

TAVOITTEIDEN MERKITYS LASTENSUOJELUN PERHETYÖSSÄ

Sosiaalityöntekijöiden kokemuksia perhetyöstä yksityisen palveluntarjoajan
tuottamana



Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Visamäki, Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

kevät, 2018

Mari Väänänen

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen
Visamäki

Tekijä	Mari Väänänen	Vuosi 2018
Työn nimi	Tavoitteiden merkitys lastensuojelun perhetyössä	
Työn ohjaaja	Merja Salminen	

TIIVISTELMÄ

Työ on toteutettu yksityisen sosiaalialan yrityksen kanssa. Tavoitteena oli kerätä tietoa sosiaalityöntekijöiltä: miten he näkevät perhetyön prosessin onnistuneen, missä on keitettävää ja miten perhetyölle asetetut tavoitteet on saavutettu. Opinnäytetyö on tehty yrityksen lastensuojelun avohuollon perhetyön laadun kehittämiseksi.

Tutkimus on laadullinen ja aineisto on analysoitu sisällönanalyysin avulla. Ensimmäinen aineisto koostui perhetyön aloituspalavereissa tehdyistä perhetyön tavoitteista. Tavoitteita kerääntyi otantajaksolta 48. Näiden tavoitteiden perusteella tein haastattelulomakkeen, haastatteluvaiheeseen valitsin tavoitteiden perusteella kaksi kuntaa. Tutkimuksen toisessa vaiheessa haastattelin kahdesta kunnasta yhteensä viittä sosiaalityöntekijää.

Perhetyön tavoitteet ovat usein laajoja ylitavoitteita tai aina tavoitteita ei ole määritetty lainkaan. Sosiaalityöntekijät kokevat pääosin perhetyömme laadukkaaksi, dokumentoinnin ja yhteydenpidon hyväksi sekä työntekijöiden pysyvyyden yhdeksi laatua muodostavaksi tekijäksi.

Johtopäätöksinä voidaan todeta, että työhyvinvoinnin korostuminen työntekijöiden pysyvyyden kannalta on tärkeää. Laadukas perhetyö on toiminnan perusta ja siksi tavoitteiden määrittely on tärkeää: tällöin työmenetelmät on helpompi valita. Työtä tulisi jatkuvasti arvioida ja pohtia tavoitteiden onnistumista sekä niiden uudelleen määrittelyä.

Avainsanat Perhetyö, lastensuojelu, kehittäminen, laatu, yksityinen palveluntuottaja

Sivut 35 sivua, joista liitteitä 2 sivua

Master's degree, social and health care development and management
Visamäki

Author	Mari Väänänen	Year 2018
Subject	Relevance of the goals in family work	
Supervisors	Merja Salminen	

ABSTRACT

The work has been implemented in private sector in social services. The aim was to gather information from social workers: how they see the family work process succeed. where to cook and how the goals set for family work have been achieved. The thesis has been made to improve the quality of family work for child welfare in child care.

The research is qualitative and the material has been analyzed through content analysis. The first material consisted of the goals of the family work. There were 48 goals collected from the sampling period. Based on these goals, I made an interview form. I interviewed five social workers from two municipalities.

The goals of family work are often quite broad or goals are not set at all. Social workers are mainly contented by our family for quality, for documentation and communication, and for employees' permanence as a single quality factor.

As conclusion, it is important to emphasize well-being at work in terms of employee permanence. High-quality family work is the foundation of action and therefore the definition of goals is important: working methods are easier to choose if you know what the aims of the work are. Work should be constantly evaluated and reflected and also it is important to redefine the goals as the process continues.

Keywords Family work, child welfare, improvement, private sector

Pages 35 pages including appendices 2 pages

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	TYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET	2
3	TYÖN TILAAJA	3
4	TEOREETTISEN LÄHTÖKOHDAT	5
4.1	Sosiaalialan palvelujen järjestäminen ja hankinta	5
4.2	Perhetyö.....	5
4.3	Vanhemmuus	6
4.4	Perhetyön asiakkuus	8
4.4.1	Osallisuus.....	8
4.4.2	Asiakaslähtöisyys.....	8
4.5	Tavoitteellinen perhetyö keskiössä.....	9
5	PERHETYÖN PROSESSI	11
5.1	Lastensuojelulain mukainen perhetyö.....	12
5.1.1	Lastensuojelun asiakkuus	13
5.1.2	Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö.....	15
6	VAIKUTTAVUUS SOSIAALIALAN TYÖSSÄ.....	15
6.1	Palvelujen laatu	16
6.1.1	Arvojen ja toimintakulttuurin vaikutukset työhyvinvointiin ja laatuun	17
6.1.2	Työn kuormittavuuden vaikutus laatuun	18
7	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	18
7.1	Aineiston hankinta	19
7.2	Teemahaastattelu	21
7.3	Aineiston analyysi.....	22
8	TUTKIMUKSEN TULOKSET.....	23
8.1	Haastateltavien näkemykset palveluntuottajaan päätymisestä.....	23
8.2	Haastateltavien näkemykset perhetyön tavoitteista ja sisällöstä	24
8.3	Haastateltavien näkemykset perhetyön dokumentoinnista.....	26
8.4	Yhteenveto	27
9	JOHTOPÄÄTÖKSET	28
10	JATKOTUTKIMUSAIHEET	30
11	POHDINTA.....	31
	LÄHTEET	33

Liitteet

Liite 1 Haastattelulomake

Liite 2 Suostumuslomake haastatteluun

1 JOHDANTO

Opinnäytetyö on toteutettu yksityisellä palveluntuottajalla. Yritys on valtakunnallinen, ja sen palveluihin kuuluu lasten, nuorten ja perheiden ennaltaehkäisevät palvelut sekä sosiaalisen kuntoutuksen- ja työelämän palvelut. Itse työskentelen lasten, nuorten ja perheiden ennaltaehkäisevissä palveluissa, ja sinne myös opinnäytetyöni on suunnattu.

Yrityksen tuottama perhetyö on pääasiassa lastensuojelulain mukaista perhetyötä, mutta uusitun sosiaalihuoltolain myötä tuotamme myös tämän lain mukaista perhetyötä (Lastensuojelulaki 2007/417 ja sosiaalihuoltolaki 2014/1301). Tässä tutkimuksessa on tutkittu lastensuojelulain mukaisen perhetyön tavoitteita.

Perhetyön aloitusvaihe on mielestäni aina erittäin tärkeä vaihe ja määrittää paljon sitä, miten perhetyö tulee jatkossa sujumaan ja onnistumaan. Tavoitteiden merkitys työntekijälle on suuri: tavoitteiden avulla määritellään työn sisältöä sekä työvälineitä.

Pösön (2007, 68) mukaan lastensuojelun määrittelijätaho on aina julkinen mutta pitää se silti sisällään myös yksityisiä palveluita. Sosiaalialan yritykset ovat kasvaneet ja muuttaneet lastensuojelupalveluiden tuottamista. Edellä mainittu on kirjoitettu jo lähes kymmenen vuotta sitten, joten nykypäivänä yksityisten sosiaalialan yritysten määrä on alati kasvussa ja palveluja ulkoistetaan kunnilta jatkuvasti enemmän.

Tuleva soteuudistus tuo mahdollisesti lisää yrityksiä ja lisää kilpailua alalle, siksikin on tärkeää tutkia perhetyömme sisältöä tarkemmin: miksi sosiaalityöntekijät tarttuvat juuri meidän tarjoamiin palveluihin ja missä voimme niitä kehittää. Tulevaisuuden tavoitteena on saada kustannustehokkaampia palveluita sosiaalialalle. Tulevat muutokset ovat kuitenkin vielä epäselviä ja on vaikea ennustaa miten muutokset työhöemme vaikuttavat.

Tutkimus on toteutettu perhepalveluiden parissa. Tutkimukseni aihe sai alkunsa työelämässä syntyneestä tarpeesta. Omassa työyhteisössäni olemme pohtineet perhetyön tavoitteiden merkitystä. Tutkimuskysymyksiä tutkimuksessa on kaksi: Millaisia tavoitteita perhetyölle on asetettu perhetyön aloituspalaverissa sekä mikä merkitys tavoitteilla on lastensuojelun perhetyön asiakkaiden tukemiseksi?

2 TYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Työn tarkoituksena on tuottaa tietoa perhetyön sisällöstä: miten sosiaalityöntekijät tuottamamme perhetyön kokevat, mitä asioita voisi kehittää ja miten työn tavoitteissa on onnistuttu.

Opinnäytetyöni sisältää kaksi aineistoa, ensimmäisen aineiston avulla olen määrittänyt kysymykset sosiaalityöntekijöiden haastattelulomakkeeseen.

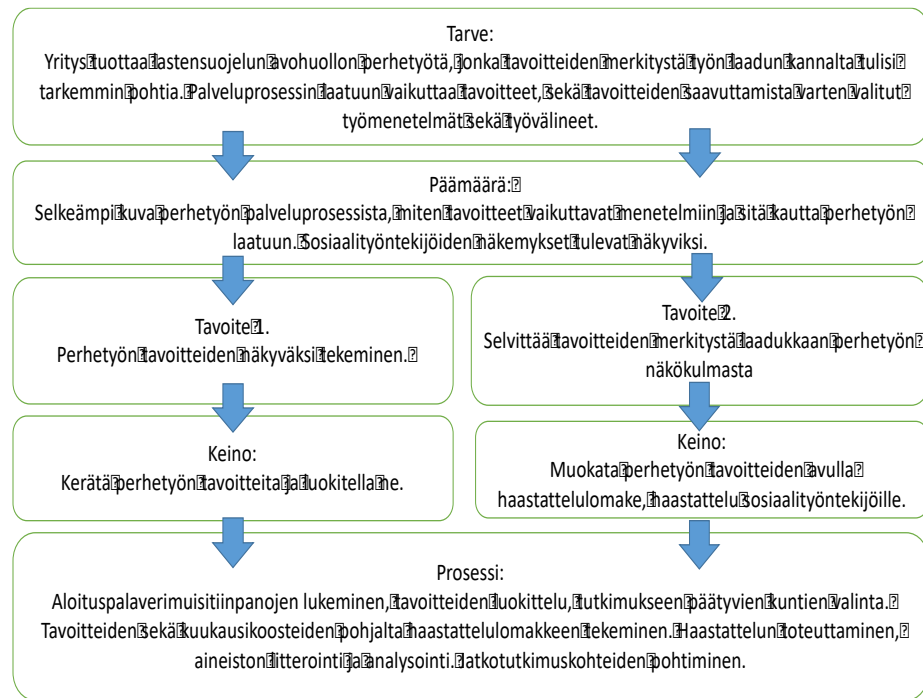
Työni ensimmäinen aineisto koostuu tehostetulle perhetyölle asetetuista tavoitteista. Keräsin kaikki keräyshetkellä (kesä 2017) perhetyön toimistollamme olleet aloituspalaverien tiedot: ensimmäinen asiakkuus tässä aineistossa oli alkanut huhtikuussa 2016 ja osa asiakkuuksista jatkui edelleen. Yrityksessämme oli tänä aikana käynnistynyt 48 tehostetun perhetyön asiakkuutta.

Luokittelin nämä suunnitelmat tavoitteiden mukaan ja sain yhteensä kymmenen luokkaa. Kohdassa 5.2 olen tarkemmin kuvannut nämä perhetyölle asetetut tavoitteet lukumäärineen. Ensimmäisen aineiston analysoinnin jälkeen tein haastattelulomakkeen sosiaalityöntekijöille. Ensimmäinen aineisto määrittää toista aineistoa ja antaa siten lisää luotettavuutta työlleni.

Yritys voi tutkimuksen avulla kehittää palveluitaan sekä parantaa työn laatua. Tieto siitä, minkä tiedon varassa sosiaalityöntekijät päätyvät yrityksemme palveluihin, on yritykselle tärkeää. Alla olevassa kuvassa on kuvattuna opinnäytetyön kokonaisprosessi lähtien työn tarpeesta.

Tutkimusongelmanani oli selvittää, millaisia näkemyksiä avohuollon sosiaalityöntekijöillä on liittyen yrityksemme tuottamaan perhetyöhön. Tutkimuskysymykset:

1. Millaisia tavoitteita perhetyölle on asetettu perhetyön aloituspalavereissa?
2. Mikä merkitys tavoitteilla on lastensuojelun perhetyön asiakkaiden tukemiseksi?



Kuva 1. Kuva 1. Tutkimuksen tarkoitus

3 TYÖN TILAAJA

Opinnäytetyöni tilaaja on valtakunnallinen lastensuojelu-, hyvinvointi ja asumispalveluita tuottava toimija. Yhtiön missiona on tuottaa palveluita, jotka tukevat yksilöiden ja perheiden elämää arjessa. Yhtiön arvoja ovat vastuullisuus, luotettavuus sekä ammatillisuus. Yritys ei halua nimeään mainittavan tässä tutkimuksessa.

Yritys tuottaa erilaisia avopalveluja kotiin sekä arkeen. Avopalveluiden tarkoituksena on tukea asiakkaiden arkea ja hyvinvointia kokonaisvaltaisesti. Yhtiö tuottaa lapsille, perheille sekä nuorille laajasti erilaisia sosiaalihuoltolain tai lastensuojelulain mukaisia avopalveluita.

Asumisen tukipalvelut tukevat mielenterveys- päihde-, vammais- ja kriminaalihuollon sekä aikuissosiaalityön asiakkaiden kuntoutumista. Ammatillisen tukihenkilön tuella voidaan mahdollistaa asiakkaan asuminen omassa kodissa.

