

Toivoa tulevaisuuteen

Lapsi- ja perhepalvelukeskus Ruusun laatulupauksen teemojen merkityksen kartoittaminen ja perhearviointimenetelmän tuotteistaminen

Elina Oinonen
Mari Salin

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2016
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala
Sosiaalialan koulutusohjelma, ylempi AMK
Perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Tekijä(t) Oinonen Elina ja Salin Mari	Julkaisun laji Opinnäytetyö, ylempi AMK	Päivämäärä 05.04.2016
	Sivumäärä 178 sivua	Julkaisun kieli Suomi
		Verkkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Toivoa tulevaisuuteen Lapsi- ja perhepalvelukeskus Ruusun laatulupauksen teemojen merkityksen kartoittaminen ja perhearviointimenetelmän tuotteistaminen		
Tutkinto-ohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma YAMK, Perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen		
Työn ohjaaja(t) Johanna Moilanen ja Asta Suomi		
Toimeksiantaja(t) Kirkkopalvelut ry.		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön yhteiskunnallisena tarkoituksena oli lisätä perheen kokonaisvaltaista huomioimista ja voimavarakeskeistä näkökulmaa perhetyössä lasta unohtamatta. Arvioimme tutkimuksellisen kehittämistyön avulla Lapsi- ja perhepalvelukeskus Ruusun laatulupauksen toteutumista ja arvioinnin merkitystä asiakastyössä. Tarkoituksena oli myös yhtenäistää työkäytäntöjä Avoruuksissa.</p> <p>Opinnäytetyö oli tutkimuksellinen kehittämistyö ja toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Aineisto kerättiin teemahaastattelulla Avoruuksun työntekijöiltä sekä osalta Diakoniset hyvinvointi- ja sosiaalipalvelut -palvelualueen esimiehiltä.</p> <p>Tutkimuksen tuloksena selvisi, että perhetyön asiakastyössä käytettävien lomakkeiden sisältöön tulisi panostaa laadullisesti. Kaikki vastaajat kokivat, että arviointi on tärkeä osa työssä kehittymisessä ja työn kehittämisessä. Esiin nousi myös toive saada enemmän palautetta tehdystä työstä arjessa. Kaikkia laatulupauksen teemoja: luottamusta, yksilöllisyyttä, lapsi- ja perhekeskeisyyttä sekä voimavara- ja ratkaisukeskeisyyttä pidettiin tärkeinä asioina. Tärkeimpinä teemoista esiin nousivat luottamus ja yksilöllisyys. Erityisesti Avoruuksun perhetyössä yksilöllisyys nähtiin kantavana voimavarana. Tuloksista nousi esille selkeimmin tarve työkäytänteiden yhtenäistämiseen ja menetelmien käytännön harjoitteluun.</p> <p>Tulosten pohjalta muokkasimme Iso-Britanniassa kehitetyn perhearviointimenetelmän Lapsi- ja perhepalvelukeskus Ruusun käyttöön. Menetelmä nimettiin Toivo-menetelmäksi. Toivo-menetelmän avulla perhetyötä tullaan tekemään Lapsi- ja perhepalvelukeskus Ruusussa yhtenäisemmän mallin mukaisesti ja asiakkaat saavat laadukkaampaa ja monipuolisempaa palvelua arjen voimavarojensa esiin nostamiseksi.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Perhetyö, perhearviointi, tutkimuksellinen kehittämistoiminta, ratkaisukeskeinen työmenetelmä, voimavarakeskeinen työmenetelmä ja laatu		
Liitteet työstä salattu, Liitteenä Toivo-menetelmä ja muita lomakkeita (84 sivua)		

Author(s) Oinonen Elina and Salin Mari	Type of publication Master's thesis	Date 05.04.2016
	Number of pages 178 pages	Language of publication: Finnish
		Permission for web publication: X
Title of publication Hope for the future Charting the importance of the Child and Family Service Centre Ruusu's quality themes and productizing family assessment.		
Degree programme Master's Degree Programme in Social Services		
Supervisor(s) Moilanen, Johanna; Suomi, Asta		
Assigned by The Finnish Church Services Association		
Abstract <p>The social purpose of the thesis was to increase the comprehensive consideration of families and a resource-centred perspective in family work without forgetting children. By means of developmental research the thesis examined the realization of the Child and Family Service Centre Ruusu's quality promise and the importance of assessment in client work. The aim was also to standardize work practices in Avoruusu.</p> <p>The study was a developmental research work and it was carried out as a qualitative study. The material was collected by using theme interviews with the Avoruusu employees and with some of the managers of the Church's social and welfare services.</p> <p>According to the results of the study, the quality of the content of the client forms should receive more attention. All the respondents felt that assessment was an important part of professional development and development of the work. One of the findings was a wish for more feedback on everyday work. All the themes of the quality promise, namely, confidence, individuality, child and family-focus as well as resource and solution-oriented methods were considered important. Confidence and individuality were highlighted as the most important themes. Individuality was especially seen as a decisive resource in the family work of Avoruusu. Most clearly the results highlighted the need of the standardization of work practices and the practical training of work methods.</p> <p>Based on the results of the development work, a family assessment method developed in the UK was modified for the Child and Family Service Centre Ruusu. The method was given the name Hope-method. With the help of the method family work will be conducted in Ruusu according to a more uniform model, and the clients will receive more versatile services with better quality so as to be able to better resort to their everyday resources.</p>		
Keywords/tags (subjects) Family work, family assessment, research development activity, solution-oriented method, resource-oriented method and quality.		
Miscellaneous Appendices: confidential, Appendices including Toivo-method and other forms (84 pages)		

Sisältö

1 Johdanto	3
2 Kirkkopalvelut sillanrakentajana	5
2.1 Kirkkopalveluiden järjestökokonaisuus.....	5
2.2 Avoruusu – lastensuojelupalvelua perheen hyvinvointiin.....	7
2.2.1 Ratkaisukeskeinen työmenetelmä perhetyön taustalla.....	10
2.2.2 Asiakkuus- ja perhetyön prosessit.....	11
3 Perhearviointimenetelmä–vahvuuksien rakentamista ja vaikeuksien purkamista	14
3.1 Lapsikeskeisyys ja koko perheen osallistuminen.....	15
3.2 Perhearviointimenetelmän viitekehys.....	17
3.3 Menetelmän käyttömahdollisuudet ja haasteet.....	18
3.4 Perhearvioinnin osa-alueet ja profiili.....	20
3.5 Perhetehtävät näkökulman tuojina.....	22
3.5.1 Tarkoitus ja perhetehtävien tavoite.....	22
3.5.2 Jaottelua, ohjeistus ja palaute.....	23
4 Laatulupaus ja työn arviointi – pohja työlle	25
4.1 Laadun arviointi lastensuojelun palveluissa.....	26
4.2 Työn arviointi ja laadun kehittäminen Avoruusussa.....	29
4.3 Ruusun laatulupaus.....	31
5 Työn metodologiset lähtökohdat	34
5.1 Kehittämistehtävät, tarkoitus ja tavoitteet.....	34
5.2 Tutkimusmenetelmät kehittämistyössä.....	35
5.3 Aineiston keruu ja analyysi.....	38
5.3.1 Keruu.....	39
5.3.2 Analyysi.....	41
5.4 Kehittämistrategia ja työn vaiheet.....	44
5.4.1 Vaihe 1: Ideointia ja luonnostelua.....	46
5.4.2 Vaihe 2: Työstön vaihe.....	47
5.4.3 Vaihe 3: Viimeistelyä.....	52
6 Haastattelujen tulokset	53
6.1 Menetelmäsalkun sisältö.....	53
6.2 Työn arviointi.....	54
6.3 Ruusun taustaideologia.....	55
6.4 Osaaminen ja sen kehittäminen.....	58
6.5 Johtopäätökset.....	59
7 Haastattelujen tuloksista kehittämistyöksi: Toivo–menetelmä	63
7.1 Tuotteistamisprosessin alkumetreillä.....	63
7.2 Toivon työstö: lomakkeisto ja Ruusun omat työmenetelmät.....	65
7.2.1 Lomakkeisto ja asiakastietolomakkeet.....	65
7.2.2 Ruusun omat työmenetelmät ja niiden taustaa.....	66
7.3 Tuotteistamisprosessin loppumetreillä.....	69
7.4 Toivo - valmis työmenetelmä.....	70
7.5 Kehittämistyön kriittistä arviointia.....	74

8 Pohdinta	78
8.1 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus.....	78
8.2 Opinnäytetyön kokonaisuuden pohdintaa.....	80
8.3 Loppusanat.....	85
Lähteet	86
Omien työmenetelmien lähteet salkussa	92
Liitteet	94
Liite 1. Teemahaastattelurunko.....	94
Liite 2. Saatekirje.....	95
Liite 3. Toivo–menetelmä, sisältäen omat työmenetelmät.....	96
Liite 4. Lomakkeita työntekijöiden käyttöön.....	156
Liite 5. Markkinointiliitteet.....	176

Kuviot

Kuvio 1. Kirkkopalvelut sillanrakentajana	5
Kuvio 2. Ratkaisukeskeisen asiakastyön ulottuvuudet.....	10
Kuvio 3. Avoruusun asiakkuusprosessi	12
Kuvio 4. Perheen toimintamalli-kehä.....	20
Kuvio 5. Keskeisiä toiminnan arvioinnin näkökulmia Avoruusussa.....	30
Kuvio 6. Ruusun laatulupaus	32
Kuvio 7. Analyysitapamme avaaminen	42
Kuvio 8. Tutkimuksen ja kehittämistoiminnan yhteys	45
Kuvio 9. Tutkimuksellisen kehittämistyön vaiheet lomittuneina toisiinsa	46
Kuvio 10. Työyhteisön osallistamiskaavio	50
Kuvio 11. Tiimipalaverin hahmotelmaa vanhemmuudesta 30.11.2015	51
Kuvio 12. Kuvio 12. Materiaalisalkun sisältö	64

