkilöitä kasvatustehtävässään. (Araneva 2016, 45–46.) Lasten edun näkökulmasta vanhempien tukeminen heidän kasvatustehtävässään on erittäin tärkeää (Törrönen 2016, 255).

Käytösongelmien ja niistä johtuvien ongelmien ehkäisyssä on tärkeintä tunnistaa lapsen oirehtiminen varhaisessa vaiheessa ja tukea perhettä eri tavoin (Terve 2016). Tarpeeksi varhaisessa vaiheessa tarjottava tuki voi vahvistaa vanhempien omia voimavaroja ja tätä myöten parantaa perheen hyvinvointia. Mahdollisuuksia ennaltaehkäisevän tuen tarjoamiselle luovat muun muassa laajat terveystarkastukset. (Kalmari & Mäkelä 2016.) Neuvolan tehtävänä on tukea vanhempien kasvatustyötä keskustelemalla lapsen ikätason mukaisista tarpeista ja kehityspiirteistä eri ikävaiheissa. Joskus on tarpeellista ohjata ja auttaa vanhempia ymmärtämään vastuunsa ja roolinsa kasvattajana. Erityisen tuen tarpeen havaitseminen on terveydenhoitajan ja erikoislääkärin vastuulla. Jos lapsesta herää huoli, on lapsiperheen ongelmista syytä keskustella aina neuvolan työryhmässä. Ensisijaisia toimijoita vanhempien lisätuen tarpeeseen vastaamisessa ovat terveydenhoitaja tai perhetyöntekijä. Jos neuvolalla ei ole tarpeeksi tietoa ja taitoa perheen tukemiseen, voidaan perhe ohjata kasvatus- ja perheneuvonnan palveluihin. Huoli lapsen käyttäytymisestä, masennuksesta, tarkkaavaisuusongelmista, ylivilkkaudesta tai esimerkiksi kehitysviiveistä voi herätä myös päivähoitossa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004, 226–227.)

Lapsen käytösongelmat voidaan kokea vaikeaksi keskusteluaiheeksi. Avoin, luottamuksellinen ja kunnioittava vuorovaikutus ja keskusteluyhteys vanhempien ja ammattilaisten välillä on tärkeää. On myös tilanteita, joissa vanhempi ei suostu tai ei kykene näkemään

ammattilaisen mielestä ilmeistä ongelmaa. Hankalissa tilanteissa työntekijän on hyvä keskustella oman työryhmänsä kanssa ja pyytää muiden arviota tilanteesta. Vanhempien yhteistyöhalukkuus on todella tärkeää, sillä niin kauan kuin lapsi asuu vanhempien kanssa, vanhemmat ovat lapsen tärkeimmät vaikuttajat. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004, 227.) Lapsen käytösongelman hoitaminen on kokonaisvaltaista koko perheeseen ja lapsen läheisverkostoon, eikä ainoastaan lapseen kohdistuvaa hoitoa ja apua (Terve 2016). Kasvatus- ja perheneuvonnasta, lastenpsykologilta tai lastenpsykiatriltä voi saada sosiaalista, kasvatuksellista ja psykoterapeuttista tukea sekä vanhemmille että käytösongelmista kärsivälle lapselle (Huttunen 2015).

Myös parisuhdetaitojen tukemiseen on tärkeää kiinnittää huomiota, sillä toimiva parisuhde on vahvasti sidoksissa myös vanhempana jaksamiseen. Lisäksi parisuhteen toimivuus on lapsen kehityksen kannalta oleellista, sillä vanhempien välinen parisuhde on lapselle tärkeä ihmissuhde- ja vuorovaikutusmalli. (Kalmari & Mäkelä 2016.) Lapsen käytösongelmien taustalla voi olla myös vanhemman ja lapsen yhteensopimattomat temperamenttityypit. Tällöin ammattilaisen neuvonnalla voidaan auttaa vanhempia ymmärtämään tilannetta. Ympäristötekijöistä johtuviin käyttäytymisen ongelmiin voidaan hakea helpotusta esimerkiksi johdonmukaisella kasvatuksella sekä selkeällä ja toistuvalla säännönmukaisuudella. (Terve 2016.) Vanhempien taito kuunnella ja ymmärtää lapsensa tunteita on tärkeä edistysaskel tilanteiden rakentavaan työstämiseen (Huttunen 2015).

Viime vuosina uudistetuissa säädöksissä on painotettu lapsi- ja perhelähtöisyyttä, vanhemmuuden tukemista ja perheen omien voimavarojen vahvistamista. Vanhemmuuden ongelmien ylisukupolvinen siirtyminen on yhteiskunnallisesti mittava ongelma ja periytyvien ongelmien ehkäiseminen on tärkeä osa vanhemmuuden tukea. Vanhempien omilla voimavaroilla ja vuorovaikutus- ja tunnetaidoilla on merkittävä vaikutus sekä vanhemman että lapsen hyvinvointiin. Vanhemmuuteen liittyviä kokemuksellisia, tiedollisia ja taidollisia valmiuksia voidaan vahvistaa ja parantaa erilaisten tukimuotojen avulla. Vanhemmuutta vahvistavia tukimuotoja voivat olla esimerkiksi erilaiset ryhmät tai luennot. (Kalmari & Mäkelä 2016.)

Perhepalvelut GO! -palvelussa vanhemmuutta tuetaan puhelimen välityksellä, eivätkä vanhemmat välttämättä tapaa työntekijää kertaakaan kasvotusten prosessin aikana. Siksi on tärkeää, että vuorovaikutus puhelimesta on työntekijän ja vanhemman välillä toimivaa. KELA:n vuonna 2013 teettämässä tutkimuksessa analysoidaan vuorovaikutusta puhelinpalveluissa. Tutkimuksessa todetaan, että puhelua aloittaessa asiakkaan

ensivaikutelma työntekijästä on merkittävä. Puhelinsoiton alussa pienetkin seikat vaikuttavat keskustelun muotoutumiseen. Näitä seikkoja eivät ole pelkästään sanat vaan myös lausumistapa, jolla voidaan luoda ystävällistä sävyä ja palveluhalukkuutta. Myös puheen selkeys ja varmuus luovat vaikutelman siitä, että työntekijä ottaa vastuun perheen asian hoitamisesta. Ensivaikutelman jälkeen on tärkeää, että asiakasta kuunnellaan aktiivisesti. Aktiivinen kuuntelu ei ole vain hiljaa olemista vaan aktiivista osallistumista vuorovaikutukseen. Toisen puhetta kuunnellessaan työntekijät voivat esittää erilaisia kuulolla olemista ilmaisevia sanoja, kuten ”joo”, ”niin” ja ”ahaa”. Asiakkaan asian selvittäminen edellyttää myös jonkinlaista kartoitusta asiakkaan tilanteesta. Tilanteen kartoittaminen on tarpeellista, jotta työntekijä voi keskustella asiakkaan kanssa oikeista aiheista. (Raevaara ym. 2013, 21, 50,76, 128.)

5 PERHEPALVELUT GO!:N KEHITTÄMINEN

5.1 Perhepalvelut GO!:n menetelmälliset lähtökohdat

Perhepalvelut GO! -palvelun innoittajina ja taustateorioina toimivat Lapset puheeksi -, Ihmeelliset vuodet - ja Voimaperheet -menetelmät, joissa kaikissa painotetaan lapsen ja vanhemman välistä positiivista vuorovaikutusta. Lapset puheeksi -menetelmää käytetään Raisiossa aktiivisesti aina aloittaessa uusien perheiden kanssa työskentelyä.. Lisäksi Raision perhepalveluilla on käynnissä lähes jatkuvasti myös Ihmeelliset vuodet -vanhemmuusryhmiä. Voimaperheet-menetelmässä vanhempien ohjaus perustuu puhelimessa ja verkossa tapahtuvaan työskentelyyn, joka sisältää psykoedukaatiota, muutokseen tukevaa psyykkistä vahvistamista sekä tehtäviä. Perhepalvelut GO! -palvelun kehittämiseen ovat vaikuttaneet erinomaiset kokemukset Voimaperheet-menetelmästä, Ihmeelliset vuodet -ryhmätoiminnasta sekä Lapset puheeksi -menetelmästä. Nämä menetelmät toimivat teoreettisina lähtökohtina uudelle palvelulle ja ovat myös palvelun rakennuspalikoita.

Lapset puheeksi -menetelmä perustuu tietämykseen mielenterveysongelmien vaikutuksista vanhempiin ja lapsiin sekä tietoon niistä tekijöistä, joilla vanhemmat voivat tukea lapsen kehitystä. Menetelmä tuo esiin asioita, joita vanhemmat voivat tehdä tukeakseen lasta ja ehkäistäkseen ongelmia. Työmenetelmä tähtää ennaltaehkäisyyn. Menetelmä on alun perin kehitetty terveydenhuollon työntekijöille psyykkisesti sairaan vanhemman tukemiseksi, mutta nykyään menetelmää käytetään myös sosiaali- ja koulutoimissa ja varhaiskasvatuksessa. (Solantaus 2016, 3-4.) Lapset puheeksi -keskustelussa vanhempien kanssa töitä tekevä työntekijä tapaa vanhempia ja keskustelee heidän kanssaan lasten kehityksestä ja arjen elinympäristön toimivuudesta. Työntekijä kertoo lapsia suojaavista tekijöistä ja pohtii yhdessä vanhempien kanssa konkreettisia asioita suojaavien tekijöiden vahvistamiseksi. Jos keskustelussa esiintyy tuentarvetta, voidaan järjestää Lapset puheeksi -neuvonpito. (Suomen mielenterveysseura 2016.)