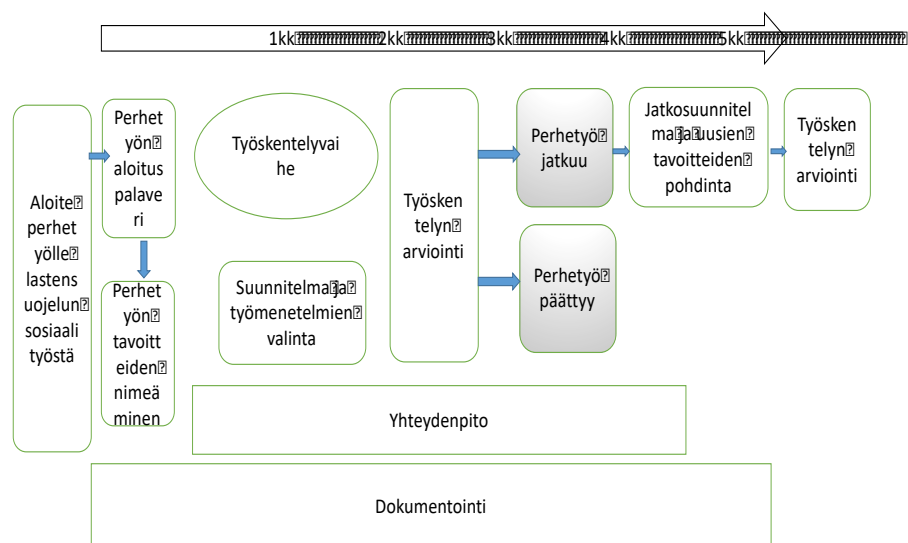
Sosiaalisen kuntoutuksen toiminta kiinnittää huomiota asiakkaan työelämävalmiuksien sekä yhteiskunnallisen osallistumisen tukemiseen. Yhtiö tuottaa myös asiantuntijapalveluita, maahanmuuttajapalveluita sekä työelämäpalveluita.

Perhetyöhön sisältyy perheiden kotona sekä arkiympäristössä tehtävä työ. Työ on tavoitteellista ja sen pyrkimyksenä on perheen hyvinvoinnin kohentuminen määräaikaisen työskentelyn puitteissa. Tuella pyritään vastaamaan perheen tarpeisiin. Perhetyöllä ja tehostetulla perhetyöllä pyritään vastaamaan sosiaalihuollon ja lastensuojelun asiakasperheiden tarpeisiin. Perheen ongelmat voivat syntyä esimerkiksi päihteistä, erotilanteista, kasvatuksen haasteista, uupumuksesta, koulunkäynnin vaikeuksista, ristiriidoista perheen sisällä sekä haasteista arjen sujuvuudessa.

Työskentelyjakson aikana luodaan tavoitteet: tapaamisten ja työskentelyn kesto määritellään yhdessä perheen sekä sosiaalityöntekijän kanssa aloitusneuvottelussa. Viitekehyksenä työskentelyssä käytetään vuorovaikutuksen sekä reflektiivisyyden tukemista.

Työryhmät ovat moniammatillisia, joilla pyritään varmistamaan asiakkaiden erityistarpeiden huomiointi. Perhetyötä ohjaa arvot, jotka yrityksessä on määritelty seuraavasti: puheeksi ottaminen, avoin ja suora kommunikointi sekä asiakkaan rinnalla kulkeminen.

Työvälineet ja työskentelyn sisältö määräytyvät ensisijaisesti lapsen hyvinvoinnin ja yksilöllisten tarpeiden mukaan. Perhetyössä pidetään tiivistä yhteistyötä sosiaalityöntekijän sekä asiakkaiden muiden verkostojen kanssa, myös ajantasainen dokumentointi sekä yhteenveto ovat tärkeässä asemassa työtä tehtäessä. Perhetyötä tulisi arvioida niin asiakkaiden, kuin sosiaalityöntekijöiden toimesta. Käytössä on mobiiliversio palautelomakkeesta, jota kuitenkin harvoin käytetään: työntekijät eivät muista antaa sitä täytettäväksi tai se ei ole aina toiminut. Perhetyön sisällöstä muodostetaan perheen tarpeita vastaava kokonaisuus, jota mietitään yhdessä tilaajan sekä perheen kanssa. Alla olevalla kuvalla (kuva 1.) olen pyrkinyt havainnollistamaan perhetyön prosessia.



Kuva 2. Perhetyön prosessi

4 TEOREETTISEN LÄHTÖKOHDAT

Tutkimukseni keskeisiä teoreettisia lähtökohtia ovat perhetyö, lastensuojelu, vanhemmuus sekä laatu ja perhetyötä määrittävät lait. Koska työn tilaaja on yksityinen yritys, myös sosiaalialan järjestämiseen ja hankintaan liittyvä palvelutuotanto on osa teoreettisia lähtökohtia.

4.1 Sosiaalialan palvelujen järjestäminen ja hankinta

Kunta voi järjestää palveluitaan siten, että niitä hankitaan yksityiseltä palveluntuottajalta. Tilaaja-tuottajamallilla tarkoitetaan sitä, että palvelun tilaajan ja tuottajan roolit ovat erotettu hallinnollisesti ja taloudellisesti toisistaan. Mallin avulla kilpailutetaan ja ulkoistetaan palveluntuotantoa. Kunnan ulkopuolinen palveluiden tuottaja vastaa palveluiden laadusta ja kehittämisestä. Ulkopuolisen yksityisen palveluntuottajan on myös seurattava palveluntuotantonsa laajuutta ottaen huomioon paikalliset olosuhteet sekä markkinatilanteen. (Narikka 2008, 45.)

Perhetyötä toteutetaan yhä enemmän yksityisten palveluntuottajien toimesta. Tähän vaikuttaa muun muassa Euroopan Unionin kilpailulainsäädännön sekä tilaaja-tuottajamallisen palvelujärjestelmän yleistyminen. Myös palvelujen tarpeen lisääntyminen on vaikuttanut siihen, että kunnat ovat ostaneet enemmän yksityisiltä toimijoilta perhetyön palveluita. Palvelujen laatu, erityisosaaminen sekä asiakkaiden tarpeista lähtevä mahdollisuus järjestää erityispalveluita ovat seikkoja, jotka korostuvat puhuttaessa yksityisistä perhetyön palveluista. (Järvinen ym. 2012, 66.)

4.2 Perhetyö

Perhetyöllä on monta merkitystä, monta tekijää ja monta muotoa. Perhetyön tekijöitä on myös useasta eri ammattiryhmästä ja sitä tehdään eri toimintaympäristöissä. Perheiden kanssa tehtävä työ jakautuu monelle eri osiolle: kunnalliselle, yksityiselle ja kolmannelle sektorille. Perhetyössä käytettävät nimitykset ja määrittäykset vaihtuvat ja yhtä oikeaa kantaa on vaikea löytää. (Heino 2008, 23.) Perhetyötä voidaan toteuttaa kotipalveluna, tehostettuna perhetyönä, avohuollon perhetyönä, perhekuntoutuksena, perheterapiana (Reijonen 2005, 19).

Työn lähtökohta on usein kuitenkin sama: tehdään työtä, jolla vahvistetaan perheiden toimintakykyä ja lisätään perheiden hyvinvointia (Rönkkö & Rytönen 2010, 27). Uuden sosiaalihuoltolain myötä lapsiperheiden kotipalvelua lisätään. Tämä tarkoittaa sitä, että kentälle tarvitaan enemmän työntekijöitä kotipalveluun ja kenties lastensuojelun asiakasmääriä saadaan pienemmäksi. Uuden sosiaalihuoltolain myötä painopiste perhepalveluissa muuttuu: lastensuojelun avohuollosta ja sijaishuollosta pyritään suuntaamaan perhepalveluihin ilman lastensuojelun asiakkuutta (STM 2015).

Rönkön ja Rytöksen (2010, 29) mukaan perhetyö voidaan jäsentää ehkäisevään, kriisivaiheen sekä korjaavaan perhetyöhön. Uutta sosiaalihuoltolakia tulkiten ehkäisevää ja kriisivaiheen perhetyötä voidaan tehdä lain puitteissa ilman lastensuojelun asiakkuutta. Korjaavassa perhetyössä ollaan jo siinä vaiheessa, että ongelmia on ollut mahdollisesti pitkään ja tilanne vaatii pysäyttämistä sekä puuttumista, jotta pahin ei pääsisi tapahtumaan. Korjaava perhetyö useimmiten vaatinee lastensuojelun asiakkuuden ja tuolloin tehdään lastensuojelulain mukaista perhetyötä.

Perhetyötä määrittää kulloinkin vallalla oleva perhepolitiikka sekä sitä määrittävät lait ja asetukset (Rönkkö ym. 2007, 31). Loppujen lopuksi kaikkea toimintaa määrittää se, mihin yhteiskunnalla on rahaa, mitä arvoja tuetaan ja mitkä työn muodot joutuvat säästöjen kohteeksi.

Uudella sosiaalihuoltolailla pyritään todennäköisesti hillitsemään alati kasvavia sosiaalialan kustannuksia: tuetaan lapsiperheitä varhaisessa vaiheessa, jolloin saadaan lastensuojelun työntekijämääriä pienemmäksi, yhden sosiaalityöntekijän asiakkuudet hillittyä sekä säästetään rahaa korjaavista palveluista sekä ennen kaikkea pienennettyä huostaanottojen määrää.

Omassa organisaatiossani edellä mainittuja tavoitteita on helppo tukea, sillä vaikka teemme sitä työtä, mitä asiakkaan sosiaalityöntekijä meiltä tilaa, pääpaino perhetyöllä on kuitenkin ennaltaehkäisevässä perhetyössä. Pyritään siihen, että vältyttäisiin perheen kannalta rankoilta toimenpiteiltä kuten lasten sijoitukselta. Bardyn (2009, 11) mukaan lastensuojelulla edistetään lasten hyvinvointia ja edistetään ja turvataan lasten oikeuksia ja mielestäni sama määritelmä kuvaa hyvin myös sosiaalihuoltolailla perusteltavaa perhetyötä.

4.3 Vanhemmuus

Lapsen elämän perusta on vanhemmissa ja perheessä. Lapsi hahmottaa maailmaa perheessä opitun mallin mukaisesti, jolloin vanhempien välinen

suhde sekä perheen väliset vuorovaikutussuhteet ja kulttuuri auttavat lasta hahmottamaan maailmaa. Vanhemmuus on lapsen kanssa vuorovaikutuksessa syntyvää ja kaikki elämänvaiheet kasvattavat sekä lapsia, mutta myös vanhempia vanhemmuuteen. (Järvinen ym. 2009, 15.)

Vanhemmuudesta keskusteltaessa huoli lasten syrjäytymisestä, pahoinvoinnista, päihteiden käytöstä, sosiaalisten taitojen puutteesta, kouluviihtymättömyydestä ja masentuneisuudesta on syytä ottaa huomioon. Edellä mainittuihin asioihin olennaisesti liittyy kasvatuksen laiminlyönti sekä vanhempien neuvottomuus, joihin puolestaan perhetyöllä voidaan pyrkiä etsimään vastauksia. (Saarnio 2005 241–242.)

Perheiden arki on monimutkaistunut ja epätasa-arvo lisääntynyt. Stressi, epävarmuus vanhempana, parisuhdeongelmat sekä vaikeus hallita tunteita aiheuttavat vaikeuksia arjessa. Vanhemmat eivät löydä aikaa lapsille, eivätkä kykene luomaan turvallista ja luottamuksellista suhdetta lasten ja vanhempien välille. Psykososiaaliset riskitekijät, kuten sosiaalisen verkoston niukkuus, päihdeongelmat tai mielenterveysongelmat ovat suuria ongelmien aiheuttajia perheissä. (Halme ym. 2014, 21.)

Joskus vanhempien omat lapsuuden kokemukset voivat olla traumaattisia eikä niitä ole välttämättä käsitelty. Tällöin vanhempien voi olla vaikea muodostaa tunnesidettä vauvaan ja vauvanhoidosta tämä saattaa näkyä tunteettomuutena. (Rönkkö 2010, 125–126.)

Turvallisen arjen puuttuminen tai suuret puutteet kyvyssä luoda lapsille turvallisia rajoja on selkeästi mielestäni nähtävissä tämän päivän perheissä. Perheistä puuttuu aikuisuus, vanhemman vastuu siitä, että arki sujuu ja on lapselle ennakoitavissa. Usein lapset saavat päättää hyvin pitkälle omista asioistaan: ruutuajasta, nukkumaanmenoajasta, läksyjen tekemisestä sekä rahankäytöstä. Rajojen asettamisen vaikeus on nähtävissä monen perheen ongelmana. Vanhemmat antavat helposti lapsille periksi, luovuttavat, koska se on helpompaa kuin asioista taisteleminen.

Yhteiskunta on ollut muutostilassa jatkuvasti, ja aiheuttaa ongelmia myös perhetasolla. Toimeentulon epävarmuus sekä työelämän lisääntyvät vaatimukset näyttävät voimavaroja vievinä tekijöinä ja heijastuu siten myös lapsiin. Vanhemmat ovat väsyneitä, lapset ja nuoret oireilevat käyttäytymishäiriöillä ja terveyteen liittyvillä asioilla. (Törrönen 2012, 23.)