Taulukot

Taulukko 1. Tutkijan muistilista hyvien tieteellisten käytäntöjen noudattamiseen.....	37
Taulukko 2. Ruusun omat työmenetelmät Toivo-lomakkeistossa.....	71

1 Johdanto

Yhteiskunnan kiristyvät vaatimukset ja perhe-elämän haasteet tuovat painetta perheiden arkeen. Perhetyö on lapsen edun turvaamista koko perhe huomioiden sekä auttaen lasta ja perhettä vaikeuksien ja ongelmien alta kohti yhdessä laadittuja tavoitteita

Jokaisella meillä on yksilönä elämässä omat haasteemme. Se kuinka ikävät kokemukset käännetään voimavaraksi, on avain voimavarojen löytämisen polulla. Liian usein vahvuudet ja toimivat asiat jäävät ongelmien alle. Puhe jää ongelmien tasolle ja ratkaisun avaimet hautautuvat piiloon. Haluamme opinnäytetyöllämme kertoa, että jokaisessa yksilössä ja perheessä kokonaisuutena on jotain hyvää. Perheen huomioiminen kokonaisuutena perhetyössä ja ratkaisujen löytäminen yhdessä ongelmien sijaan on ratkaisu- ja voimavarakeskeistä perhetyötä. Se antaa toivoa ja avaimet tasapainoiseen tulevaisuuteen.

Työmme tarkoituksena on vastata työntekijöiltä, mutta myös lastensuojelun kentältä, nousseisiin tarpeisiin. Asiakastyötä tehdessä olemme huomanneet, että tarpeet lastensuojelun kentältä ovat viime aikoina kohdistuneet perheiden kokonaisvaltaiseen vanhemmuuden, vuorovaikutuksen ja tunne-elämän arviointiin. Tästä syystä tavoitteenamme on työn laadun parantaminen tuotteistamalla Lapsi - ja perhepalvelukeskus Ruusun työhön Bentovim & Millerin perhearviointimenetelmä. Työmme toisena tavoitteena on työntekijöiden menetelmäosaamisen vahvistaminen ja siinä erityisesti ratkaisu- ja voimavarakeskeisyyden näkökulma. Kartoitamme työssä myös Lapsi- ja perhepalvelukeskus Ruusun laatulupauksen teemojen merkitystä ja millainen merkitys arvioinnilla on työyhteisössä. Työmme tavoite on myös työkäytäntöjen yhtenäistäminen Avoruusun työyhteisössä.

Työmme on kvalitatiivinen tutkimus, jonka kehittämistehtävät ovat seuraavat. Haluamme opinnäytetyössämme selvittää millaisia lomakkeita Avoruusu tarvitsee työntekijöille ja asiakkaille. Kartoitamme työllämme myös, mikä merkitys laatulupauksen

teemoilla (luottamus, yksilöllisyys, lapsi- ja perhekeskeisyys) on haastateltaville diakonisten hyvinvointi- ja sosiaalipalveluiden henkilökunnalle. Haluamme vastauksia myös kysymykseen, kuinka työn tuloksia arvioidaan henkilökunnan näkökulmasta. Selvitämme työllämme myös, mikä merkitys voimavara- ja ratkaisukeskeisyydellä on perhetyössä sekä millaisia voimavaraisia työmenetelmiä- ja ratkaisukeskeisiä työmenetelmiä Avoruusun työntekijät käyttävät tai haluaisivat työssään käyttää.

Tämä työ etenee siten, että työn toinen luku johdannon jälkeen, pitää sisällään Kirkkopalveluiden järjestökokonaisuuden selvittämisen. Toisessa luvussa avaamme lisäksi Avoruusun toimintaa, ratkaisukeskeistä näkökulmaa sekä Avoruusun perhetyön- ja asiakasprosessia. Luku kolme sisältää perhearviointimenetelmän esittelyä, kohdistuen perhearviointimenetelmän viitekehykseen, osa-alueisiin ja perheprofiiliin sekä perhetehtäviin näkökulman tuojina. Luku neljä avaa Lapsi- ja perhepalvelukeskus Ruusun laatulupausta ja työn arviointia. Luku viisi kertoo työn metodologisista lähtökohdista kuten kehittämistehtävistämme, tutkimusmenetelmästä, aineiston keruusta ja analyysistä sekä kehittämisstrategiastamme. Luvussa kuusi avaamme teemahaastattelun tulokset ja haastattelusta tehdyt johtopäätökset. Luku seitsemän selvittää kuinka perhearviointimenetelmän tuotteistamisprosessi eteni perhearviointikoulutuksesta kehittämistyöksi. Kehittämistyön tuloksena syntyi Toivo-menetelmä ja työntekijöiden käyttöön tarkoitettu menetelmäsalkku. Lopuksi luvussa kahdeksan pohdimme työn tekemistä kokonaisuutena, eettisyyttä ja luotettavuutta sekä esitämme jatkotutkimusehdotuksia. Työn päättävät loppusanat.

2 Kirkkopalvelut sillanrakentajana

Kirkkopalveluiden visiona (Kuvio 1) on olla sillanrakentajana perusarvoillaan: usko, toivo ja rakkaus. Avara kansankirkollisuudella, rohkealla yhteiskuntavastuulla ja palvelevalla lähimmäisenrakkaudellaan Kirkkopalvelut ovat rakentamassa toivoa, hyvää elämää ja arjen kristillisyyttä ihmisten elämään. Kirkkopalveluiden perustehtäväksi on muokkautunut oikeudenmukaisen yhteiskunnan rakentaminen, auttaa kirkkoa onnistumaan ja uudistumaan sekä välittää ihmisistä ja toimia hyvinvoinnin puolesta. Kirkkopalvelut myös kouluttavat ja valmentavat. (Sillanrakentaja-strategia 2015–2019 N.d.)



Kuvio 1. Kirkkopalvelut sillanrakentajana (Sillanrakentaja-strategia 2015–2019 N.d.)

2.1 Kirkkopalveluiden järjestökonaisuus

Kirkkopalvelut ry. on seurakuntien ja kristillisten toimijoiden valtakunnallinen yhteistyö- ja palvelujärjestö. Kirkkopalvelut ry yhdessä Suomen Kirkon Seurakuntaopiston Säätiö kanssa muodostavat järjestökonaisuuden ja tytäryhtiöiden kanssa konsernin. (Kirkkopalvelut- sillanrakentaja kirkon, yhteiskunnan ja ihmisten välillä 2016.) Kirkkopalvelut ry:n palvelualueet ovat Jäsenpalvelut, Seurakuntaopisto, Diakoniset

hyvinvointi- ja sosiaalipalvelut sekä Kirkkopalvelut-konserniin kuuluva Kotimaa Oy. Diakonisiin hyvinvointi- ja sosiaalipalveluihin kuuluvat Lapsi- ja perhepalvelukeskus Ruusu, vanhustenhuoltopalveluihin erikoistunut Koivurannan palvelukeskus sekä päiväkotikielinen Satakietinen. Laitosmuotoisten palvelujen rinnalle on alettu kehittämään myös avomuotoisia palveluja. (Sillanrakentaja-strategia 2015–2019 N.d.) Lapsi- ja perhepalvelukeskus Ruusun sisälle kuuluvat Lastenkoti Ruusu, Perhekuntoutus Ruusu ja Avoruusu (Lapsi- ja perhepalvelukeskus Ruusu 2016).

Kirkkopalveluiden strategiaan kuuluu, että diakonisia hyvinvointi- ja sosiaalipalveluita tullaan lisäämään ja kehittämään organisaatiossa. Kirkkopalvelut haluavat kehittää toimintaa siihen suuntaan, mihin myös uusi sosiaalihuoltolaki ohjaa. Uuden sosiaalihuoltolain (L 1301/2014) tarkoituksena on vahvistaa peruspalveluita ja sitä kautta vähentää korjaavien toimenpiteiden tarvetta. Uuden lain tavoitteena on madaltaa tuen hakemisen kynnyksiä järjestämälle ne muiden peruspalvelujen yhteydessä. Uuden lain tuomat muutokset lastensuojelulakiin ja terveydenhuoltolakiin ovat tulleet voimaan 1.4.2015 ja osa säännöksistä tuli sovellettavaksi vasta 1.1.2016 alkaen. (L 301/2014).

Uusi sosiaalihuoltolaki on vaikuttanut siihen, että ehkäisevien perhepalvelujen osuus tulee todennäköisesti kasvamaan. Kotipalvelun vahvistamisen lisäksi myös perhetyötä, tukihenkilöitä ja tukiperheitä sekä vertaisryhmätoimintaa on annettava yleisinä perhepalveluina myös ilman, että siihen liittyy lastensuojelun asiakkuutta. (L 1301/2014; Lastensuojelun käsikirja, 2015). Nämä muutokset tulevat lisäämään palvelujen tarpeita, joihin Avoruusu haluaa vastata vahvalla ammattitaidollaan. Uuteen sosiaalihuoltolakiin (L 1301/2014) kuuluvat myös lapsen ja vanhemman tapaamisten järjestäminen sekä valvotut vaihdot lakiin kirjatuin ehdoin ja myös siihen palvelun tarpeeseen pyritään vastaamaan. Uudessa sosiaalihuoltolaissa myös kiireellisen sijoituksen ehtoja on kiristetty ja vaihtoehtoisena muotona voidaan tarjota esimerkiksi tehostettua perhetyötä. (L 1301/2014) Tämä muutos on alkanut jo näkyä palvelujen kysynnän määrässä.