Ihmeelliset vuodet -ohjelma (The Incredible Years) on yhdysvaltalaisen psykologian professorin, Carolyn Webster-Strattonin, kehittämä ryhmämuotoinen ohjausmenetelmä 3–12 -vuotiaiden käytösongelmaisten lasten vanhemmille. Ohjelman tarkoituksena on edistää myönteisiä kasvatustekniikoita ja auttaa vanhempia käsittelemään lasten käytösongelmia. Lisäksi tavoitteena on parantaa vuorovaikutusta lapsen ja vanhemman välillä.

Ihmeelliset vuodet -ohjelman tarkoitus on ehkäistä syrjäytymistä, rikollisuutta, päihteiden väärinkäyttöä ja väkivaltaisuutta pitkällä aikavälillä. Lyhyellä aikavälillä tavoitteena on muun muassa vähentää lapsen tottelemattomuutta ja aggressiivista käytöstä ja lisätä tunneälyä ja prososiaalista käyttäytymistä sekä edistää oppimisvalmiuksia. Ohjelma koostuu kolmesta eri osa-alueesta: vanhemmuusryhmästä, ammattikasvattajien ryhmä-hallintamenetelmästä ja lasten ohjelmasta. (Ihmeelliset vuodet 2016.) Vanhemmuusryhmä kokoontuu viikoittain 12–20 kertaa kahden tunnin ajan. Ryhmässä autetaan käytösongelmaisten lasten vanhempia saamaan käyttöön uusia kasvatustekniikoita. Ryhmässä korostetaan leikin merkitystä, erilaisten taitojen opettamista, lapsen kehumista, kannustamista, rajojen asettamista sekä keinoja puuttua huonoon käytökseen. (The Incredible Years 2017.)

Voimaperheet-menetelmä on Turun yliopiston Lastenpsykiatrian tutkimuskeskuksessa kehitetty toimintamalli ja ohjelma, jossa lapsen käyttäytymisongelmien varhainen tunnistaminen yhdistyy internetin ja puhelimen välityksellä tarjottavaan etäohjaukseen. Hoito-ohjelma on kehitetty lasten käyttäytymisongelmien ennaltaehkäisemiseen. Lapsuuden käytösongelmia voidaan ennaltaehkäistä ja hoitaa tarjoamalla vanhemmille keinoja omien kasvatustaitojensa kehittämiseen. (Turun yliopisto 2016a.) Etähoito-ohjelman vaikuttavuutta arvioitiin kuuden kuukauden ja vuoden seuranta-aikana. Tutkimukseen valikoitui 730 perhettä, joiden 4-vuotiaalla lapsella oli käyttäytymisvaikeuksia ja joiden vanhemmat arvioivat lapsensa hankalaksi neuvolakäynnin yhteydessä. Puolet tutkimuksen perheistä saivat 11 viikon ajan puhelimitse tukea henkilökohtaiselta perhevalmentajalta ja opiskelivat samalla vanhemmuuden taitoja internetsivustolla. Puolet perheistä saivat ainoastaan tietopaketin vanhemmuuden taidoista ja yhden puhelun. 11-viikkoisessa ohjauksessa olleiden perheiden lasten käytösongelmat vähenivät merkittävästi enemmän verrattuna toiseen tutkimusryhmään. Ohjelma vähensi lasten aggressiivista käyttäytymistä, ADHD-oireita sekä tunne-elämän ongelmia ja vahvisti lasten empatiakykyjä. Hanke on onnistunut todistamaan, että etäneuvontana toteutettu ohjaus auttaa tehokkaasti käytösongelmista kärsivää lasta, tukee vanhempia ja antaa vanhemmille työkaluja ongelmakäyttäytymisen vähentämiseen. (Turun yliopisto 2016b.)

5.2 Aloitusvaiheesta kohti työstämistä

Kehittämistyön vaiheet voidaan kuvata esimerkiksi konstruktivisella mallilla. Tätä mallia käytän myös tämän opinnäytetyön kehittämisprosessin kuvaamiseen. Prosessi koostuu

aloitusvaiheesta, suunnitteluvaiheesta, esivaiheesta, työstövaiheesta, tarkistusvaiheesta, viimeistelystä ja lopuksi valmiista tuotoksesta. Todellisuudessa vaiheet eivät kuitenkaan ole selkeästi eroteltavissa, sillä kehittämistyölle on ominaista, että vaiheet menevät myös päällekkäin. (Salonen 2013, 16–29.)

Perhepalvelut GO! -palvelun kehittämisprosessi alkoi huhtikuussa 2016, jolloin tapasimme perhepalveluiden hankevastaavan kanssa ensimmäistä kertaa. Konstrukttiivisen mallin mukaan kehittämistyön aloitusvaiheessa ilmaistaan kehittämistarve sekä alustava kehittämistehtävä. Aloitusvaiheessa määritellään myös kehittämissympäristö ja mukana olevat toimijat. (Salonen 2013, 17.) Ensimmäisellä tapaamisella ideoimme opinnäytetyöni sisältöä, keskustelimme minua kiinnostavista aihepiireistä sekä perhepalveluiden ajankohtaisista kehittämistarpeista. Kehittämishankkeen lähtökohtana on kehittämiskohteen tunnistaminen (Ojanen ym. 2009, 24). Aloitusvaiheessa keskustelussa nousi esiin tarve kehittää yhteistyötä Raision kaupungin päivähoiton ja neuvolan kanssa sekä idea uuden palvelumuodon kehittämisestä. Hankevastaava nosti esiin kolme menetelmää; Lapset puheeksi -, Voimaperheet- ja Ihmeelliset vuodet -menetelmät.

Kesäkuussa 2016 kehittämistyö jatkui perhepalveluiden, päivähoiton ja neuvolan yhteisen kehittämispalaverin merkeissä. Kehittämispalaverissa oli tarkoitus tarkentaa opinnäytetyöni kehittämistehtävää ja selkiyttää eri toimijoiden roolia kehittämistyössä. Kehittämistehtävän määrittäminen saattaa usein olla kuviteltua vaikeampaa. Kehittämistehtävää määriteltäessä tulee pohtia syvällisesti ja tarkasti, mihin kehittämisellä pyritään. Jos kehittämistehtävä jää vain ylimalkaiseksi tavoitteeksi, eikä asiaa mietitä sen pidemmälle, yleisluonteinen tavoite ei tue käytännön toimintaa. (Ojasalo ym. 2009, 33.) Esittelin palaverissa opinnäytetyösuunnitelman aihion, joka siinä vaiheessa koostui lähinnä ideasta kehittää Raision perhepalveluille aiemmin mainittuihin menetelmiin pohjautuva uusi palvelu yhteistyössä päivähoiton ja neuvolan kanssa. Tarkoituksena oli palvelun kautta myös lisätä eri toimijoiden yhteistyötä ja selkiyttää työnjakoa. Palaverissa kehittämistyö nimettiin 4-v-pilotiksi. Nimi juonsi juurensa siitä, että palveluun ohjattaisiin asiakkaita lastenneuvolassa toteuttavan laajan nelivuotistarkastuksen kautta.

Tässä vaiheessa ideana oli se, että vanhemmat täyttäisivät päiväkodista saadun seulontalomakkeen, joka tuotaisiin mukana neuvolan nelivuotistarkastukseen. Jos lomake puuttuisi tai jos lapsi ei olisi ollenkaan päivähoitossa, voitaisiin seulontalomake täyttää neuvolatarkastuksen yhteydessä. Seulonnan perusteella huolta herättävät perheet tapaisivat tahtoessaan perhepalveluiden työntekijän sekä päivähoiton työntekijän ja perheelle tarjottaisiin mahdollisuutta osallistua pilottiin. Pilotti tarjoaisi perheelle 10-viikkoista

puhelimien välityksellä toteutettavaa perhepalvelujen työntekijän toteuttamaa ohjausta ja neuvontaa.

Kesän kynnyksellä kehittämistyö jäi syksyyn saakka hautumaan. Palaverissa tarkemmin määritellyn kehittämistehtävän ja kehittämiskohteen rajaamisen jälkeen ryhdyin kesän aikana työstämään opinnäytetyösuunnitelmaa. Opinnäytetyösuunnitelman kirjoittamisvaihetta voidaan kuvata kehittämistyössä suunnitteluvaiheeksi. Tässä vaiheessa kehittämistyötä voidaan suunnitella vain osittain, ja monet osatekijät vielä tarkentuvat työn edetessä. Tärkeintä suunnitteluvaiheessa on se, että työskentely on mahdollisimman tarkasti suunniteltu. (Salonen 2013, 17.) Kehittämisprosessin aikana moni osatekijä muuttuikin syksyn 2016 ja kevään 2017 aikana, ja ideat jalostuivat eteenpäin. Esimerkiksi yhteistyö päivähoidon kanssa jätettiin pois tässä kehittämistyössä, ja lastenneuvola jatkoi kehittämistyön yhteistyökumppanina.