Erityisesti yksinhuoltajataloudet ovat haavoittuvaisia esimerkiksi työttömyydelle, mutta myös perhe-elämän ja työn yhdistäminen on haastavampaa kuin kahden aikuisen taloudessa (Törrönen 2012, 24). Yksinhuoltajataloudet ovat myös perhetyön kentällä suuri asiakasryhmä. Yksinhuoltajaperheissä vanhemmuus on yhden ihmisen harteilla, jolloin väsyminen ja uupuminen tapahtuvat nopeammin eikä arjen tilanteisiin välttämättä saa tukea kumppanilta.

4.4 Perhetyön asiakkuus

Perhetyön asiakkuus on aina prosessi. Kun puhutaan prosessista, tulee aina ottaa huomioon myös aika. Perhetyön prosessissa olisi ensiarvoisen tärkeää huomioida se, että luottamuksellisen ja vastavuoroisen suhteen muodostumiseen menee oma aikansa. Asiakkuuden alussa on tärkeää, että asiakkaaseen saadaan luotua luottamuksellinen ja avoin suhde, jolloin asiakas pääsee tuomaan esiin omia ajatuksiaan. Asiakassuhde vaatii siis asiakaskeskeisen vaiheen, ennen kuin päästään asiantuntijavaiheeseen ja varsinaisen työskentelyprosessin alkuun. (Mönkkönen 2007, 84.)

4.4.1 Osallisuus

Lastensuojelulain (Lastensuojelulaki 417/2007) mukaan lapsilla ja perheillä on oikeus itseään koskevaan päätöksentekoon. Ihmisillä on oikeus osallistua omaan arkeen ja oikeus tulla kuulluksi ja nämä ovat osa osallisuutta, joka liittyy ihmisarvoon.

Osallisuutta voidaan tarkastella palvelujärjestelmän eri tasoilla sekä itse perheissä. Perheissä vanhempien osallistuminen sekä mahdollisuus vaikuttaa edellyttää työntekijän ja vanhempien välistä kumppanuutta. Yhteistyön laadun sekä yhdessä sovitut toimintakäytännöt ovat erityisen arvokkaassa asemassa puhuttaessa osallisuuden edistämisestä. (Halme ym. 2014, 21–22.)

Ajattelen, että osallisuus on yksi suuresti perhetyön prosessin laatuun vaikuttava tekijä. Perheen tulee itse saada mahdollisuus osallistua omaan prosessiinsa ja saada vaikuttaa työn sisältöön ja työmenetelmiin.

4.4.2 Asiakslähtöisyys

Yrityksen perusajatuksena on tuottaa sosiaali- ja hoivapalvelunsa asiakaslähtöisesti. Henkilöstön ammattitaito on korkea ja henkilöstön hyvinvoinnilla taataan laadukkaita palveluita asiakkaille. Toiminnan tulee olla kannattavaa ja kannattavan palvelun avulla turvataan palveluiden kehittäminen myös tulevaisuudessa.

Asiakslähtöisyyttä kuvataan Tekesin (Virtanen ym. 2011, 18) julkaisussa ominaisuutena, joka lähtee myös asiakkaiden tarpeista, ei pelkästään organisaation tarpeista. Omassa organisaatiossani koen tämän olevan suuri haaste todellisten asiakkaiden eli perhetyön perheiden

näkökulmasta. Asiakslähtöisyys tai siihen vastaaminen on täysin riippuvainen taloudellisesta tuloksesta.

Asiakasta koskevan tiedon jakaminen on yksi suuri haaste asiakslähtöisyyden kannalta (Virtanen 2011, 25). Kaikkeen asiakasta koskevaan tiedon siirtämiseen tarvitaan aina asiakkaan lupa. Yhteistyö koulujen, päiväkotien, terveydenhuollon ja muiden yhteistyötahojen kanssa on aina todella tärkeää ja hedelmällistä, mutta asiakas itse määrittää kuka hänen asioistaan saa tietää. Verkostotyön kehittämällä voisi olla kauaskantoiset vaikutukset työn vaikuttavuudelle. Riittävällä verkostoitumisella estetään myös asiakkaan päällekkäiset palvelut järjestelmässä ja täten kevennetään asiakkaan taakkaa pienentämällä työntekijöiden määrää asiakkaan ympärillä.

Perhetyössä työskentelyprosessi kokonaisuudessaan on vapaaehtoista eikä asiakkaiden ole pakko suostua perhetyöhön. Vastentahtoisella perhetyöllä on lähes mahdoton saavuttaa tavoitteita. Perhetyö saattaa päättyä alkuvaiheessa asiakkaiden peruessa tai kieltäytyessä tapaamisista.

Koska teemme pääasiassa sellaista perhetyötä, jota kunnat eivät resurssien puutteen vuoksi kykene itse tekemään, on työskentely usein tiivistä, iltapäiviin tai iltoihin painottuvaa ja aikataulutettu asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Palvelut ovat asiakkaiden tarpeista lähtöisiä, mutta usein työntekijöille kuormittavia.

4.5 Tavoitteellinen perhetyö keskiössä

Perheen nykytilanteen ja arjen kuvaus on perhetyön työskentelyn lähtökohta. Yhteistyö alkaa tutustumalla sekä perheen tilanteen kokonaisvaltaisella kartoittamisella. Perhetyön tavoitteet on tarkoitus kohdistaa arjen muutostarpeisiin: jos arki ei tue lapsen kasvua ja kehitystä, tulee työskentelyssä keskittyä haitallisen arjen muuttamiseen. (Järvinen 2012, 168.)

Perhetyön tavoitteet määritellään asiakassuunnitelmapalaverissa. Tavoitteita laaditaan yhdessä perheen, sosiaalityöntekijän sekä perheohjaajan kanssa. Tavoitteet liittyvät usein kodin olosuhteiden muuttamiseen joltakin osin, perheenjäsenen yksilölliseen tukemiseen tai vanhemman ohjaaminen vanhemmuuden kysymyksissä. (Järvinen 2012, 82.)

Työn tavoite on aina työskentelyn lähtökohta. Sen avulla valitaan työvälineet. Välineitä valittaessa työntekijän on otettava huomioon myös menetelmän taustateoria: sen vahvuudet ja heikkoudet. Tärkeää on myös arvioida, mitä seurauksia menetelmän käytöstä voi olla. (Bardy 2009, 80.)

Työskentelyn edetessä perhettä autetaan löytämään uusia mahdollisuuksia ja tavoitteita elämälleen sekä luomaan vaihtoehtoisia toiminta- ja ajattelumalleja. Perhettä autetaan löytämään uusia mahdollisuuksia ja tavoitteita elämälleen. Mahdollisuus muutokseen vahvistuu, kun asiakas ymmärtää ja kokee muutoksen tarpeen. (Järvinen 2012, 168.)

Perheohjaajalla on vastuu siitä, että työssä pyritään saavuttamaan tavoitteita. Perheohjaaja kantaa myös vastuun omasta toiminnastaan asiakastilanteissa: hänellä tulee olla työssään vuorovaikutusta eteenpäin vieviä toimintatapoja, jotta kuuleminen ja kohtaaminen mahdollistuvat. (Järvinen 2012, 228.)

Perhetyön tavoitteita ja suunnitelmaa tehtäessä on tärkeää huomioida arviointi. Arviointia tulee tehdä jatkuvasti ja miettiä, päästäänkö yhteisiin tavoitteisiin. Mikäli haluttuihin tavoitteisiin ei päästä, on tärkeää pohtia suunnitelmaa uudestaan tai mahdollisesti tarkentaa tavoitteita. Myös palveluntarpeen arviointia on hyvä tehdä uudestaan. (Järvinen 2012, 108.)

Jotta perhetyön tavoitteisiin päästään, on syytä käyttää myös välineitä ja menetelmiä. Menetelmällä tarkoitetaan välinettä, jonka avulla pyritään tiettyyn tavoitteeseen. Menetelmien avulla voidaan selkiyttää tilannetta, tai sen avulla voidaan luoda keskustelua. Työntekijän tulee olla perehtynyt käyttämiinsä menetelmiin ja työvälineisiinsä. Työtä ei kuitenkaan tulisi tehdä menetelmälähtöisesti, jolloin saattaa syntyä riski siitä, että työ on menetelmäjohtoista ja tavoitteet jäävät toissijaisiksi. Vuorovaikutus on tärkein sisällön tuottaja ja sen varassa voidaan käyttää erilaisia apuvälineitä. (Bardy 2009, 80.)

Perhetyön prosessi on usein luonteeltaan lyhytkestoinen. Tällöin ratkaisukeskeiset tai lyhytterapeuttiset menetelmät toimivat parhaiten. Monet menetelmät kuitenkin vaativat asiakkailta kykyä verbaalisuuteen, jos sitä ei ole, tulee valita jokin toiminnallisempi lähestymistapa. (Bardy 2012, 81.)

Erilaisia työmenetelmiä käytetään kunkin perheen tilanteen mukaan. Tärkeintä on ottaa huomioon työskentelyn tavoitteet ja pyrkiä menetelmien avulla näihin tavoitteisiin. Laadukkaassa perhetyössä asiantuntemus rakentuu tilannekohtaisesti ja vuorovaikutuksessa kaikkien osapuolien kanssa. (Rönkkö 2010, 42.)

Vuorovaikutusta voidaan kuitenkin pitää perhetyön keskeisimpänä työvälineenä. Perhetyössä pyritään auttamaan perhettä kokonaisvaltaisesti ja ottamaan kaikkien tarpeet ja näkemykset huomioon. (Rönkkö 2010, 41.)

Ammatti-ihminen on vastuussa vuorovaikutuksesta. Vuorovaikutus on jatkuvaa tulkintaa tilanteessa, jossa viestitään verbaalisesti ja non-

verbaalisesti. Perhetyössä pyritään vastavuoroiseen vuorovaikutukseen, jossa on tilaa myös hiljaisuudelle, tunteille ja ajatuksille. (Järvinen 2012, 229–230.)

5 PERHETYÖN PROSESSI

Perhetyö käynnistyy lähes poikkeuksetta kunnan sosiaalityöntekijän yhteydenotolla. Esimiehemme sopivat aloituspalaveriajan ja palaveriin osallistuu perheen asioita hoitava sosiaalityöntekijä, perhe sekä mahdollisesti perhetyöntekijä sekä esimies.

Aloituspalaverissa määritellään työlle tavoitteet, jotka pääsääntöisesti ovat sosiaalityöntekijöiden etukäteen ajattelemia tavoitteita. Tavoitteet liittyvät niihin huolenaiheisiin, joita sosiaalityöntekijällä on liittyen perheen tilanteeseen. Tavoitteisiin kirjataan myös syyt, miksi perheellä on oikeus joko sosiaalihuoltolain tai lastensuojelulain mukaiseen perhetyöhön. Asiakkaat saavat itse kertoa omat toiveensa ja ajatuksensa työskentelystä.

Perhetyön aloituspalaverissa sovitaan perhetyölle tavoitteet sekä resurssi. Perhetyön ensimmäinen sopimusjakso on usein pituudeltaan kolme kuukautta. Tämä jakson puolesta välissä pidetään usein palaveri, jossa käydään läpi kuluneen jakson sujumista. Kolmen kuukauden jälkeen pohditaan, millä tavoitteilla perhetyötä jatketaan, vai onko perhetyötä enää syytä jatkaa lainkaan.

Asiakasprosessin alkuvaiheessa työntekijät valitsevat työmenetelmiä ja toimintatapoja. Asiakkaiden kanssa voidaan pohtia erilaisten menetelmien tai työtapojen mahdollisia vaikutuksia tai mielekkyyttä. Jokaisella työntekijällä on omia vahvuusalueita, erilaisia koulutuksia, joita ei kuitenkaan aina kyetä hyödyntämään.

Perhetyötä määrittää perhetyölle asetetut tavoitteet. Perhetyö saattaa kohdistua koko perheeseen tai yhteen sen jäseneseen, jonka kautta pyritään vaikuttamaan koko perheeseen.

Perhetyö on tavoitteellista, perhettä tukevaa ja kontekstisidonnaista (Järvinen ym. 2012, 12). Mielestäni perhetyö on kuitenkin ennakoimatonta ja epävarmaa: harvoin perhetyö etenee suunnitellusti, usein sattuu tilanteita, jotka horjuttavat perheen tilannetta tai jo saavutettuja tuloksia.

Perhetyön tavoitteiden ja lähtökohtien tulisi olla arkisia sekä matalan kynnyksen tavoitteita etenkin työskentelyn alkuvaiheessa. Tutustumiselle tulisi antaa oma aikansa ja ottaa se huomioon tavoitteita ja aikataulua laatiessa. Perhetyötä tulisi tehdä siitä näkökulmasta, että perheille pyritään tuottamaan iloa ja luottamusta omiin selviytymismahdollisuuksiin.

Työtä tehdään usein kolmen kuukauden jaksoissa. Jaksoon sisältyy tutustuminen asiakasperheeseen, yhteisen toimintakulttuurin löytäminen, työmenetelmien valinta, kuukausikoosteet sekä yhteydenpito verkostoon. Väliarvioinnissa pohditaan, onko työtä syytä jatkaa vai voiko sen mahdollisesti päättää. Harvoin kolmen kuukauden aikana päästään tavoitteisiin, mutta joskus tilanteeseen vaikuttaa myös perheen sitouttamattomuus työskentelyyn, jolloin työskentelyä ei ole aiheellista jatkaa.