2.2 Avoruusu – lastensuojelupalvelua perheen hyvinvointiin

Avoruusu on käynnistynyt vuoden 2014 alusta. Henkilöstö koostuu lastensuojelun perhetyön, jälkihuollon, päihde- ja terapiatyön ammattilaisista. Avoruusussa toimivat myös Ruusun laitossyksiköiden sosiaalityön asiantuntijat. Avoruusu tarjoaa tällä hetkellä palveluita Pieksämäen, Mikkelin ja Jyväskylän seudulla. (Avoruusu – palvelut lähellä sinua 2015.) Toinen opinnäytetyön tekijöistä on aloittanut uudessa Jyväskylän toimipisteessä vastaavana työntekijänä 15.4.2015 ja siirtynyt Avoruusun yksikön johtajaksi 1.10.2015 alkaen. Toinen opinnäytetyön tekijöistä teki Avoruusulle kesän ja syksyn aikana tuntityönä perhetyötä ja aloitti Jyväskylän toimipaikan perheohjaajana 2.11.2015.

Avoruusun palveluihin kuuluvat perhetyö, nuorten tukipalvelut sekä päihde- ja terapiaosaamista. Avoruusun työ on kotiin tehtävää työtä ja sitä tehdään yhdessä asiakkaan verkostojen kanssa. Palveluiden tehtävänä on vähentää lastensuojelun tarvetta ja tarjota monipuolista ammattiapua jo lastensuojelun asiakkaina oleville perheille. Avoruusun erottautuu muista lastensuojelupalveluiden tuottajista vahvalla päihde, riippuvuus ja - ja terapiaosaamisella. Avoruusu tarjoaa myös tukihenkilötoimintaa. Se on lapsille ja nuorille suunnattua yksilöllistä, psykososiaalista ja ammatillista tukea. Tukihenkilötoiminnan tavoitteena on ohjata ja tukea lasta ja nuorta ikätason mukaiseen toimintaan ja tarvittaessa muiden palvelujen piiriin. Myös asiakkaiden tarpeiden yksilöllinen räätälöiminen on ominaista Avoruusun toiminnassa. (Avoruusu – palvelut lähellä sinua 2015.)

Avoruusun palveluihin kuuluvat myös avomuotoinen perhekuntoutus. Perhekuntoutus on lastensuojelun perhetyöhön integroitu monipuolinen kuntoutusohjelma. (Avoruusu – palvelut lähellä sinua 2015.) Yleisesti perhekuntoutus on muun muassa lapsen edun huomioimista sekä lapsen ja vanhemman kuuntelemista. Perhekuntoutuksessa saa tietoa, ohjausta ja oppii vanhemmuuden taitoja. Siellä pyritään löytämään yhteisiä tavoitteita ja keinoja sekä järjestämään asioita ja lapsen arjen olosuhteita yhteistyössä kotipaikkakunnan toimijoiden kanssa. (Voimaannuttavat suhteet

perhekuntoutuksessa 2010, 47.) Tämä määritelmä pätee myös Avoruusun perhekuntoutuksen sisältöön.

Perhetyön voi määritellä monella tapaa. Nätkin ja Vuori (2007, 7) määrittelevät perhetyön voivan tarkoittaa kaikkea työtä, jossa perhe ja perheenjäsenet ovat asiakaina. Perhetyötä tehdään perheen hyvinvoinnin eteen ja sitä kehystää huoli perheiden ongelmista. Tässä määritelmässä perhetyötä voivat tehdä kaikenlaiset hyvinvoinnin ammattilaiset kuten sosiaalityöntekijät, mutta myös terveydenhoitajat tai opettajat. Työmuotoina voi olla esimerkiksi poliittinen vaikuttaminen tai asiakastyö. (Nätkin & Vuori 2007, 7.) Erotuksena tästä laajasta määritelmästä keskitymme tutkimuksellisessa kehittämistyössämme perhetyöhön, jolla tarkoitetaan kunnan organisoimaa lastensuojelulain mukaista tukitoimea.

Perhetyö liitetään usein lastensuojeluun ja se on määritelty lastensuojelulaissa yhdeksi avohuollon tukitoimeksi. Uusi sosiaalihuoltolaki määrittelee sen myös yleiseksi perhepalveluksi (L 1302/2014). Kansainvälisessä kontekstissa perhetyö kerrotaan olevan työtä koko perheen tai jonkin yksittäisen henkilön hyvinvoinnin eteen, kertoo Ryden (2013, 83). Lastensuojelun avohuollon työmuotona tehtävällä perhetyöllä tuetaan vanhemmuutta sekä autetaan kasvatustehtävässä, mutta sillä on myös yhteiskunnan antama lakisääteinen oikeutus turvata kaikissa tilanteissa lapsen etu ja puuttua tarvittaessa myös perheen yksityisyyteen. (Hovi-Pulsa 2011, 63.)

Tarja Heino, Kristiina Berg ja Johanna Hurtig (2000,17) ovat tehneet laajan selvityksen perhetyö-nimikkeellä tehtävästä työstä. Selvityksen mukaan on kehitetty erilaisia muotoja perhetyölle. Perhetyön työmuodot, toimijat ja organisointitavat ovat moninaisia. Kaupunkien ja kuntien järjestämän perhetyön tehtäviksi mainitaan vanhemmuuden- ja kasvatustehtävissä tukeminen, perheen voimavarojen etsiminen sekä erilaisten elämänhallinnan ja arkirutiinien ylläpidon taitojen löytäminen ja tukeminen. Tehtäviä voivat olla myös lapsen ja vanhemman vuorovaikutuksen tukeminen, avun hakemisen auttaminen, perheenjäsenten ristiriitoihin puuttuminen sekä perheen tilanteen seuraaminen ja arjen havainnointi. Perhetyön kerrottiin olevan tavoitteellista toimintaa, jonka on tarkoitus saada muutosta aikaan (Heino, Berg & Hurtig 2000, 46;

Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä & Virolainen 2012, 102). Perhetyö tapahtuu pääsääntöisesti perheiden kotona. Se perustuu keskusteluihin perheenjäsenten kanssa, perhetyöntekijän arjessa mukanaoloon ja arjen havainnoimiseen. (Heino, Berg & Hurtig 2000, 61–72, 94–98, 102–105, 109–113, 121–124.) Perhetyössä tehdään työtä koko perheen kanssa, mutta tärkeintä on kuitenkin lapsen edun turvaaminen. Perhetyön tulee aina olla suunnitelmallista ja tavoitteellista. (Lastensuojelun käsikirja 2015.) Lastensuojelun ollessa tavoitteellista sosiaalityötä, sen oikeutus tulee tavoitteiden kautta. Tavoitteet antavat ryhtiä ja määrittelevät työn suunnan. (Kaikko 2004, 14.)

Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä & Virolainen (2012, 102) kertovat perhetyön määritelmänä se olevan suunnitelmallinen sarja tapahtumia, joka riippuu perheen tarpeista ja tilanteesta. Perhetyö perustuu perheen yksilöllisen tilanteen arviointiin, perhelähtöisten tavoitteiden asettamiseen ja niiden saavuttamiseksi valitsemiin perhetyön menetelmiin. Perhetyöntekijän ja perheenjäsenten välinen suhde on tärkeässä roolissa koko prosessissa. Perhetyön vaikutuksia arvioidaan ja kokonaisuus muodostuu vuorovaikutuksen, toimintojen ja laadunhallinnan osaprosesseista. Perhetyön prosessi on aina yksilöllinen ja siihen vaikuttavat perheiden erilaisuus, motivaatio, voimavarat, tuen tarpeet sekä arjen monimuotoisuus. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä, Virolainen 2012, 102.) Viitaten edelliseen, opinnäytetyössämme perhetyö tarkoittaa suunnitelmallista tapahtumasarjaa, jossa työntekijä ohjaa perhettä erilaisia työmenetelmiä käyttäen kohti alussa laadittuja henkilökohtaisia tavoitteita.

Avoruusun perhetyö on ennaltaehkäisevää työtä, se on voimaannuttavaa ja ratkaisukeskeistä. Avoruusussa työskentely tapahtuu voimavaroja etsien ja ei ongelmalähtöisesti. (Avoruusu – palvelut lähellä sinua 2015). Oikeanlaisen tiedon saaminen palveluista on perheille tärkeää. Se saa perheen tuntemaan olonsa voimaantuneeksi. (Nachshen 2003, 73.) Voimaantumisen käsite on laajasti ymmärretty ja useille se tarkoittaa useille vain käyttäytymisen tason ilmiötä toteaa Mattila. Mattilan mielestä voimaantumisen käsite tulee ajatella laajempänä kokonaisuutena. (2008, 131).

2.2.1 Ratkaisukeskeinen työmenetelmä perhetyön taustalla

Ratkaisukeskeinen työmenetelmä tarkoittaa menetelmää, jolla työntekijä tai terapeutti asennoituu ongelmallisiin tilanteisiin työssään. Menetelmä pyrkii ratkaisuiden, päämäärien ja tavoitteiden löytämiseen, ilman ongelmakeskeistä ajattelutapaa. Tulevaisuuteen suuntautuminen, voimavarojen etsiminen ja toiveikkuus kuuluu tärkeänä osana ratkaisukeskeisen menetelmän taustaideologiaa. Ratkaisukeskeinen työtapa on syntynyt ongelmien ja pulmien työstämiseen mekaanisen syy-seuraussuhteiden rinnalle. Siinä etsitään arvoa vaikeuden takaa. (Katajainen, Lipponen, Litovaara 2003, 15–16.)