Elokuussa 2016 palvelua kokoontui kehittämään työryhmä, johon kuului Raision perhepalveluiden moniammatillinen tiimi, neuvolan osastonhoitaja sekä Raision kaupungin yllä lääkäri. Moni ennen kesää alkunsa saanut idea vaihtui toiseen. 4-v-pilotin nimi vaihtui Perhepalvelut GO!:ksi. Nimen innoittajana oli kesällä 2016 suureen suosioon noussut Pokémon GO! -mobiilipeli. Nimen vaihdoksella oli kaksi syytä: ensinnäkin nimenvaihdoksella oli tarkoitus hakea palvelulle huomiota herättävää ja nykyaikaista ilmettä. Toinen syy nimenvaihdokseen oli se, että palvelua päädyttiin tarjoamaan huolen herätessä nelivuotisten lasten sijaan kaikille alle kouluikäisten lasten vanhemmille, jotka tulevat lastenneuvolan tarkastuksiin. Tavoitteena olisi kuitenkin se, että asiakas tavoitettaisiin viimeistään laajassa nelivuotistarkastuksessa neuvolassa. Tausta-ajatuksena tässä on se, että palvelun tarkoitus on olla kevyt ja ennaltaehkäisevä tukimuoto perheille, joten tuen tarpeet pitäisi huomata mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ennen niiden paisumista.

Lisäksi palaverissa päädyttiin siihen, että huoli voidaan havaita tavalla tai toisella, eikä palvelua varten tehdä erillistä lomaketta asiakkaiden kartoittamiseksi. Tähän oli syynä se, että neuvolatarkastuksissa on niin paljon sisältöä ja täytettäviä lomakkeita, ettei tarkastuksessa olisi aikaa uusien lomakkeiden täyttämiseksi. Terveystarkastaja voi siis tarjota perheelle tukimuotoa, jos toteaa vanhemmilla olevan tarvetta tai halukkuutta lisätukeen tai jos vanhemmilla on esimerkiksi keinottomuutta toimia lapsen käytösongelmien kanssa. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi lapsen aggressiivisuutta, tottelemattomuutta tai uhmakkuutta. Tavoitteeksi tuli luoda palvelu, joka olisi ratkaisu turhauttavaan asiakkai-

den motivoimiseen. Tähän pyrittäisiin kehittämällä palvelu, joka olisi kaikille helposti saatavilla ja joka tuotaisiin asiakkaan kotiin ilman asiakkaan vaivannäköä. Palvelua haluttiin markkinoida perheille ilon kautta, ei ikävänä interventiona perheen tilanteeseen vaan normaaliapuna. Kynnystä madallettiin entisellään siten, että yhteydenotto perheeseen tulee perhepalveluiden työntekijältä, eikä perheen tarvitse itse ottaa yhteyttä.

Ennen kesää pidetyssä palaverissa oli ajateltu, että puhelinohjaus kestäisi 10 viikkoa. Nyt kuitenkin päädyttiin siihen, että palvelu sisältää viisi 45 minuutin mittaista puhelin keskustelua ja varsinaisten puheluiden lisäksi alku- ja loppuhaastattelut. Puhelun jälkeen vanhemmille lähetetään sähköpostilla kotitehtävä, jota vanhemmat tekevät viikon aikana ennen seuraavaa puhelua. Kotitehtävästä keskustellaan seuraavassa puhelussa. Alkuhaastattelussa kartoitetaan perheen tarpeita ja keskustelunaiheita puhelulle. Alkuhaastattelu käydään ensisijaisesti puhelimitse, mutta se on mahdollista toteuttaa perhekohdaisesti myös kasvotusten. Puheluiden jälkeen järjestetään loppuhaastattelu, jossa arvioidaan keskustelujen vaikuttavuutta ja hyötyä sekä mietitään tarve mahdolliselle lisätuelle. Lisäksi palaverissa päätettiin puhelinsoittoja toteuttavat työntekijät.

Loppukesän ja alkusyksyn aikana kirjoitin opinnäytetyön tietoperustaa tarkentuneen kehittämistehtävän pohjalta. Tietoperusta on kehittämistyön kannalta keskeinen käsitejärjestelmä, joka jäsentää kehittämistyön aihepiiriä ja kokoaa kehittämistyön kannalta olennaisen tiedon yhteen (Ojasalo ym. 2009, 34–35). Myös tietoperusta muokkautui vielä kehittämisprosessin myötä, mutta syksyllä tehty tietoperusta antoi kuitenkin raameja opinnäytetyölle ja oli merkittävä osa opinnäytetyöprosessia.

Lokakuussa 2016 kävimme perheneuvolan työntekijöiden kanssa esittelemässä Perhepalvelut GO! -palvelua Rasion lastenneuvoloiden terveydenhoitajille. Palaveria varten olin tehnyt palvelukaavion, joka kuvasi selkeästi palvelun perusidean ja kulun. Lisäksi palaverissa esiteltiin aihio esitteestä, jonka terveydenhoitajat saivat jaettavakseen lastenneuvoloihin. Palaverin tarkoitus oli kuulla terveydenhoitajien ajatuksia palvelusta. Palaverissa tuotiin esille se, että Perhepalvelut GO!:n puhelimen välityksellä toteutettava tuki saattaisi hyvin palvella sellaisia vanhempia, jotka eivät esimerkiksi koe mieluisaksi osallistua ryhmätoimintaan. Matalan kynnyksen tuki, jossa vanhempien ei tarvitse tulla perhepalveluiden tiloihin konkreettisesti paikalle, voisi hyvin tavoittaa uusia tuen tarpeessa olevia perheitä. Kysymyksiä aiheutti se, pystyisivätkö vanhemmat keskittymään puheluun, jos lapset olisivat vanhempien vieressä puhelun aikana.

5.3 Työstövaiheesta kohti viimeistelyä

Syksyn 2016 ja kevään 2017 aikana palvelua työstettiin puhelinsoittajina toimivien työntekijöiden kesken pikkuhiljaa viimeistellympään muotoonsa. Tätä työryhmää kutsun opinnäytetyön ydintyöryhmäksi. Työstövaihetta voidaan kutsua kehittämistyön käytännön toteutukseksi. Työstövaihe on kehittämisprosessissa suunnitteluvaiheen jälkeen toiseksi tärkein vaihe. Työstövaiheessa toimijat työskentelevät säännöllisesti ja tavoitteellisesti kohti yhteistä päämäärää. Työstövaihe on kehittämisprosessin pisin vaihe ja siinä realisoituvat kaikki kehittämistyön osatekijät. Työstövaiheessa realisoituvat hankkeen toimijoiden roolit ja heidän vastualueensa, kehittämismenetelmät, materiaalit ja dokumentointitavat. (Salonen 2013, 18.) Ydintyöryhmän palaverissa suunnittelimme tarkemmin palvelun sisältöä kuten alku- ja loppuhaastattelun sisältöjä, puheluiden teemoja, palautteenkeruuta, esitteitä ja vanhempien kotitehtäviä.

Kehittämisprosessin aikana emme miettineet puhelinsoittoja toteuttavien työntekijöiden kanssa erityisen yksityiskohtaisesti puheluiden sisältöjä tai tarkkaa sabluunaa puheluille. Kaikilla puhelinsoittajilla on jo ennestään kokemusta ja teoretietoa käytösongelmien ratkomisesta, vanhempien neuvonnasta ja positiivisen vuorovaikutuksen vahvistamisesta. Siksi päädyimme siihen, että palvelu voitaisiin käynnistää, vaikka puheluiden sisältöä ei ole mietitty tarkkaan valmiiksi. Valmiiksi mietittyjä teemoja olivat lapsen kehuminen, vanhemman kärsivällisyys, lapsen sosiaaliset taidot, tunteiden ilmaisu, yhteinen aika, leikki lapsen kanssa sekä palkitsemisjärjestelmät.

Tammikuun lopulla pidimme isommalla työryhmällä palaverin ennen palvelun käynnistämistä. Tätä vaihetta voidaan kehittämisprosessissa kutsua tarkistusvaiheeksi. Tarkistusvaiheen voidaan yhtä lailla ajatella sisältyvän kaikkiin prosessin vaiheisiin, mutta se voidaan myös erottaa omaksi vaiheekseen. Tässä vaiheessa toimijat vielä arvioivat yhdessä syntynyttä tuotosta, jonka jälkeen se palautetaan vielä takaisin työstövaiheeseen tai siirretään suoraan viimeistelyvaiheeseen. Tarkistusvaihe voi olla lyhyt ja kertaluonteinen. (Salonen 2013, 18.) Palaverissa palveluun tehtiin vielä muutamia muutoksia. Palaverissa päätettiin, että terveydenhoitajan yhteydenotto lastenneuvolasta perhepalveluihin tapahtuu sähköpostin välityksellä, ja Perhepalvelut GO!lle tehtiin tätä varten oma sähköpostiosoite. Perhepalveluiden työntekijä kuittaa saaneensa lähetteen sähköpostiin vastaamalla, ja terveydenhoitaja kirjaa saaneensa vanhemmalta suullisen luvan yhteydenottoon. Lisäksi päätettiin, että tilastointi asiakasmääristä laitettaisiin sähköiseen kan-

sioon, josta löytyvät kaikki muutkin materiaalit. Lopullinen palvelukaavio ja palvelun esitteet lähetettiin terveydenhoitajien osastonhoitajalle, joka jakoi ne eteenpäin kaikille terveydenhoitajille. Perhepalvelut GO! -palvelu käynnistettiin 1.2.2017. Ensimmäinen yhteydenotto kiinnostuneesta asiakkaasta tuli 28.2.2017.