5.1 Lastensuojelulain mukainen perhetyö

Jokimiehen (2001, 71) mukaan lastensuojelun perhetyöllä tarkoitetaan yhdistelmää työntekijän perheelle kohdistamasta tuesta ja kontrollista. Asiakkaan kokonaistilanteesta nousee esiin monenlaisia tunteita: perheenjäsenistä nousevia, työntekijästä itsestään nousevia sekä työntekijän ja asiakkaan välisestä suhteesta nousevia tunteita. Kun työntekijä ymmärtää mistä tunteet nousevat, voidaan työskentely kohdentaa todellisiin ongelmiin.

Haastavia tilanteita syntyy silloin, kun perhe ei näe omaa tuen tarvettaan vaan perhetyötä tehdään vastoin perheen omaa tahtoa. Tällöin motivaatioita työskentelylle on vaikea löytää. (Jokimies 2001, 72.) Vapaaehtoisuuteen perustuva perhetyö on kaikkien osapuolien kannalta hedelmällisintä ja siinä saavutetaan perheen kannalta suurin hyöty. Toki myös suurin osa lastensuojeluasiakkuuteen perustuvasta perhetyöstä on asiakkaiden kannalta vapaaehtoista.

Lastensuojelu on aina eri tahojen yhteistyötä. Tämän palvelujärjestelmän toimintaa pitäisi kyetä tarkastelemaan myös ennaltaehkäisevästä näkökulmasta: miten työtä voisi tehdä ajoissa, auttaa aikaisemmin ja miten ehkäisevää työtä voisi tehostaa. Työtä tehdään ihmisten kanssa ja perustuu inhimillisiin kohtaamisiin. Laadulliset tekijät ovat tiukasti sidoksissa palvelujen vaikuttavuuteen. (Bardy 2009, 70–71.)

Kunnan on järjestettävä lastensuojelua siten, että lakisääteistä tukea ja apua saadaan kohtuullisessa ajassa. Lastensuojelun laatuun vaikuttaa monet eri tekijät, mutta Taskisen mukaan (2010, 33–34) erityisesti avohuollon ja sijaishuollon tarjonta monipuolisista vaihtoehdoista sekä riittävä määrä sosiaalityöntekijöitä ovat eniten laatuun vaikuttavia tekijöitä.

Ennaltaehkäisyllä pyritään ehkäisemään vaikeuksien syntymistä. Lastensuojelun näkökulmasta keskeisiä toimia ovat perheiden tukeminen, kasvuolosuhteiden kehittäminen ja ongelmien ennaltaehkäisy. Ehkäisevällä lastensuojelulla tarkoitetaan kaikkea sellaista tukea, jota annetaan lapsille ja perheille, jotka eivät ole lastensuojelun asiakkaita. Ehkäisevää työtä tehdään erityisesti peruspalveluiden parissa. Myös vanhempien tukeminen kasvatustehtävässä lukeutuu ennaltaehkäisyyn ja siten kunnan järjestettävissä oleviin velvollisuuksiin. (Taskinen 2010, 32.)

Perhetyötä voidaan tehdä eri näkökulmista ja eri työottein. Perhekeskeinen näkökulma korostaa perheen omaa roolia asiantuntijana omissa asioissaan. Tällöin perhe voi itse määrittää perheeseensä kuuluvat henkilöt. Tämä näkökulma korostaa perheen voimavaroja ja tukee koko perhettä.

Lapsiperheiden tuki on kohdistunut ennaltaehkäisevään toimintaan, jolloin on pyritty tukemana perhettä ja vanhempien ennen ongelmien syvenemistä. (Saarnio 2005, 241.)

Lasten yksilölliset tarpeet ja niiden huomioiminen liittyvät olennaisesti vanhemmuuteen ja perhetyöhön. Ratkaisukeskeisessä lähestymistavassa pyritään keskittymään ratkaisuun, ei niinkään ongelmaan. Asiat ja ongelmat pyritään näkemään voimavaroina. (Saarnio 2005, 247.)

Lastensuojelun perhetyö nähdään tuen ja kontrollin yhdistelmänä. Asetelma saattaa luoda voimakkaita tunteita, joihin vaikuttaa myös asiakkuuden kokemukset työskentelyn vapaaehtoisuudesta tai vastentahtoisuudesta. Lastensuojelun avohuollon perhetyö perustuu vapaaehtoisuuteen. Lastensuojelun perhetyö on usein korjaavaa työtä, tehostettua perhetyötä. (Saarnio 2005, 248–249.)

5.1.1 Lastensuojelun asiakkuus

Lastensuojeluasiakkuus voi alkaa monella eri tavalla. Lapsi tai perhe itse voi olla yhteydessä lastensuojeluun. Vanhemmat voivat kokea voimattomuutta, tai joku naapureista, opettaja tai päiväkodin työntekijä voi tehdä lastensuojeluilmoituksen.

Tilanne tulee ensin arvioida: lähtökohtana lastensuojelussa on lapsen tarpeet sekä vanhempien kyky tai mahdollisuudet vastata niihin. Tarpeenarvioinnin tarkoituksena on arvioida, pärjääkö perhe oman tukiverkostonsa avulla vai tarvitseeko he lastensuojelun tarjoamaa apua tuen ja kontrollin muodossa. Myös mahdolliset riskit on arvioitava. Lastensuojelutarpeen arviointi voidaan tehdä myös vastoin vanhempien tai lapsen tahtoa. (Taskinen 2010, 56–57.)

Tilannearvion jälkeen päätetään selvityksen teosta. Pääsääntöisesti selvitys tehdään ja sen on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa. Samalla kun selvitystä aletaan tehdä, kirjataan lapsi lastensuojelun asiakkaaksi. Jotta lastensuojelutarvetta voidaan arvioida, tulee lasta tavata henkilökohtaisesti ja lapsella on oikeus kertoa omat näkemyksensä. (Taskinen 2010, 59.)

Lapsen ja perheen sekä heidän läheistensä kanssa tulee järjestää neuvottelu, jotta lastensuojelun tarvetta sekä lastensuojelun järjestämistä voidaan selvittää. Tämän jälkeen lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tekee selvityksen lapsen tilanteesta, selvityksessä kuvataan lapsen kasvuolosuhteita, huoltajien tai muiden lapsen kasvusta vastaavien henkilöiden toimintaa sekä huoltajien mahdollisuuksia huolehtia lapsesta. Tämän selvityksen perusteella arvioidaan lapsen edun toteutumista sekä lastensuojelutoimenpiteiden tarvetta. Asiakkuus voidaan päättää, jos selvityksen mukaan perheessä ei ole aihetta lastensuojelullisiin toimenpiteisiin. (Taskinen 2010 60–62.)

Lastensuojelun asiakkaalle tehdään asiakassuunnitelma, joka laaditaan yhdessä lapsen sekä tämän huoltajien kanssa. Asiakassuunnitelmaan kirjataan lapsen ja perheen tuen tarve sekä ne palvelut ja tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan. Suunnitelmaan tulee myös kirjata arvio ajasta, jonka kuluessa tavoitteita pyritään saavuttamaan. (Taskinen 2010, 64.)

Lapsen tai perheen ollessa vaikeuksissa tilannetta tulisi pyrkiä korjaamaan ensisijaisesti siten, että lapsi asuu kotonaan. Avohuollon tukitoimilla pyritään edistämään lapsen myönteistä kehitystä, tukemaan vanhemmuutta sekä vanhempien kasvatustaitoja. Avohuollon tukitoimet ovat perheille vapaaehtoisia ja niiden toteuttamisesta vastaa sosiaalityöntekijä. Kunnan taloudelliseen tilanteeseen vedoten ei voida jättää järjestämättä palveluita. (Taskinen 2010, 69.)

Avohuollon tukitoimet vaihtelevat perheen tarpeiden sekä kunnan palveluiden ja resurssien mukaan. Perheelle voidaan järjestää asiakassuunnitelman mukaisesti erilaisia palveluita. Palveluiden antamisesta tehdään vielä erillinen päätös. Avohuollon tukitoimien määrä ja laatu vaihtelevat eri kunnissa, sillä lastensuojelulla pyritään vastaamaan paikalliseen tarpeeseen. Lastensuojelulaki kuitenkin edellyttää, että jokaisen kunnan tulee järjestää lapselle hoitopalveluita, loma- ja virkistystoimintaa, tukihenkilö- tai tukiperhe, perhetyötä, koko perheenperhe- tai laitoshoidtoa. (Taskinen 2010, 71–72.)

Perhetyötä järjestettäessä kuntien omat resurssit eivät välttämättä riitä, tai niillä ei voida vastata perheiden tarpeisiin. Perheet saattavat tarvita perhetyötä ilta-aikaan tai viikonloppuisin, virka-ajan ulkopuolella ja kaikilla kunnilla ei ole mahdollisuutta tarjota perhetyötä kunnan omien työntekijöiden voimin. Yksityisiä palveluntarjoajia on koko ajan enemmän

ja siksi opinnäytetyössäkin on tärkeä tutkia, miksi sosiaalityöntekijät päätyvät juuri meidän yrityksen palveluihin. (Taskinen 2010, 72.)

5.1.2 Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö

Uusittu sosiaalihuoltolaki astui voimaan 1.4.2015. Uuden sosiaalihuoltolain tarkoituksena on vahvistaa peruspalveluita, joiden kautta pyritään ennaltaehkäisemään sosiaalisia ongelmia. Samalla laissa pyritään huomioimaan yksilöiden ja perheiden tarpeita, jolloin asiakaskeskeisyys korostuu. (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301.)

Lain tavoitteena on asiakaskeskeisyys entisen järjestelmäkeskeisyyden sijaan. Jotta pystytään tarjoamaan yksilöllisiä palveluita, korostuu vuorovaikutusosaaminen: työntekijän on muodostettava sellainen kontakti asiakkaaseen, että kyetään löytämään juuri hänen tarvitsemat palvelut ja tuen muodot. (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301.)

Uusittu sosiaalihuoltolaki on kuitenkin tuonut työhömmä uuden ulottuvuuden ja tarjoamme nyt myös kunnille sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita. Pösön mukaan (2007, 68) lastensuojelun määrittelijätaho on aina julkinen, mutta pitää se silti sisällään myös yksityisiä palveluita.

Uusi sosiaalihuoltolaki määrittää, että kunnallisina sosiaalipalveluina on järjestettävä perhetyötä sekä lapsen ja vanhemman välistä tapaamisen valvontaa. Nämä tehtävät kuuluvat oman organisaationi työtehtäviin. Oma organisaationi tekee sekä lastensuojelulain, että sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä.

Sosiaalihuoltolain (2014/1301) mukaan perhetyöllä tarkoitetaan asiakkaiden hyvinvoinnin tukemista siten, että vahvistetaan hänen omia voimavarojaan ja parannetaan perheen sisäistä vuorovaikutusta. Pyritään siihen, että perheen oma elämänhallinta ja arjessa selviytyminen vahvistuu. Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö on asiakkailleen maksutonta ja varhaisella tuella pyritään saamaan perheelle oikea-aikainen tuki ja siten toimitaan ennaltaehkäisevästi.

6 VAIKUTTAVUUS SOSIAALIALAN TYÖSSÄ

Pohjolan (2012, 20–23) mukaan vaikuttavuus käsitteenä on hankala jäsentää. Sosiaalityön tietoa ja tietoperustaa tulee kyetä tarkastelemaan, jotta voidaan pohtia vaikuttavuutta. Julkisella sektorilla on käytetty

erilaisia yhteiskunnallisia tavoitekäsitteitä, kuten tehokkuus, taloudellisuus ja tuottavuus mutta nyt rinnalle on tullut myös käsite vaikuttavuudesta. Rinnakkaiskäsitteet, kuten vaikutus, seuraus, merkitys tai hyöty vaikeuttavat vaikuttavuuden ymmärtämistä käsitteenä. Usein vaikuttavuudella on merkitystä silloin, kun puhutaan lyhyellä aikavälillä tapahtuvasta tulosten saavuttamisesta ja siksi myös valitsin vaikuttavuuden oman opinnäytetyöni pääkäsitteeksi.

Pohjolan (2012, 23) mukaan sosiaalityön prosessien vaikuttavuutta on usein kuvattu muutoksen käsitteellä. Perhetyössä toiminnan tavoitteena on muutoksen tuottaminen ja siksi vaikuttavuus on merkittävä käsite perhetyötä tehtäessä. Kun työssä tavoitellaan ongelmallisen tilanteen muuttumista laadullisesti paremmaksi, on vaikuttavuus olennaisena osana muutosta.

Puhuttaessa yksityisestä sosiaalialan yrityksestä kustannusvaikuttavuus on myös olennainen osa jokapäiväistä työtä. Kustannusvaikuttavuudella kuvataan kustannusten ja vaikuttavuuden välistä suhdetta (Pohjola 2012, 23). Työtä tehdään paljon verrattain kunnan perhetyöhön, työn pitäisi kuitenkin olla laadukasta ja kilpailukyky samalla säilyttää. Tämä voi olla ajoittain suurikin haaste.

Jos perhetyötä ajatellaan toimintana, ja pohditaan sen vaikuttavuutta, tarkoitetaan sillä työskentelyn kykyä saada aikaiseksi muutoksia kohdejoukossa. Vaikuttavuutta arvioitaessa pitäisi päästä kiinni erilaisiin mekanismeihin, jotka mahdollistavat muutoksia asiakkaiden elämässä. Interventio, konteksti, ja tulokset nivoutuvat yhteen mekanismin käsitteen avulla. Nämä auttavat tarkastelemaan vaikuttamisen prosesseja moniulotteisemmin. (Pohjola 2012, 53–54.)