Kuvio 2. Ratkaisukeskeisen asiakastyön ulottuvuudet (Sundman 2012, 26).

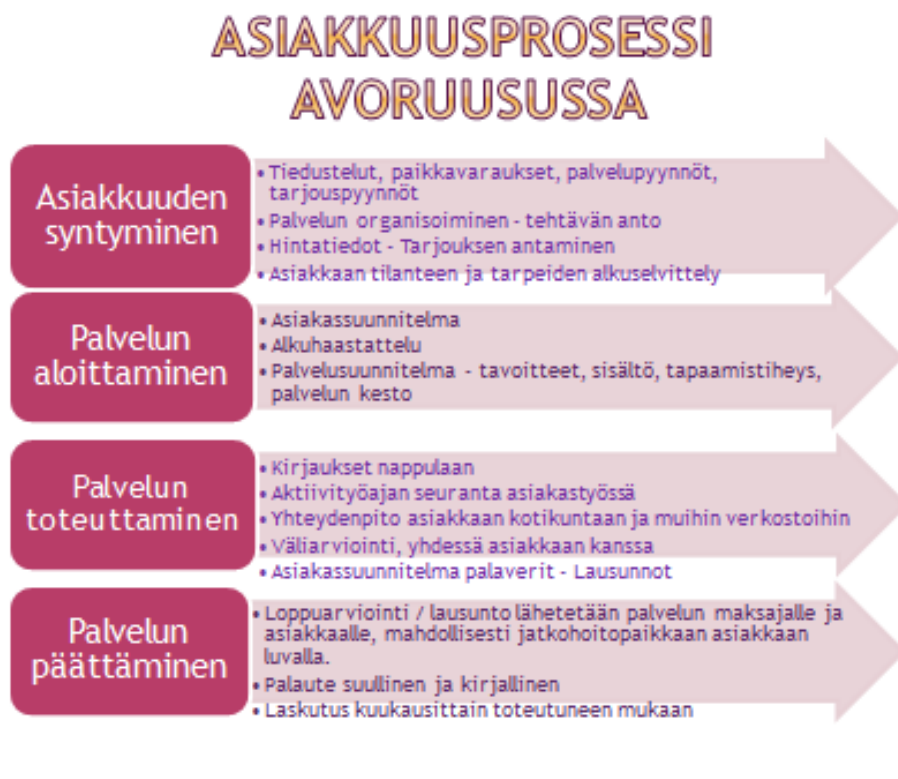
European Brief Therapy Association (EBTA) on määritellyt ratkaisukeskeisyyden eri näkökulmien, ulottuvuuksien mukaan (ks. kuvio 2). Asiakaskeskeisyys tarkoittaa ratkaisukeskeisyyden määrittelyssä pääosin asiakkaiden käsitysten varassa työskentelyä, ilman että työntekijä tekee oletuksia tilanteesta. VET-psykoterapeutti, kouluttaja ja työnohjaaja Sundman (2012, 27) uskoo asiakaskeskeisyyden olevan ratkaisukeskeisen asiakastyön ydin. Muita teemoja näkökulmassa ovat huomio, kunnioitus ja yhteistoinnollisuus asiakastilanteessa. Vuorovaikutus luo prosessin joka etenee kysymyksin,

teoin ja sanoin vaikuttaen ja avaten eri näkökulmia. Ratkaisukeskeisyys on aina voimavaroihin perustuvaa, tavoitteellista sekä tulevaisuusorientoitunutta. (Sundman 2012, 26–28.)

Ratkaisukeskeisyys näkyy Avoruusun perhetyössä muun muassa siten, että ratkaisua etsitään yhdessä asiakkaan/perheen kanssa, ei työntekijälähtöisesti. Tarkoitus on keskittyä tulevaisuuteen ja ratkaisuihin, ei siihen mikä on ongelma. Quick (2008, 2) toteaaakin, että ratkaisukeskeisen työmenetelmän perusstrategiana on tehdä sitä mikä toimii ja jättää tekemättä toimimattomat asiat. Toiminta tulee keskittää toimi-
viin asioihin elämässä. (Quick 2008, 2.)

2.2.2 Asiakkuus- ja perhetyön prosessit

Avoruusun asiakkuusprosessiin sisältyy neljä eri vaihetta. Prosessin ensimmäinen vaihe on *asiakkuuden syntymisen vaihe* (ks. kuvio 3). Tällöin sosiaalityöntekijä ottaa yhteyttä Avoruusuun ja tiedustelee mahdollisuutta perhetyön aloitukseen. Tähän vaiheeseen kuuluu asiakkaan tilanteen ja tarpeiden alkuselvittely ja tehtävänanto. Myös tällöin sovitaan palvelun kulut ja hintatiedot. (Avoruusun perehdytyskansio 2014, 19.)



Kuvio 3. Avoruusun asiakkuusprosessi (Avoruusun perehdytyskansio 2014,18).

Asiakkuuden syntymisen jälkeen siirrytään *palvelun aloittamisen vaiheeseen*, joka pitää sisällään asiakassuunnitelman laadinnan ja alkuhaastattelun perheelle. Aloitusvaihe pitää sisällään tavoitteiden, työn sisällön, tapaamistiheyden ja palvelun keston laadinnan asiakassuunnitelmapalaverissa. Palaveriin osallistuvat palvelun tilaajat, asiakas/asiakkaat, Avoruusun sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja ja työntekijä/työntekijät, jotka toteuttavat palvelun. Palaveriin on mahdollista tulla myös asiakkaan muut palvelu- tai tukiverkostot. (Avoruusun perehdytyskansio 2014, 18–19.)

Tämän jälkeen toteutetaan tilattua palvelua eli alkaa *palvelun toteuttamisen vaihe*. Vaihe toteutetaan laaditun suunnitelman mukaan. Palvelun toteutumiseen kuuluu asiakastyön lisäksi myös kirjaukset Hilikka-asiakastietojärjestelmään, työajan seuranta asiakastyössä, yhteydenpito asiakkaan kotikuntaan ja verkostoihin. Työntekijän kuuluu tehdä myös väliarviointit ja lausunnot kirjallisina töinä työn tilaajalle. Avoruusun sosiaaliohjaaja/-työntekijä on mukana koko prosessin ajan osallistuen perheohjaajan kanssa asiakassuunnitelmapalaveriin ja lausuntojen laadintaan. Palvelun tilaaja

päättää *palvelun päättymisestä*. Palvelun päättyessä loppuarviointi lähetetään tilaajalle, asiakkaalle ja mahdolliseen jatkohoitopaikkaan asiakkaan luvalla. (Avoruusun perehdytyskansio 2014, 18–19.)

Avoruusun perhetyön prosessi on nelivaiheinen. Ensimmäinen vaihe pitää sisällään palvelutiedustelut ja riskikartoituksen perheen tilanteesta. Sitä kutsutaan *alkukartoituksen vaiheeksi*. Toinen vaihe on suunnitteluvaihe, jossa suunnitellaan yhdessä ostavan tahon (sosiaalitoimi) ja asiakkaan/perheen kanssa tavoitteet työlle asiakassuunnitelmapalaverissa. Tässä vaiheessa palvelua ostava ja palveluntarjoaja hoitavat palvelusta koituvat kustannukset maksusitoumuksen kautta. (Avoruudun perehdytyskansio 2014, 15.)

Kun tavoitteet on laadittu ja kustannuskysymykset ovat hoidossa, alkaa varsinainen *työskentelyvaihe*. Se pitää sisällään perhetyön totuttamisen asiakassuunnitelmapalaverissa laaditun tarkan ja tavoitteellisen suunnitelman mukaan. Perhetyöstä laaditaan väliarviointi perheelle ja ostavalle taholle noin puolessa välissä perhetyön prosessia. Perhetyön toteutumisesta ja tavoitteisiin pääsemisestä raportoidaan, yhdessä sovitun tavan mukaan, ostavalle taholle. Yhteydenpito yhteistyökumppaneihin on tiivistä koko työskentelyn ajan. (Avoruudun perehdytyskansio 2014, 15.)

Kun työskentelyvaihe loppuu, alkaa perhetyön prosessin *päätösvaihe*. Se sisältää perheohjaajan laatiman loppuarvioinnin, jonka saa sosiaalitoimi ja sekä perhe itse. Loppuarvioinnissa kerrotaan työskentelyn kulusta ja sen keinoista sekä arvioidaan kuinka tavoitteisiin on päästy. Päätösvaiheessa suunnitellaan myös asiakkaan /perheen jatkotoimista. (Avoruudun perehdytyskansio 2014, 15.) Perhetyöntekijät tekevät usein myös omat suosituksensa jatkotoimista, jotka voivat olla esimerkiksi perhekuntoutus tai perheelle tehtävä perhearviointi. Perhearviointimenetelmästä kerromme seuraavassa luvussa.

3 Perhearviointimenetelmä – vahvuuksien rakentamista ja vaikeuksien purkamista

Perheen arvioiminen on vaikeimpia tehtäviä, joita työntekijä voi perhetyössä kohdata. Hyvinvointi perheessä riippuu usein työntekijän kyvystä huomata perheen vahvuudet, joiden varaan rakennetaan ja vaikeudet, joita työntekijä toimillaan pyrkii lieventämään. Lapsia voi kasvattaa monella tavalla hyvin tuloksin, siksi perheiden kohtaaminen erilaisuutta kunnioittaen ja joustavasti on taitoa vaativa laji. Ammattilaisina tulee perhetyöntekijöiden osata arvioida lasten ja perheiden tarpeet ja tarpeen vaatiessa laatia tukitoimet. Lastensuojelun ollessa mukana, myös riskien suuruuden arviointi on tärkeä taito. (Bentovim & Miller 2014, 12.)