Kehittämistyö jatkui vielä palvelun käynnistämisen jälkeen. Tarkistusvaiheen jälkeen palvelu oli siinä vaiheessa, että se voitiin käynnistää, mutta kehittäminen jatkui vielä koko kevään ajan, eli konstruktiivisen mallin mukaan kehittämistyön työstövaihe jatkuu edelleen. Käynnistämisen jälkeen jäimme odottamaan palveluun asiakkaita ja varasimme ydintyöryhmän kanssa joka viikko puoli tuntia yhteistä aikaa Perhepalvelut GO! -palveluun liittyen. Kevään aikana viimeistelimme materiaalien ulkonäköä ja mietimme palveluun liittyviä pienempiä yksityiskohtia. Lisäksi päätettiin, että puhelinsoitajat läisivät sähköpostiinsa kuvan itsestään, jotta kun työntekijä lähettää sähköpostilla kotitehtävän puhelun jälkeen, voisivat vanhemmat nähdä työntekijän kuvan. Tähän päädyttiin siksi, että kuvan lisäämisen ajateltiin parantavan työntekijän kontaktia, henkilökohtaisuutta ja asiakaspalveluhenkeä perhettä kohtaan. Lisäksi kevään aikana päädyttiin hankkimaan kuulokemikrofonit helpottamaan puhelinkeskustelun käymistä.

Kevään 2017 lopulla opinnäytetyöprosessi siirtyi viimeistelyvaiheeseen. Viimeistelyvaiheessa viimeistellään sekä tuotos että opinnäytetyön kehittämishankeraportti (Salonen 2013, 18). Viimeistelyvaihe kesti opinnäytetyöraportin palautuspäivään saakka eli huhtikuuhun 2017 asti. Omalta osaltani roolini kehittämistyöryhmässä päättyy opinnäytetyöni valmistuttua, mutta puhelinsoitajat jatkavat viikoittaisia tapaamisia tämänkin jälkeen, ja palvelun kehittäminen jatkuu.



Kuvio 1. Prosessikaavio.

5.4 Kehittämisen- ja tiedonhankintamenetelmät prosessin aikana

Kehittämistyön menetelmiä voivat Kari Salosen mukaan olla esimerkiksi kokeileva toiminta, keskustelut ja arviointi, kirjalliset menetelmät eli kynän ja paperin käyttö, kokoukset sekä menetelmätiedon, tutkimustiedon ja kehittämistiedon hyväksikäyttö. Salosen mukaan tiedonhankintamenetelmiä ovat esimerkiksi kyselyt, henkilökohtaisen kehittämispäiväkirjan kirjoittaminen sekä dokumentointi. (Salonen 2013, 22–23.) Muun muassa näitä kaikkia kehittäminen- ja tiedonhankintamenetelmiä hyödynsin opinnäytetyössäni. Kehittämistyössä on keskeistä, että menetelmät ovat moninaisia, sillä erilaisia menetelmiä käyttämällä saadaan monenlaista tietoa, näkökulmia ja ajatuksia. (Ojasalo ym. 2009, 40.)

Yksi opinnäytetyöprosessin tärkeimmistä työvälineistä ja menetelmistä oli henkilökohtainen opinnäytetyöpäiväkirjani, jota kirjoitin koko kehittämistyön ajan. Opinnäytetyöpäiväkirja on joko sanallisessa tai kuvallisessa muodossa oleva opinnäytetyöprosessin dokumentti. Opinnäytetyöprosessi on iso ja pitkän ajanjakson mittainen prosessi, eikä tekijä pysty enää loppuvaiheessa muistamaan prosessin alkuvaiheen ratkaisuja. Toiminnallinen tuotos ja sen valmistuminen nojautuu pitkälti päiväkirjan muistiinpanoihin. (Vilka & Airaksinen, 19.) Muistiinpanoja kirjoitetaan koko prosessin ajan. Muistiin kirjataan kaikki kehittämisprosessin tekemiset sekä tekijän oman ajattelun kehittyminen ensimmäisistä ideoista aina jäsentyneisiin ratkaisuihin ja arviointiin saakka. Muistiinpanojen kirjoittaminen auttaa kehittämistyön etenemisessä ja se jäsentää omia ajatuksia ja synnyttää uusia ideoita. (Ojalasalo ym. 2009, 46.) Kirjoitin opinnäytetyöpäiväkirjaani jokaisesta palaverista muistion. Lisäksi kirjoitin sekä omia että muiden ajatuksia ja uusia ideoita kehittämistyöstä. Päiväkirjan avulla minun oli helppo palata takaisin palaverissa käsiteltyihin asioihin ja seuraavaan palaveriin oli helppo mennä, kun prosessi oli selkeästi kirjattuna itselleni muistiin.

Yksi tärkeä kehittämistyön menetelmä on kehittämishankkeen aihealuetta lähellä olevien aikaisempien kehittämisraporttien lukeminen sekä tutkimusten ja kirjallisuuden hyväksikäyttäminen (Salonen 2013, 22). Aiheeseen liittyvää tietoa aletaan usein hakea kehittämistarpeen tunnistamisen jälkeen. Tiedonhankintaa tehdään esimerkiksi perehtymällä jo olemassa olevaan teoriaan ja muuhun kirjoitettuun tietoon. Kehittämistyön ensimmäiset työvälineet ovatkin usein tiedonhakuun liittyviä. (Ojasalo ym. 2009, 25.) Perehdyin opinnäytetyöprosessin aikana laajasti kehittämistyön aihealueeseen liittyvään kirjallisuuteen, tutkimuksiin ja kehittämisraportteihin. Hyödynsin tätä tietoa läpi opinnäytetyöraportin niin

tietoperustaa kirjoittaessa kuin myös kehittämistyössä ja sen kirjoittamisprosessissa. Tutkimuskirjallisuus auttaa ymmärtämään kehittämiskohteen aihepiiriä ja rajaamaan kehittämistyön tavoitteita. Kirjallisuudesta on löydettävissä tietoa siitä, miten vastaavan aihealueen kehittämishankkeita on viety läpi ja mitä tuloksia niistä on saatu. (Ojasalo ym. 2009, 30.)

Kehittämisprosessin aikana kävimme työryhmän kanssa jatkuvasti dialogista keskustelua kehittämistyöryhmän kesken. Lisäksi tein koko opinnäytetyön prosessista prosessikaavion, joka voidaan myös katsoa kehittämismenetelmäksi. Menetelmässä tehdään näkyväksi prosessin eri vaiheet ja prosessin eteneminen. (Ojasalo ym. 2009, 44.) Myös kokeileva toiminta on menetelmä, joka on tärkeä osa kehittämistyötä. Kokeilevaa toimintaa on harjoitettu Raision perhepalveluissa runsaasti, ja uutta toimintaa lähdetään testaamaan avoimin mielen. Myös tämän opinnäytetyön kehittämisprosessin etenemisen kannalta kokeileva toiminta oli merkittävä osa kehittämistyötä.

6 KEHITTÄMISPROSESSIN TULOKSET

6.1 Tuotoksien kuvaus

Perhepalvelut GO! -palvelun kehittämistyön myötä syntyi monia tuotoksia. Näitä tuotoksia ovat alkuhaastattelu- ja loppuhaastattelupohjat, tekstiviestiarvio, vanhemmille sähköpostilla lähetettävät tietoisut ja kotitehtävät, palvelun esite sekä palvelukaavio. Tuotokset ovat nähtävillä tässä raportissa liitteinä ja kuvina.

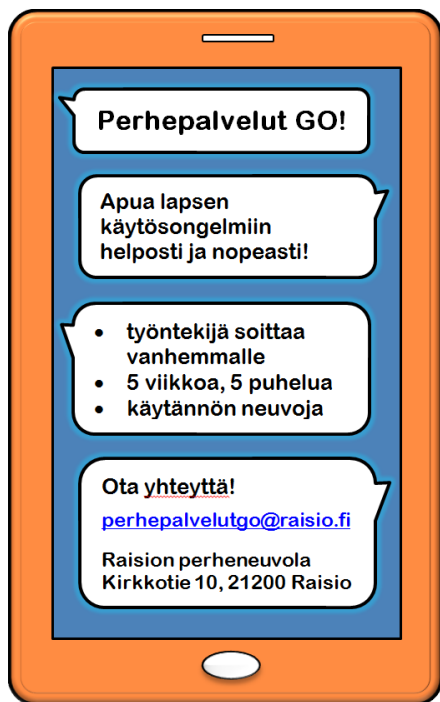
Ennen varsinaisia puhelinkeskusteluja järjestetään alkuhaastattelu (Liite 1). Haastattelu järjestetään ensisijaisesti puhelimitse, mutta asiakkaan toiveiden mukaan se voidaan järjestää myös kasvotusten. Alkuhaastattelun tarkoitus on kartoittaa perheen nykytilanne ja se keitä perheeseen kuuluu. Työntekijä kartoittaa ne ongelmat, joihin vanhemmat toivovat apua, sekä sen kuinka pitkään ongelmat ovat jatkuneet. Lisäksi kartoitetaan toimet, joita vanhemmat ovat jo kokeilleet ongelmien ratkomiseksi ja tahot joilta perhe on mahdollisesti saanut jo apua. Alkuhaastattelussa kysytään myös, osallistuvatko molemmat vanhemmat vai vain toinen vanhempi puheluihin. Jos vanhemmat ovat eronneet, ei molemmille vanhemmille aleta ensisijaisesti tarjoamaan omia puheluita. Jos työntekijä kuitenkin näkee tarpeelliseksi soittaa puheluita molemmille vanhemmille, voidaan tästä konsultoida muiden puhelinsoittajien mielipiteitä ja miettiä tilannetta tapauskohtaisesti. Alkuhaastattelun jälkeen työntekijä pohtii viittä teemaa, joista vanhempien kanssa keskustellaan varsinaisten puheluiden aikana.