Asiakastyötä tehtäessä työn orientaatiot, menetelmät ja työvälineet on tehtävä näkyväksi. Työn dokumentointi on tärkeää, jotta näitä tekijöitä pystytään yhdistämään työssä toteutuneisiin vaikutuksiin. (Pohjola 2012, 62.)

Asiakastyön dokumentoinnista sekä tavoitteiden selkeästi määrittelystä tuli lopulta merkittävin osa opinnäytetyötäni. Opinnäytetyöni tavoitteena oli hankkia tietoa perhetyön laadusta ja sitä kautta kehittää palveluitamme. Osallistavan ja vaikuttavan palvelun taustalla on ajatus laadusta.

6.1 Palvelujen laatu

Sosiaalihuolto- ja lastensuojelulakien puitteissa tehtävän perhetyön sekä perhetyön johtajuuden kannalta merkittävää on laatu. Esimiehen vastuulla on järjestää henkilöstö, koulutus ja työn puitteet siten, että palvelu on laadukasta ja jokaisen ihmisarvoa kunnioittavaa. Eri lakien näkökulmasta

laadulla on hiukan erilaiset painotukset: sosiaalihuoltolaissa kohdellaan asiakasta hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301) ja lastensuojelu taas pyrkii takaamaan asiakkaalleen juuri sen avun ja tuen, jota perhe on vailla. Lastensuojelussa henkilöstön kelpoisuusehdot ovat myös merkittävässä asemassa. (Lastensuojelulaki 2007/417.)

Kunnan on järjestettävä lastensuojelua siten, että lakisääteistä tukea ja apua saadaan kohtuullisessa ajassa. Lastensuojelun laatuun vaikuttaa monet eri tekijät, mutta Taskisen (2010, 33–34) mukaan erityisesti avohuollon ja sijaishuollon tarjonta monipuolisista vaihtoehdoista sekä riittävä määrä sosiaalityöntekijöitä ovat eniten laatuun vaikuttavia tekijöitä.

Yksityisen palvelun tuottajan tuottamien palveluiden on vastattava kunnallisten palveluiden tasoa. Yksi julkisen sektorin yleisistä tavoitteista on palveluiden laadun parantaminen riippumatta siitä, kuka palvelut tuottaa. Yksityisessä palveluntuotannossa on vakiintuneemmin sovellettu palvelujen laadun tasoa kuvaavia standardeja ja siten yksityisten palveluiden käyttö voi palvelulla laadun edistämistä. (Narikka 2008, 101.)

Perhetyöstä puhuttaessa on yleensä kyse pitkäkestoisesta toiminnasta ja asiakassuhteista, jotka ovat sekä asiakkaiden oikeusaseman kannalta, että taloudellisesti merkittäviä. Kiinteitä laatuvaatimuksia liittyy henkilöstön koulutustasoon, kuntakohtaisesti myös kokemukseen. Merkittäviä laatutekijöitä on myös johtaminen sekä asiakkaan osallistumiseen liittyvät menettelyt ja tiedottaminen. Palveluiden tuottamisprosesseja voidaan myös arvioida. Riittävä ohjeistus sekä toiminnan seuranta ja valvonta ovat myös laatuun vaikuttavia tekijöitä. (Narikka 2008, 101–102.)

Laatua arvioidaan yleensä myös toiminnan ja hyödyn näkökulmasta. Sosiaalipalveluissa on kyse luottamuksellisista asiakassuhteista, mutta jota on kuitenkin laadun näkökulmasta vaikea arvioida. Asiakkaan kokemus saamiensa palveluiden laadun suhteen on merkityksellistä. Kunnan hankkiessa palveluja laadun tulisi olla yksi osatekijä, kun arvioidaan tarjousten kokonaistaloutta. (Narikka 2008, 102)

6.1.1 Arvojen ja toimintakulttuurin vaikutukset työhyvinvointiin ja laatuun

Yrityksemme arvot ja toimintakulttuuri pohjautuvat asiakkaaseen ja hänen kokemukseensa. Työntekijältä vaaditaan sitoutumista, vastuullisuutta sekä aitoa asiakkaan kohtaamista, työntekijä on arvojen tekijä, ja sitä kautta asiakkaalle saadaan arvokas kokemus laadukkaasta palvelusta.

Sitoutumisella tarkoitetaan asiakaslähtöisen työn ja asiakkaiden tarpeiden tukemista. Työntekijällä on tahtotila ja halu auttaa ja osallistua niin

organisaation kuin asiakastyön näkökulmasta. Sosiaalipalveluissa mennään lähelle yksilön ja perheen elämää ja arkea ja siksi työntekijällä on suuri vastuu kunnioittaa ja kuunnella yksilöä sekä vastuu auttaa yksilöitä ja perheitä heidän vaikeissa elämäntilanteissaan.

Puhuttaessa yksityisestä sosiaalialan yrityksestä kustannusvaikuttavuus on myös olennainen osa jokapäiväistä työtä. Kustannusvaikuttavuudella kuvataan kustannusten ja vaikuttavuuden välistä suhdetta. (Pohjola 2012, 23.) Työtä tehdään paljon verrattain kunnan perhetyöhön, työn pitäisi kuitenkin olla laadukasta ja kilpailukyky samalla säilyttää. Tämä voi olla ajoittain suurikin haaste erityisesti asiakaslähtöisyydelle. Palvelujen organisoinnissa tulee ottaa huomioon taloudellisuus ja tehokkuus, onhan kyseessä yksityinen yritys. Tämä aiheuttaa usein suuriakin haasteita työhyvinvoinnille sekä esimiestyölle

6.1.2 Työn kuormittavuuden vaikutus laatuun

Tekesin julkaisussa (Virtanen ym. 2011, 22) kirjoitetaan asiakaslähtöisyyden toteutumisesta myös organisaatioiden ja henkilöiden asenteissa sekä asiakkaiden kohtaamisessa. Koen, että erityisesti tässä on omassa organisaatiossani merkittävä kehittämisen kohde niin työntekijätasolla kuin myös johdon tasolla.

Kuormittava ja haastava työ kuluttaa työntekijöiden voimavaroja sekä samalla myös vähentää tehokkuutta ja motivaatiota työtä kohtaan. Asiakkaat ovat aina tällaisissa tilanteissa kärsijöinä: asiakkaiden saama palvelu ei ole välttämättä laadultaan sellaista, jolla pystytään toteuttamaan asiakaslähtöistä ja tehokasta palvelua.

Panostamalla työntekijöiden hyvinvointiin panostetaan samalla asiakkaiden saamien palveluiden laatuun. Yhteisymmärryksen tulisi vallita niin asiakkaan ja työntekijän, mutta myös työntekijän ja johdon välillä. Ajattelen, että työmme perimmäinen tavoite on tehdä itsestämme asiakkaille merkityksettä siten, että he kykenevät selviytymään arjen haasteistaan itsenäisesti tai omien tukiverkostojensa avulla.

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Laadullisen tutkimuksen tunnusmerkkejä ovat kokonaisvaltainen tiedonhankinta, sekä ihmisen käyttäminen tiedonkeruun välineenä. Työssäni tutkin todellista elämää aineiston määrittäessä, mikä on tärkeää. (Hirsjärvi ym. 2002, 152.)

Laadullinen tutkimus on kokonaisvaltaista tiedonhankintaa. Tällä hankitulla tiedolla tutkitaan ihmisten tuottamia merkityksiä. Laadullisessa tutkimuksessa suositaan aineistolähtöistä sisällönanalyysia ja tietoa kerätään pieneltä joukolta verrattuna määrälliseen tutkimukseen. Laadullisen tutkimuksen tulokset ovat usein aineistoonsa sidonnaisia, eivätkä näin ollen ole usein yleistettävissä. (Tuomi 2007, 96–97.)

Laadullisen tutkimuksen avulla on tarkoitus saada syvällisempi näkemys siitä, miten sosiaalityöntekijät kokevat perhetyömme palvelevan heidän asiakkaitaan. Tulokset eivät ole yleistettävissä: tulokset pätevät ainoastaan kohdetapauksissa (Kananen 2014, 17).

Laadullisessa tutkimuksessa suositaan usein laadullisten metodien käyttöä aineiston hankinnassa. Tutkittavien näkökulmat ja ajatukset pääsevät näissä metodeissa esille. (Hirsijärvi ym. 2009, 164.)

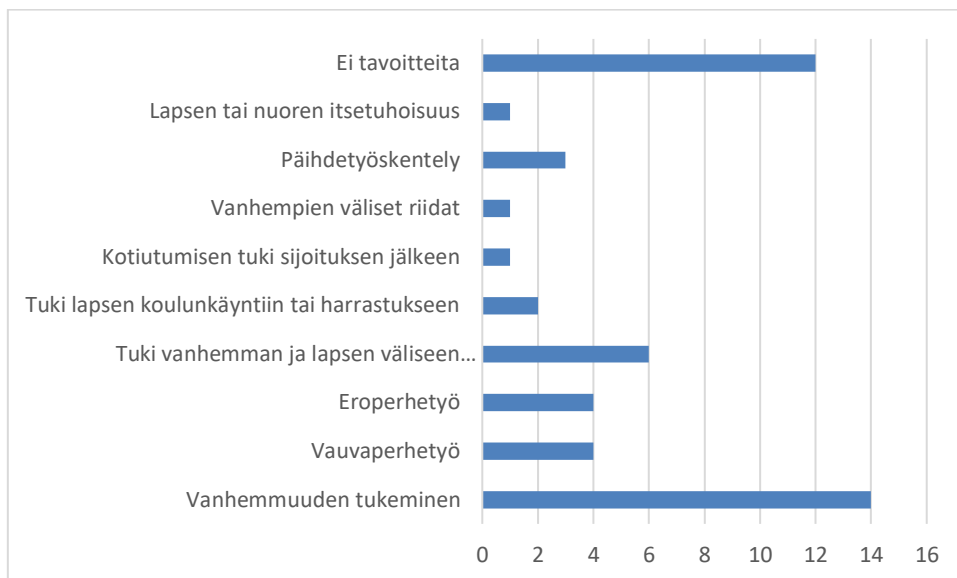
Omassa työssäni käytän teemahaastattelua tutkiessani sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä yrityksen perhetyöstä. Aineisto kerätään asianomaisilta tutkittavilta vuorovaikutussuhteessa, joka myöskin on yksi määritelmä laadulliselle tutkimukselle. Laadullinen tutkimus tutkii pääasiassa prosesseja ja ollaan kiinnostuneita merkityksistä eli ihmisten kokemuksista. (Kananen, 2014 18–19.)

7.1 Aineiston hankinta

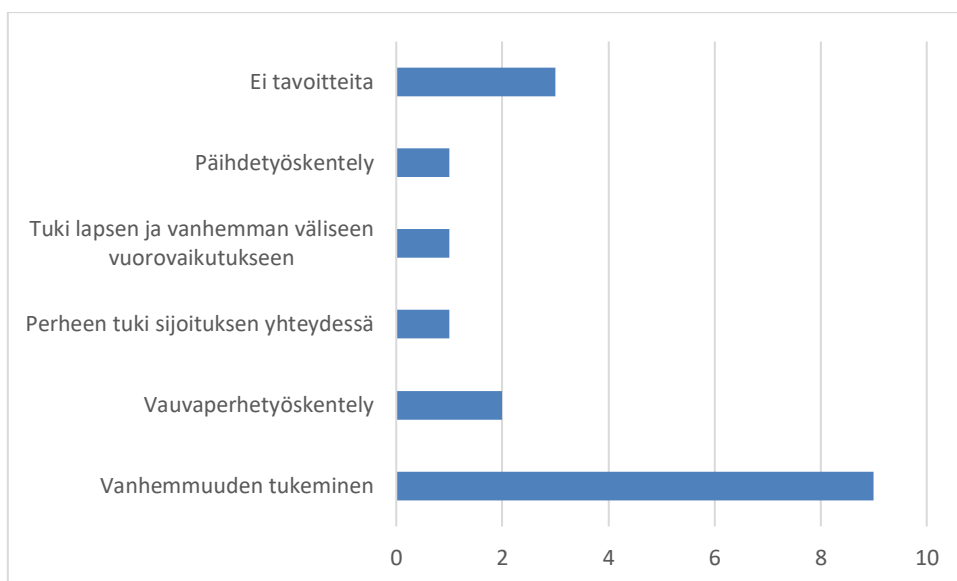
Työssäni oli kaksi aineistoa. Ensimmäinen aineisto koostui perhetyön tavoitteista: tutkin perhetyölle asetettuja tavoitteita 48 perheen osalta. Ensimmäisessä aineistossa oli mukana kuusi kuntaa, joista yhteensä 48 lastensuojelun avohuollon perhetyön asiakkuutta. Aineisto koostui perheiden perhetyön aloituspalaverissa sovituista perhetyön tavoitteista.

Tavoitteista muodostui kymmenen luokkaa, joista yksi luokka oli ilman tavoitteita. Seuraavassa vaiheessa valitsin kaksi kaupunkia, jotka halusin tutkimukseen mukaan: toisen kaupungin valitsin sillä perusteella, että heillä oli eniten perhetyön asiakkuuksia yrityksessämme (kunta A) tavoitteiden keräämishetkellä. Toisen kunnan valitsin sillä perusteella, että heillä oli valintajakson alussa paljon asiakkuuksia, mutta jakson loppua kohden asiakkuudet olivat vähentyneet huomattavan paljon (kunta B).