Perhearviointi on perheen voimavarojen, vahvuuksien ja vaikeuksien arviointiin kehitelty menetelmä koko perheen arvioimista varten. Sen kehittäjinä olivat Arnon Bentovim ja Lisa Miller. Se sisältää strukturoidun mallin perheen toimintakykyyn ja systemaattiseen arviointiin sekä joukon erilaisia perhetehtäviä koko perheen arvioimista varten. (Bentovim & Miller 2014, 10.) Perhetyö on määritelty perhepalveluksi, jossa perhe saa selviytymisen kokemuksia arkeensa. Samalla tavalla perhearviointilla perhe saa koko perheenä kokemuksia voimavaroistaan ja vaikeuksistaan, joiden kanssa on hyvä jatkaa työskentelyä tarvittaessa tulevaisuudessa. Perhearviointi on mahdollista suorittaa perhetyön sisällä, yhtenä työmenetelmämuotona.

Perhearviointimenetelmä pitää sisällään puolistrukturoidun mallin perheen toimintakyvyn systemaattiseen arviointiin. Menetelmä antaa järjestelmällisen ja monipuolisen havainnoinnin, arvioinnin ja kuvailun mallin työntekijälle. Mallin avulla työntekijä oppii koko perheen kanssa käydyistä keskusteluista ja vuorovaikutuksen tarkastelusta perheen sisäiseen kommunikaatioon ja arjen sujumiseen liittyvissä asioissa. Malli kuvaa myös perheen vahvuuksia, vaikeuksia ja toimintakykyä yksityiskohtaisesti ja objektiivisesti havainnoiden. Perhearviointi nousee alkujaan perheterapian kentästä ja pyrkii arvioimaan perhettä kokonaisuutena, lapsia unohtamatta. Perhearviointi

avulla saadaan arvoitua myös perheenjäsenten keskinäisiä suhteita. (Laukkanen 2011, 5.)

Perhearviointimenetelmän taustalla on Iso-Britannian terveysministeriö, joka halusi sosiaalityöntekijöille suunnatun arviointikehyksen välineistöksi (Framework for the Assessment of in Need and their families, Department of Health, 2000) lasten ja perheiden arvioimiseen. Menetelmän avulla perheen toimintakykyä, vaikeuksia ja vahvuuksia voidaan kuvata suhteellisen objektiivisesti ja yksityiskohtaisesti havainnoiden. Arvioinnissa huomioidaan perhe kokonaisuutena, mutta myös sen jäsenten keskinäiset suhteet. (Bentovim & Miller 2014, 10–11.)

3.1 Lapsikeskeisyys ja koko perheen osallistuminen

Perhearviointimenetelmässä tärkeää on lapsikeskeisyys. Lapset osallistuvat prosessiin aktiivisina toimijoina lapsen ikä ja kehitysvaihe huomioiden. Lapset saavat ”ääniensä kuuluviin” ja kokevat läsnäolonsa tärkeäksi. Holland (2011, 94) tuo esiin lasten hyvinvoinnin positiivisia vaikutuksia sosiaalityön kontekstissa, kun heidät huomioidaan arvioinneissa ja rohkaistaan osallisuuteen. Laukkanen (2011, 12) uskoo myös, että lasten huomiointi heti prosessin alussa saa heidät tuntemaan osaksi prosessin kulkua. Pohjoismaisen tiedon valossa työntekijän saadessa avoimen ja luottamuksellisen suhteen lapsen kanssa, positiivinen suhde syntyy paremmin myös vanhempien kanssa. Lapsen luottamus on yhteydessä vanhempien yhteistyökykyyn, toteaa Tronvoll. (2011, 123.)

Tämä on yksi perhearviointimenetelmän kantavista vahvuuksista, joka sai meidät vaikutettua menetelmän toimivuudesta. Varsinkin pienten lasten huomioiminen perhekokonaisuudessa jää usein vähemmälle ja heidän mielipiteensä jää aikuisten jalkoihin. Perhearviointimenetelmän lapsikeskeisyys ja perheen kokonaisvaltainen huomioiminen on menetelmän vahvuuksia. Hurtig (2006, 168) sanoo lasten olevan lastensuojelun perhetyössä olevan ”ristiriitainen osapuoli”. Hän tarkoittaa sillä sitä, että lasten tilanteesta ollaan huolissaan, heitä seurataan ja arvioidaan ja kokemuksiin pohditaan, mutta kokemukset ja suhde työntekijään jäi odottavalle tasolle. Lapsen

paikka kietoutui lasten tiedon ympärille, ei lapsilta itseltään kysytyihin tuntemuksiin. (Hurtig 2006, 168; Hurtig 2003, 11.)

Luimme Tuukka Salon Tampereen yliopistosta 2015 valmistuneen sosiaalityön Pro Gradu-tutkielman ”Realistisen arvioinnin mukainen ohjelmateoria lastensuojelun perhetyöstä”. Salon pro gradu -tutkielman tehtävänä oli selvittää, millaista lastensuojelun perhetyötä eräässä kunnassa tehdään. Hän selvitti myös, mihin kunnan lastensuojelun sosiaalityöntekijät ja perhetyöntekijät ajattelevat perhetyön aikaansaaman muutoksen asiakasperheiden elämässä perustuvan. Pro gradussa ei ollut käytetty perhearviointimenetelmää, mutta perhearviointimenetelmä vastaa Salon ongelmanmäärittelyihin hyvin monessa kohtaa muun muassa avoimuudellaan ja dialogisella yhteistyösuhteen luonnillaan.

Tutkielmassa nimittäin ilmeni, että ongelman määrittelemisen asiakasperheelle on riippuvainen perheen asennoitumisesta suhteessa tuotettuun ongelmanmäärittelyyn. Yhteinen tulkinta perheen ongelmasta ovat edellytyksiä muutostyön mahdollistamiselle. Tuloksista ilmeni, että perhetyön keskeinen tehtävä muutoksen mahdollistamiseksi on luoda työskentelylle konteksti, jossa hyvä työntekijän ja asiakkaan välinen yhteistyösuhde ja molemminpuolisesti hyväksyty ongelmanmäärittely mahdollistuu. Ne purkavat syitä, joiden vuoksi perheet saattavat olla epämotivoituneita perhetyöhön. Hietämäki (2015) on tutkinut väitöskirjassaan lastensuojelun alkuarvioinnin vaikutuksia vanhempien näkökulmasta. Hänen johtopäätöksensä oli yhteneväinen Salon (2015) johtopäätöksen kanssa hyvästä yhteistyösuhteen tärkeydestä. Hietämäen (2015, 164) mukaan hyvä suhde sosiaalityöntekijään tuki kaikkien alkuarvioinnin vaikutusten saavuttamista.

Salon tutkimusta lukiessamme huomasimme, että perhearviointimenetelmä on hyvin suurelta osin vastaus Salon (2015) tutkimaan ongelmaan. Menetelmä on vuorovaikutuksellinen yhteistyöprosessi, jossa koko asiakasperhe saa äänensä kuuluviin heti ensimmäisellä ongelmien, vaikeuksien ja huolenaiheiden käsittelykerralla. Perhearviointimenetelmässä tärkeää on juuri dialogisen yhteistyösuhteen luominen tapaamisten alussa. Perheen omat määritelmät ongelmista nousevat keskiöön, palvelun ostavan

tahon määritelmien siirtyessä taka-alalle. Salo (2015, 74) neuvoo tutkimuksessaan, että vuorovaikutuksen ongelmia ratkotaan kaikkien osallistumisella. Perhearviointimenetelmässä toiminta on läpinäkyvää ja työskentelylle pyritään luomaan konteksti, jossa luottamuksellinen suhde syntyy voimavaraistavin menetelmin jokaisen perheenjäsenen osallistuessa. Avoimen läpinäkyvällä yhteistyöllä koko perhe pääsee kertomaan oman mielipiteensä myös ongelmien luonteesta. Lomakkeiston, perhe tehtävien, huomioiden ja observoinnin avulla tehdään kattava profiili perheestä yhteistyössä koko perhettä kuunnellen. (Laukkanen 2015.)

3.2 Perhearviointimenetelmän viitekehys

Perhearviointimenetelmä pitää sisällään useita teoreettisia viitekehyksiä kuten ekologisen lähestymistavan, narratiivisuuden, kiintymyssuhdeteorian ja koko menetelmän kattavan voimavarakeskeisyyden ratkaisukeskeistä näkökulmaa unohtamatta. Perhearviointimenetelmässä perhettä tarkastellaan systeemisestä eli vallitsevien vuorovaikutustilanteiden tunnistamisen näkökulmasta. (Laukkanen 2011, 6.) Yksi tärkeimmistä vahvuuksista perhearviointimenetelmässä on muun muassa voimavara-lähtöinen työote. *Voimavara-lähtöinen työote* tai voimavarakeskeisyys tarkoittaa yksilön tai perheen omien vahvuuksien esiin nostoa ja yksilön tai perheen itsemääräysvallan korostamista (Voimavara-lähtöiset menetelmät 2015). Juntunen ja Krats (1997) kertovat Rantalan (2002, 23) teoksessa, että voimavara käsitteenä ei ole yksiselitteinen, koska se on hyvin lähellä koherenssin tunne tai elämönhallinta käsitteitä. Rantala (2002, 23) uskoo, että perheen arjessa vaikuttaa useita perhettä suojaavia tekijöitä, jotka auttavat hallitsemaan arkea ja selviytymään haastavista tilanteista. Tässä yhteydessä voidaan puhua myös *resilienssin* käsitteestä. Resilienssi on yleisesti käsitettynä ihmisen fyysinen ja/tai psyykinen ominaisuus tai joukko synnynnäisiä selviytymismekanismeja. Vaihtoehtoisesti ja työhömmö kohdennettuna resilienssi tarkoittaa ihmisen kykyä palautua vastoinkäymisten jälkeen. (Resilience. A key skill for education and job. Käyttäjän opas 2014, 10.) Voimavaroja antavat tekijät edistävät yksilön kasvua ja kehitystä ja suojaavat epäsuotuisalta kehitykseltä (Voimavara-lähtöiset menetelmät 2015).