Vanhemmille lähetettävät kotitehtävät ja tietoisut (Liite 2) on koottu perheneuvolan työntekijöiden materiaaleista. Osa materiaaleista on minun kokoamiani ja osa on perheneuvolan työntekijöiden kokoamia ja tekemiä. Tietoisuissa on konkreettisia toimintaohjeita vanhemmille erilaisten käytöspulmien kanssa toimimiseen. Tietoisu ja kotitehtävä lähetetään vanhempien sähköpostiin aina puhelun loputtua. Kotitehtävää käsitellään aina seuraavan puhelun yhteydessä.

Asiakaspalautteen keruuta varten tein palautekyselyn (Liite 3), jonka työntekijä lähettää välittömästi puhelun jälkeen tekstiviestillä vanhemmalle koskien puhelua. Kyselyä tehdessä on olennaista miettiä, mitä tietoa tarvitaan. Kysymysten tulee myös olla täysin yksiselitteisiä ja helposti vastattavissa. (Ojala ym. 2009, 41.) Palautekustiviestissä on kolme kysymystä, joihin vastataan asteikolla 1-5. Kysymyksillä selvitetään asiakkaan kokemuksia kuulluksi tulemisesta sekä puhelun ja kotitehtävän hyödyllisyyttä.

Loppuhaastattelu (Liite 4) järjestetään puhelimitse viiden varsinaisen puhelun jälkeen. Loppuhaastattelun on tarkoitus selvittää puheluiden vaikuttavuutta, palvelun hyödyllisyyttä, asiakkaan kokemusta kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta, puheluiden pituuden ja määrän sopivuutta sekä perheen mahdollista lisätuen tarvetta.

Palvelun esite (Kuva 1) tehtiin puhelimen muotoiseksi. Esitteet tulostettiin Raision kaupungin monistamossa ja toimitettiin lastenneuvoloihin, joissa terveydenhoitajat jakavat niitä eteenpäin kiinnostuneille vanhemmille. Samasta esitteestä tehtiin myös A4-kokoisia esitteitä neuvoloiden odotustiloihin. Esitteestä haluttiin ytimekäs, visuaalisesti selkeä ja huomiota herättävä. Esitteestä tehtiin erilaisia versioita, ja lopulta päädyttiin Raision logossakin esiintyvään sinioranssiin väriin. Esitteessä olevat tekstit sijoitettiin puhelimen puhekuilien sisään tekstiviestiketjuun. Teksteistä haluttiin lyhyitä, ytimekkäitä ja selkeitä.



Kuva 1. Esite.

Tein perhepalvelut GO! -palvelusta myös palvelukaavion (Kuva 2), jonka tarkoitus on esittää selkeästi palvelun kulku sekä antaa toimintaohjeet lastenneuvolan terveydenhoitajille ja muille palvelun parissa työskenteleville. Kaavio esiteltiin terveydenhoitajille jo syksyllä 2016, ja keväällä 2017 palvelun käynnistämisympäristössä lähetin viimeistellyn ja valmiin palvelukaavion terveydenhoitajien osastonhoitajalle, joka toimitti kaavion eteenpäin terveydenhoitajille. Tilastointia varten luotiin Excel-taulukko, johon jokainen puhe-

linsoittaja kirjaa ylös asiakasmäärät sekä tekstiviesti- ja loppuarvioiden perusteella saatavat asiakkaiden arvioit palvelusta. Asiakaspalautteet ovat erittäin tärkeitä, kun arvioidaan sitä, miten palvelulla on pystytty auttamaan käytösongelmista kärsivien lapsien vanhempia.



Kuva 2. Palvelukaavio.

6.2 Palvelun kehittäminen ja tavoitteisiin pääseminen

Kehittämistyö tulee pohjustaa riittävällä tavoitemäärittelyllä. Kehittämistyön alussa tulee määritellä se, mitä on kädessä sitten, kun prosessi on saatettu loppuun. Kehittämistä ohjaa tietty visio, joka on väljä kuva halutusta lopputuloksesta. (Sulavuori 2007, 55.) Opinnäytetyöni visio ja tehtävä oli kehittää Raision perhepalveluihin istuva ennaltaehkäisevä palvelu, joka tarjoaa apua lasten käytösongelmiin puhelinneuvonnan avulla. Lisäksi tavoitteena oli lisätä lastenneuvoloiden ja perhepalveluiden yhteistyötä. Palvelusta haluttiin saada tuote, johon vanhempien olisi helppo tarttua ja saada apua. Yhtenä tavoitteena oli se, että palvelusta tulisi houkutteleva ja nykyaikainen ja että se istuisi Raision perhepalveluiden palveluvalikoimaan ja organisaatioon. Opinnäytetyön kehittämisprosessi kesti noin vuoden, ja tällä aikavälillä onnistuimme työryhmän kanssa kehittämään käyttökelpoisen palvelun.

Otin keväällä 2016 itse yhteyttä Raison perhepalveluihin, sillä olin kiinnostunut tekemään opinnäytetyöni kyseisessä organisaatiossa. Minulla ei ollut tässä vaiheessa tietoa opinnäytetyön kehittämistehtävästä. Kevään ja kesän 2016 aikana kehittämistehtävä alkoi hahmottua, mutta tarkempi kehittämistehtävä määriteltiin vasta syksyllä. Se, että toimeksianto ei ollut valmiiksi määritelty, hidasti hieman kehittämisprosessin alkua ja vauhtiin pääsemistä. Aloituvaiheessa kehittämisprosessi eteni pienin askelin, mutta kehittämistyötä jatkettiin jatkuvasti, eikä prosessiin tullut katkoksia. Tapasin opinnäytetyön ydintyöryhmää koko prosessin ajan säännöllisesti, ja palvelua vietin jokaisessa palaverissa eteenpäin. Työntekijät olivat koko prosessin ajan kehittämismyönteisiä ja välittivät opinnäytetyöni etenemisestä ja onnistumisesta. Kehittämistyössä on tärkeää, että työryhmä on sitoutunut kehittämisprosessiin ja jakaa yhteisen näkemyksen kehittämistyön tarpeellisuudesta ja toteutustavoista (Sulavuori 2007, 55). Jotta palvelu tulisi vastaamaan Raison perhepalveluiden toiveita, oli kehittämistyössä mielestäni erittäin tärkeää kuunnella työntekijöiden ajatuksia ja mielipiteitä. Toin kehittämisprosessin aikana esiin omia ideoitani, mutta sen lisäksi annoin työntekijöiden viedä kehittämistyötä ja ideointia eteenpäin, kirjasin ideoita ylös ja jäsensin työntekijöiden ajatuksia opinnäytetyöpäiväkirjaani.

Lastenneuvoloiden ja perhepalveluiden yhteistyötä kehitettiin ottamalla kehittämisprosessiin terveystalveluiden puolelta mukaan neuvolan osastonhoitaja sekä ylilääkäri. Lisäksi tapasimme kehittämisprosessin aikana lastenneuvoloiden terveydenhoitajia ja kuulimme heidän kehittämis ehdotuksiaan ja mielipiteitään. Halusin selkiyttää neuvoloiden ja perhepalveluiden työnjakoa myös tekemällä palvelukaavion. Mielestäni palvelu, jonka toimintamalli perustuu yhteistyössä tehtävään asiakastyöhön, on askel kohti tiiviimpää yhteistyötä.

Yhtenä tavoitteena oli luoda palvelu, johon vanhempien olisi helppo tarttua. Palvelun haluttiin tavoittavan uusia asiakkaita kuten sellaisia, jotka eivät halua osallistua ryhmätoimintaan tai tulla perhepalveluiden tiloihin paikan päälle. Kevään aikana palveluun osallistui kaksi asiakasta. Jotta palveluun saataisiin jatkossa enemmän asiakkaita ja jotta palvelu tulee pysymään vakiintuneena osana palveluvalikoimaa, pitäisi palvelua mainostaa vielä enemmän. Lähitulevaisuudessa palvelusta onkin tarkoitus kertoa Raison perhepalveluiden sosiaalisen median kanavissa, Raison kaupungin verkkosivuilla sekä paikallislehdessä. Lisäksi olisi luultavasti tarpeellista käydä tapaamassa lastenneuvoloiden terveydenhoitajia vielä uudestaan ja kysyä heidän mielipiteitään palvelun tarjoamisesta ja kysyä ehdotuksia jatkokehittämiselle.

Palvelun jatkokehittämisen kannalta asiakaspalautteet ovat erittäin tärkeitä, sillä kyselyn avulla voidaan esimerkiksi selvittää, kuinka hyvin palvelu on pystynyt toteuttamaan tavoiteltuja asioita. Tässä palvelussa asiakaspalautteiden keruu toteutetaan tekstiviestiarvioilla sekä loppuhaastattelussa puhelimitse. Opinnäytetyöraportin palautuspäivään mennessä ensimmäisen asiakkaan kanssa ehdittiin käydä alkuhaastattelun lisäksi kaksi puhelua. Asiakas arvioi puheluita seuraavasti: kotitehtävälle hän antoi ensimmäisessä puhelussa arvosanan 4 ja toisessa puhelussa arvonsanan 5. Puhelun hyödyllisyydestä asiakas antoi sekä ensimmäisessä että toisessa puhelussa arvonsanan 4. Työntekijän taidosta ymmärtää ja kuunnella asiakas antoi ensimmäisessä puhelussa arvosanan 5 ja toisessa puhelussa arvonsanan 5. Toisen asiakkaan kanssa ehdittiin käymään alkuhaastattelu.