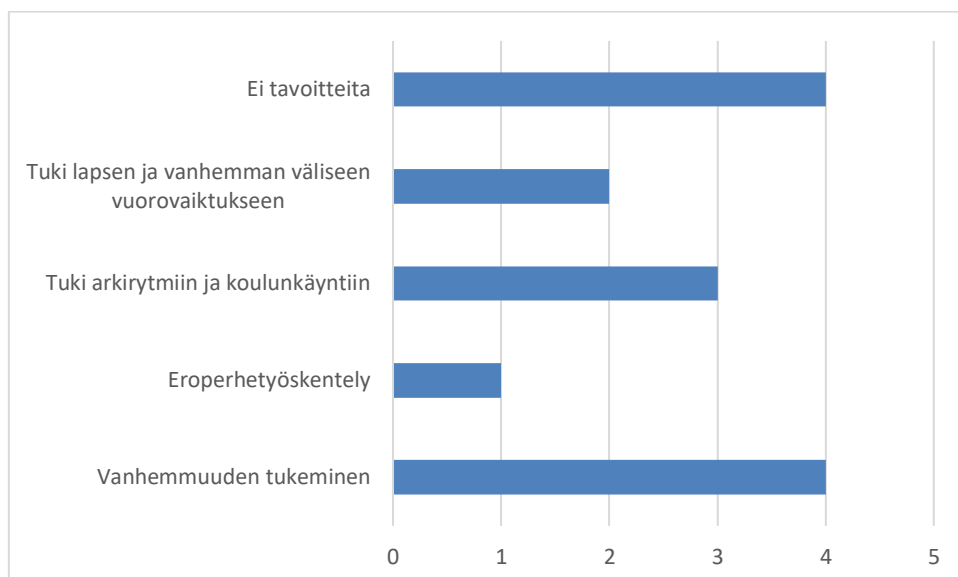
Taulukko 1. Perhetyölle asetetut tavoitteet aineistossa 1.



Taulukko 2. Perhetyölle asetetut tavoitteet kunnassa A.



Taulukko 3. Perhetyölle asetetut tavoitteet kunnassa B.



7.2 Teemahaastattelu

Laadullisen tutkimuksen yksi yleisimmistä aineiston keruumenetelmistä on haastattelu. Haastattelu suuntautuu menneeseen aikaan ja koostuu sanoista ja lauseista, joiden merkitykset eivät ole yksiselitteisiä. Tutkijan tulee analysointivaiheessa tulkita aineistoa. (Kananen 2014, 72.)

Teemahaastattelun avulla pyritään ymmärtämään tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä, jossa on aina mukana ihminen ja hänen toimintansa. Tutkija pyrkii avaamaan ilmiötä teemojen avulla. Kysymyksiä ohjaa tutkimusongelma, johon pyritään löytämään vastaus. (Kananen 2014, 72.)

Opinnäytetyöni teemahaastattelun kysymykset pohjautuvat ensimmäisen aineiston nostamiin pohdintoihin. Haastattelussa oli kolme teemaa, joista ensimmäisessä kysyin haastateltavien taustatiedoista sitä, kuinka kauan he ovat tehneet yhteistyötä yrityksemme kanssa. Mielestäni tämä oli tärkeä kysymys erityisesti tutkimuksen luotettavuuden kannalta: jos sosiaalityöntekijällä on pidempi historia yhteistyöstä kanssamme, on hänellä mahdollisesti enemmän kokemuksia ja näkemystä yhteistyöstä, työn sujuvuudesta sekä kehittämisen tarpeista.

Muita haastattelun teemoja olivat perhetyön tavoitteet sekä sisältö, perhetyön dokumentointi sekä perhetyön kehittäminen.

Haastattelut nauhoitettiin, jotta pystyin keskittymään itse haastattelutilanteeseen ilman, että minun tarvitsi tehdä muistiinpanoja.

7.3 Aineiston analyysi

Opinnäytetyön aineisto on analysoitu aineistolähtöisellä sisällönanalyysilla. Laadullisen tutkimuksen tunnusmerkkinä pidetään myös sitä, että tiedon kerääminen ja analysointi kulkevat käsikädessä. (Kananen 2014, 98.)

Kerättyäni ensimmäisen aineiston tuli sen ensin analysoida, jotta pääsin keräämään toista aineistoani. Laadullisessa tutkimuksessa ei voi etukäteen määrittää, kuinka monta tällaista sykliä tutkimuskysymykseen vastaamiseen tarvitaan. (Kananen 2014, 99.)

Aineiston analysointi alkaa litteroinnilla. Litteroinnilla tarkoitetaan sitä, että aineisto kirjoitetaan tekstimuotoon. Tässä tutkija voi harkita, päätyykö litteroimaan aineiston karkeammin vai sanatarkasti. (Kananen 2014, 102.)

Ensimmäinen aineistoni oli koottu perhetyön aloituspalavereissa kirjatusta perhetyön tavoitteista. Kirjoitin käsin vihkoon työn tilaajan (kaupunki ja sosiaalityöntekijä), perhetyön aloitusajankohdan sekä sopimukseen kirjatut työn tavoitteet.

Seuraavassa vaiheessa luokittelin tavoitteet taulukkoon, josta näin millaisia tavoitteita työlle oli asetettu missäkin kunnassa. Tässä vaiheessa valitsin aineiston perusteella kaksi kuntaa, joista halusin haastatella sosiaalityöntekijöitä. Näiden kahden kunnan osalta tein omat luokittelutaulukot heidän perhetyön tavoitteiden osalta. Nämä taulukot antoivat minulle suuntaa haastattelulomakkeen tekemiselle.

Minua kiinnosti taulukosta nousseet tavoitteet, jotka olivat pääsääntöisesti yleisluonteisia, tai tavoitteita ei välttämättä ollut lainkaan. Ajattelen, että perhetyön tavoitteet ovat työtä määrittäviä tekijöitä, ja laadukkaaseen perhetyöhön on vaikea päästä ilman selkeitä työskentelyn tavoitteita.

Päädyn litteroimaan toisen aineistoni sanatarkasti, jotta nauhoittamaani aineistoon ei tarvitsisi uudelleen palata. Litteroin aineistoni siten, että kirjoitin kaikkien sosiaalityöntekijöiden vastaukset aina kysymyksen alle. Tämä helpotti seuraavaa työvaihetta. Työvaihe oli hidas, mutta toisaalta kannattava: sain suorat lainaukset ilman, että karkeamman litteroinnin vuoksi olisi pitänyt palata aineiston kuuntelemisen pariin. En myöskään päätenyt yleiskieliseen litterointiin luotettavuuden lisäämisen vuoksi: yleiskielisessä litteroinnissa olisi ollut enemmän tilaa omalle tulkinnalle.

Litteroinnin jälkeen pyrin tiivistämään aineistoani. Etsin vastauksista yhdistäviä tekijöitä kysymyksiin.

Opinnäytetyön toinen aineisto kerättiin nopealla aikataululla haastatellen viittä sosiaalityöntekijää kahden kunnan alueella. Vastajaista yksi oli mies,

lopun naisia. Taustatietona kysyin sosiaalityöntekijöiltä, kauan he ovat tehneet yhteistyötä yrityksemme kanssa. Tuloksissa olen eritellyt sosiaalityöntekijät ja kunnat siten, että sosiaalityöntekijät 1A, 2A ja 3A ovat kunnasta A ja sosiaalityöntekijät 4B ja 5B ovat kunnasta B.

8 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimustulokset on kirjoitettu auki teemoittain. Tutkimuksen lopuksi olen pohtinut näistä teemoista ja niiden tuloksista syntyneitä mahdollisia jatkotutkimuksen aiheita.

8.1 Haastateltavien näkemykset palveluntuottajaan päättämisestä

Ensimmäistä aineistoa tutkiessani huomasin, että perhetyön asiakkaila oli yrityksessämme paljon samoja sosiaalityöntekijöitä. Siksi päädyin kysymään sosiaalityöntekijöiltä, että miten he tekevät ratkaisun sen suhteen, mihin yritykseen he päätyvät perhetyön asiakkaidensa suhteen.

Kunta A:n sosiaalityöntekijöillä oli sama näkemys siitä, miksi he valitsevat palveluntuottajien joukosta yrityksemme. Kaikki kolme sosiaalityöntekijää toivat esiin, että ovat tulleet tutuksi työntekijöiden kanssa, joten työtä on siksi helppo tilata. Sosiaalityöntekijä 1A mainitsi, että tilatessaan tietää, millaista palvelua saa. Työntekijöiden tuntemus koettiin positiivisena asiana ja sosiaalityöntekijä 2A mainitsi, että tämän myötä kokevansa saavansa laadukasta palvelua sekä olevansa tyytyväinen työn sisältöön.

Oon tyytyväinen työn sisältöön, ei oo tullut koskaan sellainen olo, ettei sais sitä mitä on tilannut.

Sosiaalityöntekijä 1A

On tullut tutuksi, ootte tässä lähellä ja on monia palveluita mitä teiltä tilataan.

Sosiaalityöntekijä 3A

Kunta B:n sosiaalityöntekijät toivat esiin, että heillä on niin ikään hyviä kokemuksia yrityksemme tuottamasta perhetyöstä. Sosiaalityöntekijä 5B mainitsi myös, että koki positiivisena asiana se, että yrityksestämme oli käyty sosiaalitoimistossa esittäytymässä ja kertomassa yrityksen toiminnasta enemmän.

Esittäytymisen kautta sai sen kuvan, että kannattaa lähteä kokeilemaan.

Sosiaalityöntekijä 5B

Kunta B:n sosiaalityöntekijöille esitin myös lisäkysymyksen siitä, miten he kokevat sen, miksi perhetyön asiakkuudet ovat vähentyneet huomattavasti seurantajakson aikana. Sosiaalityöntekijät eivät osanneet vastata kysymykseen yleisellä tasolla, vaan kumpikin totesi omalta kohdaltaan asiakkuuksiensa päättyneen. Sosiaalityöntekijä 4B mainitsi kielen vaikuttavana tekijänä, on tilannut työntekijää perheisiin, missä suomen kieli ei ole ollut riittävä, vaan on halunnut perheohjaajan, jolla perheen kanssa yhteinen kieli.

Sosiaalityöntekijä 5B mainitsi, että heillä on pitkään ollut yhteistyökumppanina toinen yritys, jonka palveluita paljon myös käyttävät, ja usein tilaavat sieltä. Sosiaalityöntekijä 5B mainitsi myös, että heidän kunnassaan toinen työryhmä usein aloittaa perhetyön prosessit, joten tällaisissa tapauksissa perhetyö on olennaisesti jo tilattu, eivätkä he itse pääse siten vaikuttamaan asiaan.

8.2 Haastateltavien näkemykset perhetyön tavoitteista ja sisällöstä

Kysyin sosiaalityöntekijöiltä, mitä he ajattelevat perhetyön tavoitteista ja niiden merkityksestä perhetyön prosessin kannalta. Kysymyksen taustana oli ensimmäisestä aineistosta noussut sarake, jossa perhetyölle ei ollut asetettu lainkaan tavoitteita tai niitä ei löytynyt. Tavoitteet olivat myös melko yleisiä ja isoja tavoitteita.

Sosiaalityöntekijä 1A esitti toiveen, että tavoitteilla olisi iso merkitys ja pohti myös sitä, että heidän omatkin työntekijät kiinnittäisivät tavoitteisiin huomiota:

Toivois, että sillä olisi iso merkitys ja toivois, että täällä meilläkin työntekijät kiinnittäisivät siihen huomiota.

Sosiaalityöntekijä 1A

Sosiaalityöntekijä mainitsi, että ilman tavoitteita on haastavaa miettiä työskentelyn tuloksia ja vaikuttavuutta ja että työskentelyn tulisi aina lähteä tavoitteista. Myös sosiaalityöntekijä 5B mainitsi, että työskentelyn tulisi olla tavoitteellista.

Ilman tavoitteita on haasteellista miettiä työskentelyn tuloksia ja vaikuttavuutta.

Sosiaalityöntekijä 1A

Kai sen aina pitäis olla tavoitteelliset ja pitäis olla tavoitteet, joskus ne on hirveen vaikea määrittellä varsinkin alkuun.

Sosiaalityöntekijä 5B

Kaikki haastateltavat toivat esiin tavoitteiden asettamisen vaikeuden ajoittain. Sosiaalityöntekijä 2A mainitsi, että uuden perheen kohdalla ei voi

tietää perheen tilanteesta juuri mitään, ja siksi tavoitteiden asettaminen on vaikeaa. Sosiaalityöntekijä mainitsi myös, että tilanteen selvittely itsessään voi olla tavoite.

Sosiaalityöntekijä 3A painotti tavoitteiden merkitystä. Sosiaalityöntekijä tavoitteiden olevan oleellisia ja ehdottoman tärkeitä perhetyön kannalta. Hänen näkemyksen mukaan perhe alkaa määrittää työskentelyn suuntaa, jos tavoitteita ei ole asetettu tai ne ovat liian yleisellä tasolla.

Jos ei oo tavoitteita niin sithän se perhe jää ikään kuin aika löysään asemaan ja hehän sitä lähtee sitten pyörittään ja he tuottaa niitä asioita mitä haluaa ja ne ei välttämättä ole niitä asioita mitä me haluttais.

Sosiaalityöntekijä 3B

Sosiaalityöntekijä 4B mainitsi myös haasteen tavoitteiden määrittelyn suhteen työskentelyn alkuvaiheessa. Sosiaalityöntekijä toi esiin kuukausikoosteet, joiden avulla hän kykenee miettimään uusia tavoitteita jatkoa ajatellen.

Seuraavassa kysymyksessä kysyin haastateltavilta, kuinka hyvin he kokevat perhetyölle asetettuja tavoitteita saavutetun.