Jokaisella perheellä tai yksilöllä on myös voimavaroja kuormittavia tekijöitä. Voimavaroisuus riippuu suuresti ihmistä ja perhettä kuormittavien tekijöiden suhteesta voimavaroja antaviin tekijöihin. (Voimavara-*lähtöiset menetelmät* 2015.) Rönkä kertoo artikkelissaan voimavarakeskeisyyden antavan parhaimmillaan oivaltavaa muutosvoimaa elämään. Se luo taitoja ja elämänhallintaa tulevaisuuden työkaluiksi. (Rönkä 2011, 18.) Juuri tähän perhearviointimenetelmällä pyritään. Perheen voimavarojen vahvistamiseen ja esiin nostoon, jotta uinuvat voimavarat nousisivat työkaluiksi arjen haasteisiin tulevaisuudessa.

Toinen teoreettinen viitekehys, josta perhearviointimenetelmä saa teoriansa on Urie Bronfenbrennerin määrittelemä *ekologinen* lähestymistapa. Rantalan (2002, 20) mukaan ekologisten, eli yksilön ja ympäristön vuorovaikutusta tutkivien, teorioiden mukaan lapsi kehittyy vuorovaikutussuhteessa ympäristönsä kanssa. Pienen lapsen tärkeimpiä kasvuympäristöjä ovat perhe ja koti (Laukkanen 2011, 6; Rantala, A. 2002, 20). Ekologisen lähestymistavan mukaan yksilön kehitykseen vaikuttaa perimä ja ympäristö yhdessä (Laukkanen 2011, 6; Rantala 2002, 20). Yksilön ja ympäristön välille on luotava tasapaino, jotta hänen kehityksensä päämäärä toteutuisi. Kehitys tapahtuu yksilön ja ympäristön vuorovaikutuksessa, jossa yksilö pyrkii sopeutumaan ympäristön vaatimuksiin ja muokkaamaan niitä itselle sopivammiksi. (Laukkanen 2011, 6.) Toisaalta taas Bronfenbrenner tuo esiin myöhemmässä julkaisussaan yksilön oman merkityksen kehityksensä kulussa (Rantala 2002, 20).

3.3 Menetelmän käyttömahdollisuudet ja haasteet

Perhearviointi soveltuu monenlaisille ammattilaisille ja monenlaisiin ympäristöihin. Sitä voi käyttää soveltaen tarvittaessa koko arviointina, mutta myös eri osa-alueita itsenäisesti hyödyntäen. Menetelmää voivat hyödyntää eri ammattiryhmät työssään. Perhetyöntekijä voi tunnistaa perhearvioinnilla huomionarvoiset alueet perheen toiminnassa ja kerätä tarpeellista tietoa, joka vaatii esimerkiksi yksilökeskeistä työtä jonkun perheenjäsenen kanssa. Perhearviointi voi auttaa perheterapeutteja tunnistamaan erityistä terapiaa vaativat osa-alueet tai moniammatillista apua tarvitsevat per-

heet. Mielenterveyden ammattilaiset taas hyötyvät perhearviointimenetelmän tarjoamasta työkalusta mm. mielenterveysongelmista kärsivien lasten- ja nuorten kanssa työskennellessä. (Bentovim & Miller 2014, 4–6.)

Ote perhearvioinnissa on kattava ja kokonaisvaltainen, siksi se käy hyvin myös arvioinniksi avio- tai avoerotilanteisiin. Perhetehtävät ja haastattelut sekä vahvuuksien ja vaikeuksien arviointikysymykset auttavat myös oikeusistuimien johtopäätöksiksi, koska materiaali pohjautuu tutkimuksellisiin lähestymistapoihin. Myös parisuhdeneuvojat ja nuorisoriikollisuuden parissa työskentelevät ammattilaiset voivat hyötyä perhearviointimenetelmistä koska heidän vahvuutensa ja haasteensa voivat liittyä heidän perheidensä toimintaan, ominaisluonteeseen tai sopeutumiskykyyn. Näiden asioiden valaiseminen voi ohjata väliintuloja oikeaan suuntaan. Haastattelut ja perhetehtävät ovat laadittu siten, että niitä voivat käyttää kaikki perhearviointikoulutuksen käyneet. (Bentovim & Miller 2014, 4-7.)

Kuitenkin tulee muistaa, että perhearviointimenetelmän tekemiseen tarvitaan kokemusta. Vasta kokemuksen omaavat työntekijät huomaavat parhaiten tärkeitä asioita perheen elämästä. Omakohtaisella, vaikkakin vaatimattomalla, kokemuksella voimme sanoa, että perhearviointimenetelmän tekeminen vaatii paljon valmistautumista ja kirjallista työtä. Saman on todennut myös Falck (2007, 41) opinnäytetyössään perhearviointimenetelmän käyttöönotosta. Tiedämme, että se on aikaa vievä prosessi, joka parhaimmillaan antaa paljon, mutta myös saattaa myös epäonnistua. Huono valmistautuminen tai käytön harjoittelemattomuus saattaa kostautua epäonnistumisella (Falck 2007, 41–45). Sen onnistuneessa tekemisessä pitää huomioida hyvin monenlaisia asioita.

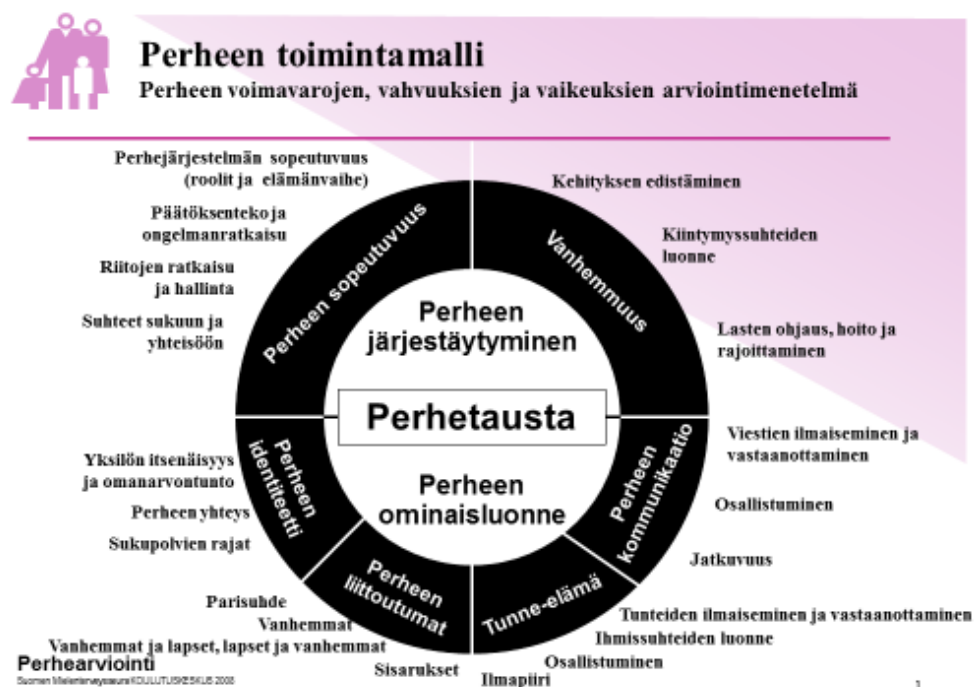
Tiina Falck on tehnyt opinnäytetyön vuonna 2007 ”Bentovim-Miller – Perheen toiminnan arviointimallin jalkautuminen perheasema Purjeeseen”. Opinnäytetyö oli laadullinen toimintatutkimus. Tutkimusaineiston perusteella voidaan sanoa, että menetelmä sopii perhetyöhön, mutta tuo tullessaan omat haasteensa. Lomakkeiden sisäistämässä oli haasteensa ja kysymyksenasettelut olivat paikoin vaikeaselkoisia. (Falck 2007, 2.) Falck jatkaa tuloksissaan, että valmistautumisen tulee olla suunnitelmallista

ja ajan käyttöön tulee kiinnittää huomiota. Hänen mukaansa haastetta toi vielä tosi-asioiden kirjaaminen, päätelmien sijaan. (Falck 2007, 41–45.)

3.4 Perhearvioinnin osa-alueet ja profiili

Perhearviointi pitää sisällään kuusi eri osa-alueetta, joita yhdessä perheen kanssa arvioidaan. Ne ovat perheen sopeutuvuus, vanhemmuus, perheen kommunikaatio, tunne-elämä, perheen liittoumat sekä perheen identiteetti. (Bentovim & Miller 2014, 56.)