Tavoitteena oli myös se, että palvelu olisi imagoltaan houkutteleva ja nykyaikainen. Mielestäni tässä tavoitteessa onnistuttiin. Palvelun nimi, esitteiden ulkonäkö, positiivisella työotteella toteutettu kehittämistyö ja kokeileva toiminta puoltavat tavoitteen saavuttamista. Tämän kehittämistyön myötä myös koko perhepalveluiden organisaatiota suositeltiin lisäämään omat kuvansa sähköpostiin palveluhenkisyiden lisäämiseksi. Mielestäni tässä onnistuttiin ottamaan koko organisaation laajuinen askel kohti asiakaspalveluhenkisempää otetta. Myös tekstiviestiarvio otetaan mahdollisesti laajennetusti käyttöön asiakaspalautteen keräämiseksi myös muilta perhepalveluiden asiakkailta.

7 POHDINTA

Kehittämistyön onnistumiselle on olemassa erilaisia vaihtoehtoja. Parhaimmassa mahdollisessa tilanteessa kaikki tavoitteet on saavutettu ja on saatu aikaan myönteisiä sivuvaikutuksia. Kaikille osallistujille on jäänyt päällimmäisenä mieleen onnistumisen tunne. Lopputulos voi olla myös se, että kehittämistyön tavoitteet ovat voineet olla epärealistisia, mutta prosessin myötä on kuitenkin saavutettu myönteisiä vaikutuksia. Tällöin voidaan nähdä, että kehittämistyö on onnistunut siitakin huolimatta, että työn tavoitteet eivät ole olleet realistisia tai tarkoituksenmukaisia. Pahin lopputulos kehittämistyölle on se, että kehittämistyö on epäonnistunut kaikessa, asetettuja tavoitteita ei saavuteta, eikä prosessin toteuttamisen jälkeen jäljelle jää mitään positiivista. (Sulavuori 2007, 61.)

Perhepalvelut GO! -palvelun kehittämisprosessin voidaan katsoa saavuttaneen hyvän pistesijan. Mielestäni onnistuin saavuttamaan opinnäytetyölleni asetetut tavoitteet hyvin, ja jo kevään aikana palveluun onnistuttiin saamaan kaksi asiakasta. Vuoden mittaisen kehittämistyön aikana onnistuttiin luomaan käyttökelpoinen ja melko viimeistelty palvelu. Oman arvioni mukaan kehittämisprosessikokemus oli onnistunut myös koko työryhmän osalta. Kehittämisprosessin eteenpäin viemisessä ei mielestäni jämähdetty paikoilleen, vaan prosessia vietiin jatkuvasti eteenpäin säännöllisillä palavereilla.

Oma roolini oli vastata kehittämisprosessin etenemisestä ja pitää kehittämistyön lankoja käsissäni. Järjestin säännöllisiä palavereita ja tein muistiota, tuotin suuren osan materiaaleista ja toin omia ideoitani palvelun kehittämiseen. Tehtäväni oli olla perillä siitä, missä kehittämistyössä mennään ja mitä asioita pitäisi vielä tarkentaa. On hieman vaikeaa erottaa, mitkä ideat kehittämistyössä ovat tulleet keneltäkin, sillä työtä on tehty tiiviissä yhteistyössä. Kaikilla on ollut kehittämistyössä oma roolinsa, mutta roolit ovat myös limittyneet päällekkäin. Karkeasti voitaisiin sanoa, että perhepalveluiden työntekijät ovat toimineet asiantuntijoina sen määrittelyssä, millaisiin ongelmiin palvelua tarjotaan ja millaisia puhelut ovat sisällöltään. He ovat kuitenkin olleet myös konkreettisenä apuna esimerkiksi vanhempien materiaalien ja puhelinesitteen teossa. Terveyspuolen asiantuntijat ovat olleet isossa roolissa palvelun sisällön tuottamisessa ja erityisesti yhteistyötoimintamallin kehittämisessä.

Kehittämistyön kautta aikaansaadut muutokset ja kehittyminen riippuvat pitkälti työympäristöstä. Työntekijät pyrkivät kehittymään, mikäli ympäristö mahdollistaa sen ja tukee

kehityksessä. (Sulavuori 2007, 16.) Kehittämistyön toimintaympäristönä Raision perhepalvelut on ollut ideaali. Työ on vaatinut koko työryhmän panosta, ja ilman kehittämismyönteistä ilmapiiriä ja innokkaita ja ammattitaitoisia työntekijöitä ei kehittämistyö olisi onnistunut näin hyvin. Kehittämistyö perustuu tiimityöhön, johon ei pysty yksin. Opinnäytetyön valmistuttua roolini kehittämistyön edistäjänä loppuu, mutta ydintyöryhmän säännölliset viikoittaiset palaverit jatkuvat edelleen. Puhelinsoittajilla on jatkuva tuki toisistaan ja he käyvät yhdessä läpi puheluiden sisältöjä ja palvelun toimivuutta. Säännöllisillä palavereilla halutaan varmistaa, että palvelun kehittämistyö jatkuu, ja palvelua työstetään eteenpäin myös opinnäytetyöni valmistuttua.

Kehittämistyössä minua on vienyt eteenpäin ajankohtaisen, kiinnostavan ja innostavan palvelun kehittäminen. Tulevaisuuden lastensuojelutyö on väistämättömästi kehitysmässä enenevissä määrin ennaltaehkäisevän työotteen suuntaan. Mielestäni on erittäin tarpeellista pohtia jatkuvasti uusia keinoja toteuttaa ennaltaehkäisevää työtä. Lisäksi digitaaliset palvelut ovat viime vuosina kehittyneet nopeaan tahtiin, ja kotiin tarjottavat nettiluennot, chatit ja nettiryhmät sekä -kurssit kattavat valtakunnallisesti koko maan. Digitaaliset palvelut tarjoavat tukea ja palveluja riippumatta ajasta ja paikasta. Digitalisaatio ja erilaiset nettipalvelut tarjoavat helpotusta ihmisten elämään monin eri tavoin. Vanhemmuuden taitojen tukeminen digitalisaation avulla on tällä hetkellä jo mahdollista, mutta palveluita ei vielä tunneta kattavasti. (Kalmari & Mäkelä 2016.) Perhepalvelut GO! -palvelussa on paljon elementtejä digitaalisista palveluista, sillä asiakasta ei tavata perinteisesti kasvokkain. Tällä hetkellä Perhepalvelut GO! -ohjauskeskusteluja toteutetaan ainoastaan puhelimitse. Yhdeksi kehittämisideaksi on jo nostettu se, että keskusteluja voitaisiin käydä myös videopuhelun välityksellä. Tällöin työntekijä pystyisi havainnoimaan myös asiakkaan sanatonta viestintää eli ilmeitä ja eleitä.

Oppimisen kannalta kehittämistyö on ollut antoisaa. Prosessi on pitänyt sisällään suunnitelmallisuutta, vastuuta, itsenäisyyttä, päätösvaltaa, dialogista keskustelua, sitkeää työtä sekä itseni kehittämistä. Koen onnistuneeni hyvin siinä, että olen pystynyt pitämään kehittämistyön langat käsissäni ja viemään työskentelyä määrätietoisesti eteenpäin. Kehittämistyön eteenpäin viemisessä minua on innostanut kehittämismyönteinen työyhteisö ja valmius lähteä kokeilemaan uutta. Sain kehittämistyön aikana positiivista palautetta sinnikkyyydestäni, työteliäisyydestäni ja organisointitaidoistani. On hienoa, että opinnäytetyöni tarjoaman työpanoksen kautta Raision perhepalveluiden palveluvalikoima on saanut uuden tulokkaan – Perhepalvelut GO!:

LÄHTEET

Araneva, M. 2016. Lapsen suojeleminen - Toteuttaminen ja päätöksenteko. Käsikirja lapsen asioista päättävälle. Helsinki: Talentum Pro.

Douglas, J. 1989. Behaviour problems in young children. Assessment and management. London: Routledge

Huttunen, M. 2015. Lasten ja nuorten käytöshäiriö. Viitattu 26.10.2016 http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00382

Ihmeelliset vuodet 2016. Ihmeelliset vuodet. Viitattu 2.10.2016 <http://ihmeellisetvuodet.com/ihmeelliset-vuodet>

Järvinen, R.; Lankinen, A.; Taajamo, T.; Veistilä, M. & Virolainen A. 2012. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. Helsinki: Edita.

Kalmari, H. & Mäkelä, J. 2016. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. Vanhemmuuden ja parisuhteen tuen vahvistaminen. Suunnitelma kansallisen ja maakunnallisen toimeenpanon tueksi (projektisuunnitelma).

Karvinen, I. 2013. Edistävät ja rajoittavat tekijät ehkäisevän lastensuojelun toimialojen välisessä yhteistyössä. Työntekijöiden käsitykset yhteistyötä rakentavina tekijöinä. Tampere.

Katajamäki, E. 2010. Moniammatillisuus ja sen oppiminen. Tapaustutkimus ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveystieteiltä. Tampere: Juvenes Print.

Kunnat.net 2015. Lastensuojelupalkinto Raision kirjastosta lainattaville perhevalmentajille. Viitattu 3.2.2017 <http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet/2015/02/Sivut/lastensuojelupalkinto-raisioon.aspx>

Lastensuojelulaki 417/2007. Annettu Helsingissä 13.4.2007. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

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

Perustuslaki 731/1999. Annettu Helsingissä 11.6.1999. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1999/19990731?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=perustuslaki>

Raevaara, L.; Sorjonen, M. & Lappalainen, H. 2013. Vuorovaikutus Kelan puhelinpalvelussa. Helsinki.

Raision kaupunki 2016. Sähköisen hyvinvointikertomuksen vuosittainen raportointi.