Sosiaalityöntekijä 1A totesi tämän olevan perhekohtaista ja että joskus täytyy todeta, että perhetyölle asetettuja tavoitteita ei saavuteta. Tällöin perheen tilanteesta on kuitenkin saatu mahdollista arviota. Sosiaalityöntekijä 1A toivoi, että tavoitteita mietittäisiin jokaisessa neuvottelussa, sillä samoilla tavoitteilla ei voi jatkaa työskentelyä pitkään.

Toivoo, että joka neuvottelussa niitä pikkusen mietittäis. Ei voi hirveän pitkää työskentelyä jatkaa samoilla tavoitteilla.

Sosiaalityöntekijä 1A

Sosiaalityöntekijä toi esiin, että vanhemmillä ei välttämättä ole aina edes sellaista kykyä työskennellä, että tavoitteita olisi mahdollista saavuttaa. Sosiaalityöntekijä 1A myös mainitsi, että joskus perhetyö on kannattelua ja nykytilan ylläpitoa, eikä työskentelyllä saavuteta haluttuja muutoksia. Samaa mieltä oli myös sosiaalityöntekijä 2A ja totesi sen itsessään voivan olla perhetyön tavoite.

Sama sosiaalityöntekijä puhui myös pitkistä asiakkuuksista ja siitä, kuinka vaikea on arvioida sitä, kannattaako työskentely lopettaa vai ei. Vaikka perheen tilanne näyttäisi hyvältä, voi työskentelyn lopettaminen olla silti virhe.

Sosiaalityöntekijä 3A mainitsi uusista tavoitteista, joita ilmaantuu työskentelyn edetessä. Hän kertoi myös kokemuksestaan perhetyön

asettautumisesta perheeseen: saavutetaan jonkinlainen stabiili tilanne, jossa perhetyöstä tulee olennainen osa perheen toimintakykyä, ja tällöin työskentelyä on vaikea lopettaa. Sosiaalityöntekijä 3A koki myös, että tavoitteet saavutetaan sitä paremmin, mitä halukkaampi perhe on lähtemään työskentelyyn mukaan.

Sosiaalityöntekijä 5B kertoi kokemuksestaan sen suhteen, että tavoitteisiin on usein hankala päästä. Hän kertoi, että välipalavereissa tehdään uusia tavoitteita, mutta silti hänen kokemuksensa mukaan tässä työssä perhetyön tavoitteet ovat aina hankala saavuttaa. Sosiaalityöntekijä 5B kuitenkin mainitsi, että vaikka tavoitteisiin ei päästä, se ei silti ole kiinni työskentelystä tai työmäärästä, vaan vanhempien tilanteesta tai työskentelystä näiden vanhempien kanssa.

Kysyin myös sosiaalityöntekijöiltä, saavatko he tarpeeksi tietoa perhetyön sisällöstä perheohjaajilta. Tämä on kysymys, joka nousi lukiessani yrityksemme työntekijöiden kirjoittamia kuukausikoosteita, joiden laajuus ja sisältö olivat vaihtelevia. Pohdin kysymyksen taustalla myös sitä, miten työskentely etenee niissä asiakkuuksissa, joissa työskentelylle ei ole asetettu tavoitteita ja saavatko näiden asiakkaiden sosiaalityöntekijät tarpeeksi tietoa asiakkaista sekä työskentelystä.

Kaikki sosiaalityöntekijät vastasivat saavansa riittävästi tietoa asiakkuuksista. Sosiaalityöntekijä 1A vastasi, että tiedonsaanti on myös tilannesidonnaista: kriisissä olevasta perheestä tulee enemmän yhteydenottoja. Sosiaalityöntekijä 2A mainitsi yhteistyön olevan sujuvaa ja helppoa ja siksikin soittoja tulee tehtyä puolin ja toisin.

Kunta B:n sosiaalityöntekijät eivät perustelleet vastauksiaan, totesivat saavansa riittävästi tietoa perheistään ja perheohjaajien pitävän heihin hyvin yhteyttä.

8.3 Haastateltavien näkemykset perhetyön dokumentoinnista

Kaikista perhetyön asiakkaista kirjoitetaan sosiaalityöntekijöille kuukausittaiset koosteet työn etenemisestä, työn sisällöstä sekä suunnitelmasta jatkoon suhteen. Kysyin sosiaalityöntekijöiltä heidän näkemyksiään koosteiden suhteen: mitkä asiat ovat merkityksellisiä ja miten he kokevat koosteiden laadun.

Kaikki sosiaalityöntekijät olivat yhtä mieltä siitä, että koosteissa ei ole mitään liikaa, ja että kaikki kohdat ovat merkityksellisiä. Sosiaalityöntekijä 2A painotti tärkein pä työn sisällöstä kertomista: hän koki, että on merkityksellistä tietää, mitä tapaaminen on pitänyt sisällään ja miten perhe on lähtenyt tapaamisella keskusteluun mukaan.

Mä kyllä koen, että noi teiän koosteet on tosi kattavia nykyään. On ollut lähiaikoina tosi hyviä.

Sosiaalityöntekijä 2A

Se sisältö tai se että mitä on konkreettisesti tehty, mistä on keskusteltu, miten siihen on perhe lähtenyt mukaan, et se on tavallaan se tärkein juttu.

Sosiaalityöntekijä 2A

Sosiaalityöntekijä 3A mietti arvioinnin merkitystä. Hän toivoi koosteisiin arviointilukua omana kohtanaan, joka mahdollisesti voisi olla mittarityyppinen, joka kuukausi niin lapsi, vanhemmat ja työntekijä arvioisi tavoitteiden saavuttamista sekä perheen tilannetta.

Mä mietin tavallaan sitä, että onks näitten kaikkien sisällä se arviointi, että tässä ei oo omaa arviointilukua niin sanotusti, että tarvittaisko semmonen.

Sosiaalityöntekijä 3A

Kunta B:n työntekijät olivat sitä mieltä, että koosteet eivät voi olla laajempia, sillä muutoin aika ei riitä niiden lukemiseen. He kokivat myös, että koosteista saa riittävästi tietoa ja että ovat niin hyvin kirjoitettuja, että niiden pohjalta voi kirjoittaa asiakassuunnitelmia. Sosiaalityöntekijä 4B kertoi, että erityisesti ennen neuvotteluja kiinnittää huomiota, onko kaikki koosteet saapuneet ja lukee asiakkaidensa paperit ennen neuvottelua.

Oon kokenut, etten oo kaivannut mitään muuta.

Sosiaalityöntekijä 5B

8.4 Yhteenveto

Sosiaalityöntekijä 1A on ollut yrityksen palveluihin tyytyväinen, eikä keksinyt kehittämisen paikkoja perhetyöstä puhuttaessa. Sosiaalityöntekijä 2A kertoi olevansa erittäin tyytyväinen siihen, että asiakkuuden alkaessa saa aina puhelimitse kiinni henkilön, jonka kanssa aloituksesta sovitaan. Perhetyöt kyetään aina myös aloittamaan nopealla aikataululla eikä sosiaalityöntekijä 2A muistanut kertaa, että työtä ei olisi kyetty ottamaan vastaan.

Sosiaalityöntekijä 3A koki joustavuuden ja nopeuden olevan suuria vahvuuksia. Työntekijät ovat olleet hänen kokemuksensa mukaan joustavia, eikä vaihtuvuutta ole juuri ollut. Sosiaalityöntekijä 3 ei keksinyt kehittämistavoitteita, mutta mainitsi tärkeänä seikkana

kehitysmyönteisyyden ja toivoi, että emme jämähtäisi paikallemme ja muistaisimme yrityksessä kehittymisen tärkeyden.

Sosiaalityöntekijät 2A ja 3A mainitsivat erillisten organisaatioiden tuomat haasteet. Sosiaalityöntekijä 2A pohti yhteisten tiimien mahdollisuutta: tilannetta, jossa olisi tilaa yleiselle keskustelulle, joka voisi olla hedelmällistä yhteistyön kannalta.

Sosiaalityöntekijä 4B koki koosteiden olevan erityisen hyviä, ja oli myös tyytyväinen yrityksen työntekijöihin. Sosiaalityöntekijä 5B koki luottavansa yrityksemme toimintaan: ei tarvitse miettiä käydäänkö asiakkaiden luona oikeasti ja tuleeko sovitut asiat tehdyksi.

Kaiken kaikkiaan sosiaalityöntekijöiden oli vaikea nimetä kehittämisen kohteita toiminnassamme perhetyön suhteen. Tukihenkilötyöskentelyn raporteista mainitsi kunta A:n työntekijät, he kokevat tukihenkilötyön koosteiden olevan suppeampia ja huonolaatuisempia, kuin perhetyön koosteiden.

Työskentelyn arviointi on yksi kehittämisen kohteeksi mainittu tekijä. Tällä hetkellä käytössä oleva mobiilipalaute ei ole aktiivisessa käytössä, sosiaalityöntekijä 3A kaipasi paperiversiota palautelomakkeesta.

Kummastakin aineiston kahdesta kunnasta mainittiin yrityksen nettisivujen toimimattomuus yhteystietojen osalta: osoitteisiin ja puhelinnumeroihin on vaikea löytää, polku pitää muistaa ulkoa.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimusongelmani tutkin sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä yrityksen tuottamasta perhetyöstä. Tutkimuskysymyksenä tässä tutkimuksessa on tutkia perhetyölle asetettujen tavoitteiden merkitystä perhetyön asiakkaiden tukemiseksi.

Ensimmäinen aineisto koostui 48 perhetyön tavoitteesta. Tavoitteet olivat suurelta osin laajoja ylätavoitteita, mutta mukana oli myös perhetyön asiakkuuksia, joille ei ollut nimetty tavoitteita. Ajattelen, että perhetyön tavoitteet ovat eniten työtä määrittävä tekijä. Siksi päädyin kysymään sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä perhetyön sisällöstä, jota tavoitteet määrittävät.

Työskentelyn lähtökohtana on usein perheen arjen kuvaus. Jos perheen arjessa on jotakin sellaista, mikä ei ole lapsen kasvun ja kehityksen kannalta tukevaa ja turvallista. Jotta tavoitteita saavutetaan, tulee perheenjäsenten osallistua yhdessä työntekijöiden kanssa ongelmien

ratkaisuun. Silloin, kun asiakas ymmärtää itse muutoksen tarpeen, on muutos todennäköisempää. (Järvinen ym. 2012, 168.)

Pääasiassa sosiaalityöntekijät ovat tyytyväisiä yrityksen tuottamaan perhetyöhön. Sosiaalityöntekijät nimesivät useita alueita, joihin ovat tyytyväisiä, perhetyöstä kirjoitetut koosteet olivat jokaisen sosiaalityöntekijän mainitsema erityisen positiivisena näyttäytyvä asia.

Perhetyölle asetetuissa tavoitteissa ei usein oteta huomioon tutustumiseen kuluva aikaa. Jotta perhe saadaan innostettua mukaan työskentelyyn, vaatii se vuorovaikutuksen kehittymistä ja tämä vaatii oman aikansa. Usein perhe on vastentahtoinen alkavalle perhetyölle, tai ei näe sen kykenevän auttamaan perheen tilannetta. Jos ajatellaan perhetyötä ilman tavoitteita, voi se olla myös hyvä lähtökohta perhetyölle siinä mielessä, jos ajatellaan tutustumisjakson olevan myös perheen tilannetta kartoittava jakso. Tutustumis- ja kartoitusjakson aikana perhetyölle voidaan määrittää tavoitteet, jotka aidosti on syntynyt perheen tarpeista.

Perhetyö voi puuttua asiakkaiden elämään, vaikka perheenjäsenet eivät huomaisikaan avun tarvetta. Perhetyö voi aluksi olla motivoivaa ja suostuttelevaa, mutta toisaalta asiakkaalle tulee antaa aikaa ja tilaa tuottaa asioita omassa tahdissaan. Työskentelyn läpinäkyvyys ja suorapuheisuus ovat merkittäviä tekijöitä onnistuneen perhetyön kannalta. (Järvinen ym. 2012, 82.)

Positiivisena asiana pidetään myös sitä, että työntekijät ovat tuttuja ja siten perhetyötä on mielekästä tilata, jotta saadaan juuri sellaista palvelua, mitä halutaan. Yksityisellä sektorilla työn laatu ja erityisosaaminen korostuvat, jotta palveluita ostetaan myös jatkossa (Järvinen ym. 2012, 66).

Yrityksemme pystyy reagoimaan nopealla aikataululla perhetyön aloituksiin, sekä yhteydenottoihin. Tämä on myös yksi positiivinen seikka, jonka sosiaalityöntekijät ovat huomioineet.

Perhetyö koetaan yrityksemme tuottamana kaiken kaikkiaan laadukkaana. Perhetyön koosteet ovat hyviä ja niistä saadaan se tieto, mitä sosiaalityöntekijät ovat asiakkaistaan vailla. Kuitenkin sosiaalityöntekijät ovat myös sitä mieltä, että tavoitteisiin on vaikea päästä, toisaalta yhtenä tavoitteena on mainittu perheen kannattelu ja nykytilanteen ylläpito, tällöin ei työlle välttämättä nimetä sen suurempia tavoitteita.

Arviointi ja sen tiheys on yksi kehityksen kohde. Kunta A:n näkemyksen mukaan arviointia tulisi tehdä jokaisen perhetyöhön osallistuvan kanssa koko perhetyön prosessin ajan.