Arviointiprosessi alkaa siitä, että kartoitetaan tunnistetut ongelmat, huolenaiheet ja vaikeudet koko perheeltä. Kuitenkin ennen sitä perheeltä tiedustellaan mihin perhe haluaa arvioinnin kohdistuvan ja missä he kokevat olevansa hyviä. Myös kysymys: ”Mikä tekee tähän perheeseen kuulumisen mukavaksi” luo omien voimavarojen esiin noston kautta väylän ongelmien ja huolenaiheiden käsittelyyn. Ongelmien ja vaikeuksien kartoituksessa tarkastellaan erityisesti sitä, mikä on niiden vaikutus lapseen ja muihin perheenjäseniin. Toisen ongelma voi olla toiselle tarkoituksen mukaista, siksi kysytään mikä huolien luonne on jokaisen perheenjäsenen mielestä. (Laukkanen 2011, 6–7.)



Kuvio 4. Perheen toimintamalli-kehä (Bentovim, A. & Miller, L. 2014, 46.)

Perhearviointimenetelmässä oletetaan, että määritelty ongelma ei välttämättä ole ainoa tai edes merkittävin vaikeus perheessä (ks. kuvio 4). Tutkimalla muita ongelmallisiksi kerrottuja kysymyksiä ja *järjestäytymistä* eli perheen arjen sujumista sekä *ominaisluonnetta* eli millaista perheessä on elää, voi laajentaa näkemyksiä perheen tavasta nähdä vaikeuksia. Myös lasten tarpeisiin vastaaminen tulee ilmi perhearviointia tehdessä. Järjestäytyminen sisältää kaikille perheille yhteisten tehtävien ja toimintojen suorittamisen. Toisin sanoen tämä kertoo sen, kuinka perheen arki sujuu.

”Tapa, jolla perhe on järjestäytynyt vaikuttaa suuresti siihen kuinka lapsen tarpeisiin vastataan” kertoo Laukkanen (2011, 7) artikkelissaan. Järjestäytyneisyys jaetaan vielä kahteen eri osatekijään eli sopeutuvuuteen ja vanhemmuuteen. (Laukkanen 2011, 6–7.)

Laukkanen (2011, 7) jatkaa, että *ominaisluonne* eli tapa kommunikoida ja ilmaista tunteita on niin sanottu ”perheen sormenjälki”. Jokainen perheenjäsen joutuu myös tasapainoilemaan yksilöllisyytensä ja perheenjäsenyytensä välillä. Liittoumat perheenjäsenten välillä vaikuttaa siihen, kuka saa tukea keneltä. Kun järjestäytymisen ja ominaisluonteen osa-alueet on käyty perheen kanssa keskustellen ja perhetehtävin läpi, on seuraavaksi perhetaustan tutkimisen vuoro. Perhetaustan läpikäytyä työntekijä tekee kaikista perhearviointia aikana saadusta tiedosta perheprofiilin koko perheestä. Profiilin avulla kootaan perheen vahvuudet ja vaikeudet tiivistettyyn muotoon. (Laukkanen 2011, 7.)

Perheprofiili sisältää tiivistetyssä muodossa perheen tunnistetut ongelmat, huolenaiheet ja vaikeudet sekä jokaisen eri osa-alueen vahvuudet ja vaikeudet kirjallisesti yhteenvedon muodossa. Menetelmän lapsikeskeisyys nousee esiin myös profiilissa, jossa pohditaan perheen vahvuuksien ja vaikeuksien vaikutuksia lapsiin. Myös vanhempien tietoisuus ja vastuunkanto ongelmiin liittyen ilmaistaan kirjallisesti yhteenvedossa. Voimavarakeskeisyys nostaa esille profiilin lopussa perhekontekstin- ja perhetaustan vahvuudet ja resurssit perheen sisällä työntekijän näkökulmasta. Profiilin lopussa on varattu tila perheenjäsenten omille kommentteille vahvuuksista ja vaikeuksista sekä niiden vaikutuksista perheeseen. Samalla heiltä tiedustellaan mielipiteitä koko prosessista sekä tallennusmenetelmistä. Lopuksi työntekijä hahmottelee

tulevan työn suunnitelman ja arviointia sille, kuinka jatkosuunnitelma vastaa tavoitteisiin, joita on tehty. (Perhearviointiopas. Tallentaminen. 2008.)

3.5 Perhetehtävät näkökulman tuojina

Arvioidessa perheitä perhearviointihaastattelun avulla halutaan saada tietää mahdollisimman syvällisesti miten perhe toimii ja millaista perheenjäsenten elämä perheessä on. Haastattelun antama tieto heijastaa perheenjäsenten näkemyksiä asioista ja haastattelijan osallistuminen keskusteluun vaikuttaa perheenjäsenten keskinäiseen vuorovaikutuskuvioon. Tästä syystä perhearviointimenetelmässä käytetään muitakin arviointinäkökulmia. Eri osatekijöitä voi tutkia antamalla perheelle tehtäviä, joiden suorittaminen tuo esille perheen vaikeuksia ja vahvuuksia. (Bentovim & Miller 2014, 87.)

3.5.1 Tarkoitus ja perhetehtävien tavoite

Perhetehtävien tarkoitus on saada perhe toimimaan niin luontevammin vuorovaikutuksessa keskenään kuin haastattelutilanteessa on mahdollista. Tehtävät perheelle näyttävät välittömämmin ja todellisemmin perheenjäsenten kokemusmaailman perheestä. Työntekijä arvioi perhetehtävien avulla perheen sisäisen viestinnän monimuotoisuutta haastattelun lisäksi. (Bentovim, A. & Miller, L. 2014, 87–89.) Perhetehtävät pohjautuvat, läpi perhearviointimenetelmän kulkevan periaatteiden, muun muassa ekologiseen lähestymistapaan ja ratkaisukeskeisen periaatteiden viitekehykseen. (Bentovim, A. & Miller, L. 2014, 9).

Perhetehtävien oikeaa ajankohtaa on pohdittu myös perhearvioinnin laadinnassa ja aikataulutuksessa perheen kanssa. Tehtävän ajankohta riippuu monesta asiasta ja sitä on työntekijän hyvä haastattelun aikana pohtia. Jos tunnelma on vaivautunut, sillä voi vapauttaa kireää tunnelmaa. Perhetehtävällä voi myös tahdittaa prosessia: katkaista puhumista tai vaihtaa haastattelun tahtia. Jotkut perhetehtävät kohdistuvat enemmän toimintaan ja toiset puhumiseen. Siirtyminen paikasta toiseen, saattaa vaikuttaa yllättävästi asetelmiin haastattelussa. Haastattelu on työntekijävetoista,

mutta perhetehtävillä painopiste siirretään perheeseen. Perhetehtävät tuovat joustavan ja luovan lisän perhearvioinnin eri menetelmiin. (Bentovim, A. & Miller, L. 2014, 90–91.)

Perhetehtävien kuin koko perhearviointimenetelmän käytöstä muistutamme, että ennen tehtävän suorittamista ja perheeseen menoa valmistautumisen tärkeyttä ei voi turhaan korostaa. Bardyn toimittamassa Lastensuojelun ytimissä-kirjassa (2013, 112) muistutetaan, että perehtyminen työvälineisiin on ensiarvoisen tärkeää. Näin riski virhetulkintoihin vähenee, käyttö kohtaa tarpeet ja riskit työvälineeseen liittyviin rajoitteisiin on helpompi huomata.

3.5.2 Jaottelua, ohjeistus ja palaute

Perhetehtävät ovat jaettu neljää eri osa-alueeseen: toimintatehtävät, ajatuksia perheestä, perheen kokemukset ja perheelle tärkeät kysymykset. Työntekijän on tärkeä pohtia minkä tehtävän kyseiselle perheelle valitsee. Jokainen perhetehtävä tuo esille erilaisia asioita perheen eri osa-alueista ja mitä osa-aluetta perheen toimisesta yhdessä työntekijä haluaa selvittää. Tehtävä voidaan jakaa ryhmiin, esimerkiksi seuraavien kriteerein:

- ✓ tehtävä joka sopii lasten ikään ja kehitystasoon,
- ✓ tehtävä jossa keskitytään kyseisen perheen vaikeuksiin tai
- ✓ tehtävä joka voi paljastaa piilossa olleita vahvuuksia. (Bentovim, A. & Miller, L. 2014, 88.)

Perhetehtävät tulee esitellä selkeästi ja varmasti perheelle ennen niiden aloittamista. Perheen tulee ohjeissa saada tietää mitä häneltä pyydetään ja kauanko tehtävä tulee kestämään. (Bentovim & Miller 2014, 92.) Yleensä perhetehtävät kestävät noin 5-15 minuuttia, tehtävästä riippuen. Bentovim & Miller (2014, 92) jatkavat, että työntekijällä on vastuu ohjeistuksesta ja aikataulusta, joka tulee ilmoittaa perheelle ennen

tehtävään ryhtymistä. Näin perhe vapautuu suorittamaan itse tehtävää. Tehtävän sisältö annetaan viimeisenä, joten perhe voi siirtyä suoraan tehtävään. (Bentovim & Miller 2014, 92.)

Työntekijän rooli perhetehtävän onnistumisessa on suuri. Työntekijän tulee luottaa perheen suoriutumiseen tehtävästä. Luottamus on keskeisintä tehtävien menestyksekkään aloituksen ja päättämisen kannalta. Työntekijä ei osallistu tehtävän suorittamiseen, vaikka perhe yrittäisi saada työntekijää mukaan tehtävän suorittamisen aikana. Perhetehtävä on perheen oma ryhmänä toimimisen testitilanne, jota työntekijä arvioi antamalla lopussa palautetta suoriutumisesta. (Bentovim & Miller 2014, 92–93.)