Raision kaupunki 2017a. Lasten ja perheiden palvelujen muutosohjelmaa (LAPE) viedään Varsinais-Suomessa läpi yhteisvoimin. Viitattu 3.2.2017 http://www.raisio.fi/kuntainfo/viestinta/medialle/2016-tiedotteet/fi_FI/LAPE-muutosohjelma-varsinais-suomi/

Raision kaupunki 2017a. Lastenneuvola Raisiossa. Viitattu 4.1.2017 http://www.raisio.fi/palvelut-a-o/terveyspalvelut/neurolat/lastenneuvola/lastenneuvola-raisiossa/fi_FI/lastenneuvola-raisiossa/

Raision kaupunki 2017b. Perheneuvola. Viitattu 19.1.2017 http://www.raisio.fi/palvelut-a-o/perheja-sosiaalipalvelut/perhepalvelut/perheneuvola/fi_FI/perheneuvola/

Raision kaupunki 2017c. Lastenneuvola. Viitattu 19.1.2017 http://www.raisio.fi/palvelut-a-o/terveyspalvelut/neuvolat/lastenneuvola/fi_FI/lastenneuvola/

Raision kaupunki 2017d. Perhetyö. Viitattu 25.1.2017 http://www.raisio.fi/palvelut-a-o/perhe-ja-sosiaalipalvelut/vammaispalvelut/kehitysvammahuolto/paivatoiminta/fi_FI/perhetyo/

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Tampere: Juvenes Print Oy.

Solantaus, T. 2016. LAPSET PUHEEKSI - kun vanhemmalla on mielenterveyden ongelmia. Manuaali ja lokikirja. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos

Sosiaali- ja terveysministeriö 2004. Lastenneuvola lapsiperheiden tukena. Opas työntekijöille. Helsinki: Edita Prima Oy.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2017. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE). Viitattu 3.2.2017 <http://stm.fi/hankkeet/lapsi-ja-perhepalvelut>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Annettu Helsingissä 30.12.2014. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Sosiaalihuoltolaki soveltamisopas 2016. <http://stm.fi/documents/1271139/1352015/Sosiaalihuoltolain+soveltamisopas.pdf/cb12a5c4-9bfa-4983-adf6-94ca18815f1b>

Sulavuori, M. 2007. Kehittämistyöllä pallo haltuun. Kehittämisprojektin avulla ideoita lastensuojeluun ja voimavaroja työssä jaksamiseen. Helsinki: Stakes.

Suomen mielenterveysseura 2016. Lapset puheeksi –keskustelu. Viitattu 12.5.2016 <http://www.mielenterveysseura.fi/fi/kehitt%C3%A4mistoiminta/lapset-ja-nuoret/toimiva-lapsiperhe-ty%C3%B6/lapset-puheeksi-keskustelu>

Terve 2016. Lasten ja nuorten käytöshäiriöt. Viitattu 22.10.2016 <https://www.terve.fi/73457-lasten-ja-nuorten-kaytoshairiot>

Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2016. Lastensuojelun arvot ja periaatteet. Viitattu 20.10.2016 <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelun-arvot-ja-periaatteet>

Terveystenhuoltolaki 1326/2010. Annettu Helsingissä 30.12.2010. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>

The Incredible Years 2017. Incredible Years. Parenting Programs. Viitattu 20.2.2017 <http://www.incredibleyears.com/programs/parent/>

Turun yliopisto 2016a. Voimaperheet-toimintamalli. Viitattu 2.10.2016 <http://www.utu.fi/fi/yksikot/med/yksikot/voimaperheet/Sivut/home.aspx>

Turun yliopisto 2016b. Lasten käytösongelmien etähoito osoittautui tehokkaaksi. Viitattu 2.10.2016 <https://www.utu.fi/fi/Ajankohtaista/Uutiset/Sivut/Lasten-k%C3%A4yt%C3%B6songelmien-et%C3%A4hoito-osoittautui-tehokkaaksi.aspx>

Törrönen, M.; Hänninen, K.; Jouttimäki, P.; Lehto-Lunden, T.; Salovaara, P. & Veistilä, M. (toim.) 2016. Vastavuoroinen sosiaalityö. Tallinna: Gaudeamus Oy.

Webster-Stratton, C. 2006. The incredible years. A trouble-shooting guide for parents of children aged 2-8 years. Seattle: WA

Vilén, M.; Seppänen, P.; Tapio, N. & Toivanen, R. (toim.) 2010. Kohtaamisia lapsiperheissä. Menetelmiä perhetyöhön. Helsinki: Oy Nord Print Ab.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Willberg, U. 2014. Onko lapsesi aggressiivinen? Viitattu 21.10.2016 <http://lapsenmaailma.fi/teemat/terveys/onko-lapsesi-aggressiivinen/>

Alkuhaastattelu

Alkuhaastattelu

- Alkuhaastattelussa kerrataan vielä Perhepalvelut GO! -tuen pääsisältö ja kulku
- Tutustutaan perheen tilanteeseen
- Tehdään päätös siitä, että Perhepalvelut GO! on sopiva tukimuoto
- Kartoitetaan seuraavat asiat:
 1. Arvioi perheen nykytilannetta asteikolla 1-5
1= ei ollenkaan ongelmia
5=erittäin paljon ongelmia
 2. Mitkä ovat perheen ongelmat ja kuinka pitkään ongelmat ovat jatkuneet
 3. Mitä toimia on jo kokeiltu ongelmien ratkomiseksi
 4. Tahot joilta perhe on jo mahdollisesti saanut aiemmin apua
 5. Onko puheluissa mukana toinen vai molemmat vanhemmat*
 6. Työntekijä muistuttaa vanhempia siitä, että puhelu puhuttaisiin rauhallisessa tilassa
 7. Lyhyt keskustelu/teoria teemasta *yhteinen aika*. Pidempi keskustelu samasta aiheesta käydään kaikille 1. varsinaisessa puhelussa.
 8. Lähetetään sähköpostilla kaikille sama kotitehtävä: *yhteinen aika*. Myös 1. varsinaisen puhelun jälkeen lähetetään sama kotitehtävä kaikille uudestaan.
 9. Sovitaan ensimmäinen puhelinaika
 10. Alkuhaastattelun jälkeen työntekijä päättää teemat jaksolle ja ilmoittaa nämä asiakkaalle seuraavassa puhelussa (sekä perustelee). Teemoja voi tarvittaessa vaihtaa jakson aikanakin



**Jos vanhemmat ovat eronneet, ei molemmille vanhemmille aleta ensisijaisesti soittamaan omia puheluita. Jos tuplapuhelut kuitenkin nähdään tarpeellisina, voidaan tästä konsultoida muiden puhelinsoittajien mielipiteitä ja miettiä tilannetta tapauskohtaisesti.*

Vanhempien kotitehtävät ja tietoiskut

Kehuminen



Miksi lapsen kehuminen on tärkeää?

Kehuminen vahvistaa myönteistä käytöstä! Kehujen avulla lapsi:

- *Oppii paremmin uusia taitoja*
- *Omaksuu myönteisen minä-kuvan itsestään, haastavien lasten kehumisen erityisen tärkeää*
- *Motivoituu keskittymään vaikeisiin tehtäviin*

Huom!

- *Sinä olet lapsesi tärkein malli; muista kehua myös itseäsi.*
- *Anna tarkkoja kehuja, esim. "Laitoitpa hienosti astiat koneeseen!"*
- *Älä säästele kehuja täydelliseen suoritukseen.*
- *Kehu myös hyvästä yrityksestä.*
- *Varoitus: kehuminen tarttuu!*

Sanoja kehumiselle ja kannustamiselle



Älä sisällytä kehuvaan lauseeseen mitään negatiivista palautetta!

”Hienosti yritetty”

”Oletpa taitava...”

”Pidän siitä kun sinä...”

”Teitpä hyvää työtä!”

”Oli hyvä idea..”

”Kiitos, että...”

”Teit juuri niin kuin minä pyysin sinua tekemään!”

”Olitpa avulias!”

**NÄYTÄ
PEUKKUA**

**TAPUTA
OLALLE**

**HEITTÄKÄÄ
YLÄVITOSESET**

**HALAA,
SUUKOTA**

Kotitehtävä: Kehuminen

- Jatka yhteisen ajan viettämistä lapsesi kanssa.
- Lue moniste kehumisesta.
- Kiinnitä päivittäin huomiota kehumiseesi ja
- merkitse ylös antamiasi kehuja.



Päiväys	Tilanne	Miten kehuit	Lapsen reaktio

Miltä kehuminen itsestä tuntui?

Kotitehtävä: kärsivällisyys

- Jatka yhteisen ajan viettämistä lapsesi kanssa.
- Valitse tilanne/taito, jossa haluat tukea lapsen pitkäjänteisyyttä/kärsivällisyyttä



Tilanne/taito:

Päiväys	Tilanne	Mitä sanoit	Lapsen reaktio

Miltä pitkäjänteisyyden tukeminen itsestä tuntui?

Kaveritaidot

Miten lapselle voi opettaa toimivampia kaveritaitoja?



Huomioi lapsen yhteistyöyritykset toisten lasten kanssa

"Annoit Minnan aloittaa pelin, vaikka huomasin että olisit halunnut olla ensimmäinen. Hyvä Sanna!"

"Olipa kohteliasta, että kysyit Minnalta luvan"

"Otit Sannan mukaan leikkiisi, oletpa taitava jakamaan legoja"

Kotitehtävä: Kaveritaidot

- Jatka yhteisen ajan viettämistä lapsesi kanssa.
- Harjoittele sosiaalisten taitojen tukemista.
- Lue moniste.
- Valitse yksi sosiaalinen taito, jonka tukemiseen keskityt viikon aikana. Kirjaa ylös havaintojasi.