Arvioinnista olisi hyvä sopia jo aloitusvaiheessa perheen kanssa. Jos haluttuun tavoitteeseen ei päästä, tulee miettiä mitkä tekijät mahdollisesti ovat estäneet tavoitteiden saavuttamisen sekä mitkä suunnitelman osa-alueet olivat perheessä toimivia. Joskus voidaan todeta, että perhetyö ei ole oikea tukimuoto perheen tilanteeseen ja tällöin perheen tilannetta ja palvelun tarvetta tulisi arvioida uudestaan. (Järvinen 2012, 108.)

10 JATKOTUTKIMUSAIHEET

Kootessani ensimmäistä aineistoa mietin, kuinka hyvin sosiaalityöntekijät ovat perhetyön aloitustilanteessa tunteneet perheiden tilanteita. Osa perheistä on varmasti tullut yhtä uutena asiakkaana sosiaalityöntekijälle kuin myös perheohjaajille. Tällöin tavoitteita on toki vaikea miettiä tai pilkkoa pienemmiksi.

Olisin voinut tehdä tutkimukseeni kolme aineistoa, joista ensimmäiseen aineistoon olisin koonnut perheitä, jotka ovat olleet sosiaalityöntekijöiden asiakkaina jo pidempään. Tällöin tavoitteita olisi voinut tukia sellaisten perheiden osalta, joilla asiakkuus olisi ollut jo pidempään ja siten tavoitteet olisi mietitty uudelleen arviointipalaverissa.

Toisessa aineistossa tuli ilmi, että tällä hetkellä sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta yrityksemme tarjoamalle perhetyölle ei ole toimivaa arviointimenetelmää. Sosiaalityöntekijät eivät täytä mobiiliversiona olevaa palautelomaketta; tähän on monta syytä, mobiiliversio ei ole aina toiminut, tai sitä ei työntekijöiden puolesta muisteta antaa täytettäväksi. Tämän opinnäytetyön lopputuloksena olisi voinut olla uusi malli arviointien ja palautteiden keräämiseksi. Myös perheiden osalta arvioinnin ja palautteen keräämiseen olisi voinut tuottaa uuden toimivamman mallin.

Haastatteluista kävi myös ilmi, että sosiaalityöntekijät kokevat puutteita yrityksemme tuottaman ammatillisen tukihenkilötyön koosteissa. Tätä olisi syytä tutkia tarkemmin ja miettiä, mitkä tekijät koosteiden laatuun vaikuttavat.

Perhetyön kokonaislaatuun vaikuttaa kaikki siihen osallistuvat henkilöt: myös perheohjaajilla on suuri merkitys työn sisältöön. Perheohjaajien kautta saatu tieto esimerkiksi työhyvinvoinnin, työssäjaksamisen, osaamisen tai esimerkiksi koulutuksen suhteen olisi arvokasta tietoa. Hyvinvoiva työntekijä on kuitenkin ehkä jopa eniten perhetyön laatuun vaikuttava tekijä.

Ensimmäisessä aineistossa kävi ilmi, että perhetyölle asetetut tavoitteet ovat usein erittäin laajoja ja suuria. Tavoitteita voisi olla helpompi saavuttaa, jos niitä pilkotaan pienempiin osiin siten, että tavoitteiden miettimiseen osallistuisi sekä perhe, sosiaalityöntekijä että perheohjaaja.

Tavoitteet voisi olla myös konkreettisempia ja erityisesti pitäisi ottaa huomioon se, että tutustumisvaihe vie oman aikansa. Luottamusta ei voi saavuttaa ilman, että tuntee toisen ja tietää tämän motiivit ja aikomukset. Luottamuksen syventyessä oikeat, aidot ongelmat perheen sisällä saattavat saada uuden merkityksen.

Ensimmäisen aineiston tavoitteita kirjoittaessani pohdin myös osaamisen johtamista, siten myös osaamisen markkinoimista. Perhetyötä tehdään monesta eri näkökulmasta ja sen sisältö vaihtelee suuresti. Ei ole kahta perhetyön asiakkuutta, joissa voisi toimia täysin sama kaava. Yrityksessämme on paljon monipuolista osaamista ja tietotaitoa, tätä voisi markkinoida myös kunnille siten, että työntekijöiden yksilöllinen osaaminen olisi huomioitu.

Ensimmäisessä aineistossa kävi ilmi, että perhetyölle asetettuja tavoitteita ei ole aina tiedossa. Tätä olisi syytä tutkia tarkemmin: johtuuko tiedon puute siitä, miten me yrityksessä säilömme tietoja, vai johtuu tämä siitä, että perhetyölle ei aina aseteta lainkaan tavoitteita. Kaikkien näiden perhetyön asiakkuuksien perheohjaajat olivat minun tiedossani, joten olisin saanut perhetyön tavoitteet tietooni, mutta päädyin siihen ratkaisuun, että tämä tietojen puute on myös yksi tulos ja kertoo omaa tarinaansa.

Koska työhyvinvointi on yksi avaintekijä laadukkaaseen perhetyöhön, tulisi tarkemmin tutkia myös parityön merkitystä. Parityössä on mahdollisuus reflektoida perheen tilannetta toisen perheen tilanteen yhtä hyvin tuntevan kanssa. Työntekijän, mutta myös perheen oikeusturvan kannalta on hyvä, jos perheessä työskennellään työparina.

Tässä tutkimuksessa syntyneiden tulosten valossa näyttäisi siltä, että tavoitteet ovat yleensä laajoja tai niitä ei välttämättä ole lainkaan. Toisin sanoen perhetyö on usein arvioivaa ja tilannetta kartoittavaa. Tällaisissa tapauksissa perhetyön tavoitteita arvioidaan perheohjaajan havaintojen perusteella, kahden työntekijän läsnäolo saattaa nostaa palvelun laatua, sillä tätä arviointia tehdään kahden ihmisen toimesta.

11 POHDINTA

Opinnäytetyöni aihe on elänyt matkan varrella. Aihetta pohtiessani lähdin liikkeelle siitä ajatuksesta, mikä hyödyttäisi minua ja ammatillista kehittymistäni perheohjaajana. Koin, että osaamistamme ei juuri johdeta ja olisin halunnut paneutua enemmän siihen ajatukseen, miten tätä voisi paremmin yrityksessämme hyödyntää. Tästä ajatuksesta päädyin

miettimään sitä, mikä merkitys perhetyölle asetetuilla tavoitteilla voisi olla osaamisen paremman hyödyntämisen kannalta.

Kerätessäni perhetyölle asetettuja tavoitteita, aineisto kuitenkin johdatti minua tutkijana, ei niinkään perheohjaajana. Olin etukäteen ajatellut, mitä ensimmäinen aineisto mahdollisesti pitäisi sisällään, nämä ajatukset kuitenkin osoittautuivat täysin erilaisiksi, mitä aineisto todellisuudessa kertoi. Ensimmäinen aineisto johdatti minua tutkimaan tarkemmin nimenomaan perhetyölle asetettuja tavoitteita ja niiden merkitystä laadukkaan perhetyön prosessin onnistumisen kannalta.

Koen, että asiakaslähtöisyyden tulisi olla kaikkea toimintaa ohjaava periaate, työtä tulisi tehdä siten, että asiakkaat saavat oman äänensä kuuluville ja saavat vaikuttaa omiin palveluihinsa, työskentelytapoihin, omaan polkuunsa asiakkaana.

Myös työn kuormittavuus on ongelmallista niin työntekijöiden kuin asiakkaidenkin näkökulmasta ja siten myös yksi haaste esimiestyölle. Työtä tehdään paljon, ylitöitä sekä iltatyötä ja yksin tehtävää työtä on paljon. Työntekijöiden hyvinvointi on avaintekijä asiakaslähtöisten palveluiden kehittämisessä, laadukkaissa sosiaalipalveluissa sekä koko palveluprosessin onnistumisessa.

Perhetyön asiakkailla on erilaisia taustoja, erilaisia ongelmia ja työn tavoitteet vaihtelevat. Työntekijöillä on erilaista koulutusta, erilaista asiantuntijuutta perheiden ongelmiin. Työtä johdettaessa tulisi ottaa huomioon kaikki seikat, joilla voidaan vaikuttaa työn tuloksellisuuteen, tavoitteiden saavuttamiseen sekä yhtiömme arvoihin, jotka loppujen lopuksi painottavat asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan arvokasta kohtaamista sekä hyvää kokemusta asiakkaana.

Sosiaalialaa johdettaessa arvot ja etiikka ovat toiminnan perustana. Myös työntekijänä sosiaalialalla arvot ja etiikka ovat edelleen toiminnan perustana. Työntekijöiden tulisi sitoutua organisaatioiden arvoihin, mutta se vaatii myös johtamiselta samoihin arvoihin kannustamista ja tukea työntekijöille arvoja ja eettisyyttä noudattavasta yhteisestä linjasta.

LÄHTEET

Bardy M. (2009). *Lastensuojelun ytimissä*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Jokimies P. (2001). Perhetyössä esiin nousevat tunteet. *Vanhemmuuden roolikartta*, 72-77. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Heino T.

Halme N., Perälä M., Vuorisalmi M. (2014). Tuki, osallisuus ja yhteistoiminta lasten ja perheiden palveluissa. Työntekijöiden näkökulma. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Hirsijärvi S., Remes P., Sajavaara P. (2002). *Tutki ja kirjoita*. Hämeenlinna: Tammi.

Järvinen M., Laine A., Hellman-Suominen K. (2009). *Varhaiskasvatusta ammattitaidolla*. Hämeenlinna: kirjapaja.

Järvinen R., Lankinen A., Taajamo T., Veistilä M., Virolainen A. (2012). *Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea*. Porvoo: Bookwell oy.

- Kananen J. (2014). *Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä*. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisu.
- Lastensuojelulaki 2007/417. Haettu 8.11.2016 osoitteesta <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>
- Mahkonen S. (2010) *Lastensuojelu ja laki*. Helsinki: Edita Publishing.
- Mönkkönen K. (2007). *Vuorovaikutus, dialoginen asiakastyö*. Helsinki: Edita Prima oy.
- Narikka J. (2008). *Sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestäminen ja hankinta*. Tallinna: Tietosanoma Oy.
- Pohjola A. (2012). *Sosiaalityön vaikuttavuus. Tutkimukseen perustuva vaikuttavuus*. Tampere: Lapin yliopistokustannus.
- Puonti A., Saarnio T., Hujala A. (2005). *Lastensuojelu tänään*. Helsinki: kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Pösö T. (2007). *Lastensuojelun puuttuva tieto. Perhetyön tieto, 65-80*. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino.
- Reijonen M. (2005). *Voimaa perhetyöhön, arjen tuki ja ammatilliset verkostot*. Keuruu: PS-kustannus.
- Rönkkö L. & Rytönen T. (2010). *Monisäikeinen perhetyö*. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Sinkkonen J., Korhonen L. (2015). *Pulassa lapsen kanssa*. Riika: Kustannus oy Duodecim.
- Sosiaalihuoltolaki 2014/ 1301. Haettu 8.11.2016 osoitteesta <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>
- Sosiaali- ja terveysministeriön sosiaalihuoltolain soveltamisopas (2015). Haettu 8.11.2016 osoitteesta <http://stm.fi/sosiaalihuoltolaki>
- Taskinen S. (2010). *Lastensuojelulain soveltaminen*.
- Tuomi J., Sarajärvi A. (2007). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Hämeenlinna: Tammi.
- Törrönen M. (2012). *Onni on joka päivä, lapsiperheen arki ja hyvinvointi*. Tallinna: Gaudeamus Helsinki University Press Oy.

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

Virtanen P., Suoheimo M., Lamminmäki S., Ahonen P., Suokas M. (2011). *Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalveluiden kehittämiseen*. Tekes, Helsinki. Haettu 5.11.2017 osoitteesta: <https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>

Liite 1

HAASTATTELULOMAKE

Kyselylomake sosiaalityöntekijöille

Palveluntuottajaan päätyminen

1. Kuinka kauan olet tehnyt yhteistyötä yrityksen kanssa?
2. Mitkä tekijät ovat vaikuttaneet siihen, että palveluita tilataan yritykseltä?

Perhetyön tavoitteet ja sisältö

3. Mikä merkitys mielestäsi perhetyölle asetetuilla tavoitteilla on?
4. Kuinka hyvin perhetyöllä on saavutettu asetetut tavoitteet?
5. Oletko saanut riittävästi tietoa perhetyön prosessista perheohjaajilta?

Perhetyön dokumentointi

6. Mitkä seikat kuukausikoosteissa on merkityksellisiä?
7. Miten arvioisit kuukausikoosteiden laatua?
8. Toivoisitko kuukausikoosteisiin muutoksia?

Perhetyön kehittäminen

9. Mihin asioihin olet palveluissamme tyytyväisiä?
10. Löydätkö palveluistamme jotakin kehitettävää?

Liite 2

SUOSTUMUSLOMAKE HAASTATTELUUN**SUOSTUMUS**

Suostun osallistumaan ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyöhön liittyvään haastatteluun. Tutkimuksen tavoitteena on tutkia yrityksen perhetyön laatua sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta.

Osallistuminen on vapaaehtoista.

Tässä haastattelussa antamani tiedot ovat osa aineistoa. Tietoja käytetään siten, että niitä ei pystytä yhdistämään työntekijöihin tai kaupunkeihin.

Äänitetyssä haastattelussa kerättyjä tietoja säilytetään salassapitomääräykset huomioiden ja tiedot hävitetään analysoinnin ja raportoinnin jälkeen.

Paikka, aika ja allekirjoitus