Sosiaalinen taito:

Päiväys	Tilanne	Kehu	Lapsen reaktio

Miltä harjoittelu itsestä tuntui?

Tunteiden ilmaisu

Opeta lasta tunnistamaan tunteita



TUNNESANOJA

- ILOINEN, RAUHALLINEN, YLPEÄ, INNOSTUNUT
 - SURULLINEN, AVULIAS, KATEELLINEN
- ROHKEA, RAKASTAVA, UJO, PELOKAS
- HUOLESTUNUT, VIHAINEN, HUOLEHTIVAINEN
 - UTELIAS, NOLOSTUNUT, PETTYNYT

"Sinua harmittaa, kun et saa lähteä kaverin luokse"

"Olet kärsivällinen tämän tehtävän kanssa."

"Huomaan että joudut pinnistelemaan, mutta pysyt rauhallisena ja yrität uudelleen!"

"Sinua jännittää tämä uusi tilanne"

"Sinä olet ihan innoissasi kun näet kaverisi pitkästä aikaa!"

"Kuuntelit mitä kaverisi ehdotti, se oli ystävällistä"

Kotitehtävä: Tunteiden ilmaisu

- Jatka yhteisen ajan viettämistä lapsesi kanssa.
- Valitse tietty tunne, jonka ilmaisua tukea ja kirjaa ylös harjoittelusi.
- Lue moniste.



Tunne:

Päiväys	Tilanne	Miten sanoitit tunnetta	Lapsen reaktio

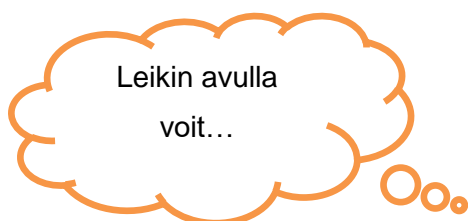
Miltä sanoittaminen itsestä tuntui?

Yhteinen aika

Lapsen leikki



Leikki on näkyväksi tehtyä ajattelua ja lapsen tapa laajentaa mielikuviaan. Leikissä luodaan todellisuuksia, jotka eivät muutoin ole mahdollisia. Leikki on symbolista, ei totta. Leikin kautta lapsella on lupa ilmaista erilaisia tunteitaan, jopa vihaa tai kateutta.



.. Tutustua lapsesi ajatusmaailmaan

...Vahvistaa lapsesi itseluottamusta

... Laajentaa lapsesi sana- ja tunnevarastoa

..Opettaa lastasi ratkomaan ongelmia

..Opettaa lapselle ystävyyshaitoja
(vuorottelu, jakaminen ja toisten huomiointi)

Leiki lapsilähtöisesti:

Leikki on yksi harvoista asioista, jossa lapsi saa päättää.

Anna lapsellesi **jakamatonta** huomiota päivittäin.

Ole läsnä ja kuuntele. Leikki on tapa olla yhdessä.

- Anna lapsen paistatella leikin lämmössä. Ihaile häntä. Kaiken ei tarvitse olla lasta kehittävää ja kouluttavaa aktiviteettiä. Leluilla ei tarvitse leikkiä ”oikein”.
- Kommentoi ja kuvaile lapsen leikkiä kysymysten sijaan.

”Sinä annat nukelle ruokaa. Hän tulee tyytyväiseksi kun hän saa mahan täyteen”, tai ”laitat punaisen palikan sinisen palikan viereen”. Lapsi oppii tästä myös tärkeitä käsitteitä!

- Kehu oivalluksia ja rohkaise ratkaisemaan ongelmia.
- Harjoitelkaa myös itsenäistä leikkiä: Kerro meneväsi esim. laittamaan pyykit ja tulevasi pian takaisin. Seuraa, miten lapsesi kykenee pitämään leikkiä yllä itsenäisesti.

Leikin lopettamisesta

- Valmistele lasta leikin lopettamiseen tai siihen, että joudut itse poistumaan leikistä

”Meillä on vielä viisi minuuttia yhteistä leikkiaikaa jäljellä. Sen jälkeen minun on mentävä valmistamaan meille ruokaa (tms.).” → ”Nyt on kulunut viisi minuuttia. Olipa mukava leikkiä kanssasi!”

”Sinulla on vielä hieman leikkiaikaa jäljellä. Tulen sanomaan, kun on aika leikkiä viimeinen leikki”

”Noniin, voit leikkiä vielä viimeisen leikin, jonka jälkeen siivoamme leikit ja lähdemme iltapuuhiihin”

- Kehu, kun lapsi toimii lopettaa leikin ohjeidesi mukaan
- Jos leikin lopettaminen saa hänet surulliseksi, sanoita tunnetta: ”Sinua harmittaa, kun olisit vielä halunnut jatkaa leikkiä. Sinulla taisi olla kiva leikki?”

Anna lapselle aikaa siirtymiin!

Leikkipuistosta lähteminen voi olla helpompaa, jos kerrot lähestyvistä lähdöstä etukäteen:

Meillä on vielä 15 minuuttia leikkiaikaa. (10 minuutin jälkeen). Noniin, nyt sinulla on vielä aikaa viimeiseen leikkiin. Mitä se voisi olla?

Kotitehtävä: Vanhemman huomio

- Vietä yhteistä aikaa lapsesi kanssa (esim. leikkikää, pelatkaa, laittakaa ruokaa yhdessä) vähintään 10–15 minuuttia joka päivä.
- Lue monisteet.
- Kirjaa havaintojasi yhteisestä ajasta.



Päi- väys	Käytetty aika	Toiminta	Lapsen reaktio	Vanhemman reaktio

Aineellinen palkitseminen



Miksi lasta kannattaa palkita?

Lapsi motivoituu oppimaan uuden taidon, esim. siistiksi oppiminen, itsenäisen pukeutuminen tai yhteistoiminnallinen leikki sisarusten kanssa.

Motivoiminen on tehokkaampaa kun käytetään aineellista ja sosiaalista palkitsemista samaan aikaan.

Miten voin palkita lasta?

Palkinto voi olla joko yllätys tai spontaani, esim. ylimääräinen jälkiruoka tai vaihtoehtoisesti yhdessä lapsen kanssa suunniteltu ohjelma, esim. tarrataulukko.

Pienemmillä lapsilla palkinto voi olla tarra tai yhteinen satuhetki, isommilla lapsilla tarrat vaihdetaan esim. elokuvissa käyntiin.

Huom!

- Määrittele hyvä käytös selkeästi ja konkreettisesti lapselle.
- Etene pienin askelin ja lisää vähitellen haasteita.
- Ensin (hyvä käytös) – sitten (palkinto) – periaate.
- Ole johdonmukainen ja anna palkinnot välittömästi.
- Tarkkaile lapsen käytöstä ja toteuta seuraamuksia.
- Korvaa aineellinen palkitseminen sosiaalisella hyväksynnällä kun lapsi hallitsee uuden taidon.
- Ilmaise olevasi iloinen lapsesi saavutuksesta ja ponnisteluista
- Selkeä määritelmä hyvästä käytöksestä auttaa sinua tunnistamaan, onko palkinto paikallaan vai ei

Kotitehtävä: Palkitseminen

- Valitse yksi asia sellaisesta lapsen käyttäytymisestä, jota haluaisit nähdä enemmän
- Työskentele käytöksen parissa käyttäen taulukkoa
- Selitä ohjelma lapsellesi ja tehkää taulukko yhdessä



Käytös, jota haluan nähdä enemmän:

Miltä palkitseminen itsestä tuntui?

Tekstiviestiarviointi

Perhepalvelut GO!- palaute



Jokaisen puhelun jälkeen pyydämme sinua vastaamaan työntekijäsi lähettämään tekstiviestiin, joka koskee saamasi palvelun arviointia. Palautteesi on meille tärkeää, jotta voisimme tarjota juuri sinulle sopivaa parasta mahdollista palvelua.

Perhepalvelut GO! –palaute

Vastaa alla oleviin kysymyksiin asteikolla 1 – 5 (1 = Täysin eri mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä). Voit vastata kysymyksiin perättäisillä numeroilla (esim. 4 3 5).

- 1. Kotitehtävä oli hyödyllinen (1-5)*
- 2. Puhelusta oli minulle hyötyä (1-5)*
- 3. Työntekijä kuunteli ja ymmärsi minua (1-5)*

Kiitos!

Loppuhaastattelu

Loppuhaastattelu

- Alkuhaastattelun ja viiden varsinaisen puhelun jälkeen soitetaan vielä loppuhaastattelupuhelu
 1. Arvioi perheen nykytilannetta asteikolla 1-5
1= ei ollenkaan ongelmia
5=erittäin paljon ongelmia
 2. Arvioi puheluiden vaikuttavuutta asteikolla 1-5
1 = tilanne huonontunut
2 = tilanne pysynyt ennallaan
3 = tilanne edennyt jonkin verran
4 = tilanne edennyt hyvään suuntaan
5 = tilanne edennyt erittäin hyvään suuntaan
 3. Hyödytkö saamastasi palvelusta? *Kyllä / Ei*
 4. Tulitko riittävästi kuulluksi ja ymmärretyksi? *Kyllä / Ei*
 5. Oliko puheluiden pituus ja määrä sopiva? *Kyllä / Ei*
 6. Puhelussa puhuttiin teemoja vastaavista asioista? *Kyllä / Ei*
 7. Koetko vielä tarvetta jollekin muulle lisätuelle? *Kyllä/ Ei*