Perhetehtävän jälkeen perheelle annetaan aikaa keskustella työntekijän kanssa, kuinka he suoriutuivat tehtävästä. Keskustelussa käydään läpi kuinka tehtävän suorittaminen erosi heidän tavastaan toimia arjen tilanteissa kotona tai miten se muistutti sitä. (Bentovim, A. & Miller, L. 2014, 87–89.) Myös palautteenannossa on tärkeää muistaa lasten puheenvuoro omien tuntemusten kertomisessa. Samalla palautteessa kysytään, mitä vahvuuksia ja vaikeuksia he perheenä tehtävää tehdessään kohtasivat. Keskustelun avulla työntekijä pyrkii ymmärtämään syvällisemmin, kuinka perhe koee itsensä kokonaisena perheenä toimiessaan. (Bentovim & Miller 2014, 93.)

Perhearviointimenetelmän perhetehtävät ovat kattavia ja hyvä lisä havainnointiin perheen yhdessä toimimisesta. Tärkeää on kuitenkin muistaa koko perhearviointimenetelmää tehdessä, että esimerkiksi kulttuuristen- ja työntekijöiden persoonallisten erojen vaikutukset ovat suuria koko prosessin toimivuuteen. Vaikka sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset koulutautuvat perhearvioinnin tekijöiksi, se ei takaa että jokaisen perhearvioinnin lopputulos olisi luotettavuudeltaan samaa tasoa. Perhearviointimenetelmää kun tehdään myös työntekijän oman persoonan ja osaamisen kautta. Kuronen ja Lahtinen (2011, 77) muistuttavat, että ilman taustateoriaan syvenymistä, refleктоitumatta asiaan tai arvioimatta suuntaa työlle, vahingoittaa perheyön objektiivisuuden näkökulmaa. Minkään työmenetelmän käyttöönottoa ilman tarkempaa tutustumista tai kouluttautumista asiaan ei ole perusteltua tehdä. Mitään

työmenetelmiä ei tule ottaa käyttöön vain sen vuoksi, että se näyttäisi paremmalle kuin perinteinen perhetyö. (Kuronen & Lahtinen 2011, 77.)

Tämä näkökulma merkitsee konkreettisesti työssämme sitä, että huonosta perhearviointin teosta ei hyödy kukaan. Perhe ei saa sitä hyötyä irti, joka heidän tulisi siitä saada. Huonosti tehdystä työstä ei hyödy itse tekijä, kuten ei myöskään tilaava taho. Joten tärkeää on muistaa, että kouluttautuminen ja hyvä valmistautuminen ennen perheeseen menoa hyödyttää parhaiten kaikkia osapuolia. Luotettavuus ja laatu ovat perhearviointimenetelmässäkin hyvin tärkeää. Seuraavassa luvussa kerromme tarkemmin perhetyön laadun arvioinnista ja työn laadun merkityksestä lastensuojelun palveluissa.

4 Laatulupaus ja työn arviointi –pohja työlle

Keskeinen osa työtämme perhetyön palveluntarjoajina on työn arviointi ja tätä kautta työn kehittäminen laadukkaampaan suuntaan. Työtä voidaan arvioida omasta tai toisen näkökulmasta. Usein se on pohdintaa onko tavoitteet omalle työlle saavutettu, mitä olisin voinut tehdä paremmin ja voinko oppia työstäni jotain hyödynnettävää tulevaisuuteen. Yksityisen lastensuojelupalveluita tuottavan yrityksen on taattava palvelun laatu, jotta työtä riittää tulevaisuudessakin. Laadukas palvelu ja työn arviointi ovat suuressa roolissa työn kehittämisen näkökulmasta.

Arviointi on toimintaa, jossa yhdistyy kaksi eri elementtiä: faktat ja arvo. Se on inhimillistä toimintaa, jossa kyetään luotettavasti yhdistämään arvot tietoon tosiasioista (Paasio 2006, 93.) Arviointi voidaan Karjalaisen väitöskirjatyön (2001, 211) mukaan laajemmassa merkityksessä määritellä miksi tahansa toimenpiteeksi, jolla arvioidaan ilmiön, asian tai toimenpiteen arvoa. Arviointi voi olla myös Paasion kertomana (2006, 99) laadunarviointia esimerkiksi organisaatiossa tai opetuksen tasossa. Arvot muodostavat mittavan haasteen arvioinnille, koska se, mitä ne tosiasiaissa ovat, käydään vähäistä keskustelua. Edelleen Paasio avaa aihetta arvoista näin: ”Julkisen sektorin varsinainen arvo on se, missä määrin toiminnassa kyetään edistämään ihmisten

hyvinvointia”. Julkisen sektorin toiminnan tärkein arvo on ihmisten hyvinvointiin keskittyvä vaikuttavuus (Paasio 2006, 99).

Pursiainen (2008, 26) lisää vielä, että toteutuneen laadun palvelulle määrittelee asiakas. Arvo palvelulle muodostuu palvelun kyvystä toteuttaa asiakkaan tarpeet. Hulkari (2006, 57) jatkaa väitöstyössään palvelun laadun arviosta, että palvelun laadussa ei arvioida pelkästään palvelua vaan myös kuinka palvelu tuotetaan. Ammattitaito näkyy asiakkaalle vuorovaikutustilanteessa ja asiakastyytyväisyys on palvelun perimmäinen tavoite. Toiminnan osaaminen ja laadunhallinta palautejärjestelmien tuottaa asiakkaalle kokemuksen, johon hän voi olla tyytyväinen. Palvelujärjestelmät tarvitsevat myös tiedon, mihin asiakas ei ollut tyytyväinen. Tämä arvokas tieto voidaan jalostaa toiminnan kehittämiseen. (Pursiainen 2008, 26.)

Oulasvirta toteaa palvelun laadun arviointiin liittyvässä väitöskirjansa (2007, 153) johdopäätöksissä, että usein tavoitteita laadulle ei kuitenkaan aseteta palvelun käyttäjän näkökulmasta vaan määrittelemällä esimerkiksi toiminta, resursseja tai suoritteita. Kuitenkin hän muistuttaa palvelun laatua koskevien tavoitteiden asettamisesta myös käyttäjän näkökulmasta. Palvelun käyttäjää kiinnostaa yleensä vain se, millaista palvelua hän saa. (Oulasvirta 2007, 152–153; Pursiainen 2008, 26.)

4.1 Laadun arviointi lastensuojelun palveluissa

Laatu on toiminnan kykyä vastata odotuksiin ja toiveisiin (Mitä on laatu? 2013; Jämsä & Manninen 2000, 128). Laaduksi voidaan kuvata myös kykyä tietää, mitkä odotukset ovat sekä kykyä oppia ja käyttää oppimaansa toiminnan kehittämiseen (Mitä on laatu? 2013). Oulasvirta (2007, 86) kertoo laadun yleisen määritelmän olevan se, että laatu on yhteensopivuutta sen käyttötarkoitukseen. Laadulle laaditaan usein kriteerit. Laatuksikriteereillä taas laaditaan ennalta taso, millaisia nämä toiveet laadulle ovat. (Oulasvirta 2007, 86.) Laatuksikriteerit ovat Jämsä & Mannisen (2000, 128) mukaan ominaisuus tai ominaisuudet, jotka ovat valittu laadun määrittämisen perusteeksi. Kuitenkin laatuksikriteerien luomisessa tulee miettiä mikä palveluissa on kyllin hyvää ja

mistä tietää, mikä on kyllin hyvää? Toiminnan laatu näkyy esimerkiksi palveluissa saavutettuna tuloksina, asiakkaiden pysyvyytenä tai asiakkaiden kokemana toiminnan ilona. Laadukkaaseen toimintaan panostava organisaatio tai järjestö kuuntelee kaikkia joita heidän toiminta koskee, toimitaan avoimesti ja kehitetään toimintaa jatkuvasti. (Mitä on laatu? 2013.)

Sosiaali- ja terveysalalla laatua voidaan katsoa monesta eri näkökulmasta: asiakkaan, palvelun tuottajan tai ulkopuolisen arvioitsijan kuten sosiaalitoimen näkökulmasta. Odotukset laadulle vaihtelevat sen mukaan, kenen näkökulmasta laatua tarkastellaan. (Jämsä & Manninen 2000, 128.) Perhearvioinnissa ja perhetyössä laatu näkökulma on tärkeä siksi, että Rousun (2007, 100) mukaan, palvelun laadun kehittämiseen sekä siihen, mistä laatu koostuu, kiinnitetään yhä liian vähän huomiota lastensuojelussa. Tarkastelemme opinnäytetyössämme laatua palvelun tuottajan eli Avoruusun näkökulmasta. Haluamme tuottaa laadukkaita palveluja asiakkaiden tarpeisiin vastaten. Jotta kykenemme tuottamaan laadukasta palvelua, on laatuun vaikuttaviin tekijöihin syytä kiinnittää huomiota.

Arvioinnilta on vaadittava korkeaa laatua kun se liittyy ilmiöihin, jotka vaikuttavat ihmisten elämään. Varsinkin arvioidessa lapsen ja perheen tueksi tarkoitetun toiminnan vaikutuksia korostuvat eettiset periaatteet ja kysymykset. Rousun (2007, 135) mukaan Jalavan ja Virtasen (1998) kertomat kansainväliset evaluoinnin (arvioinnin) standardit tulisi toteutua kaikessa arvioinnissa. Laatustandardit ovat arvioinnin hyödynnettävyys ja käyttökelpoisuus, eettinen hyväksyttävyys sekä arvioinnin tarkkuus. (Rousu 2007, 135.) Lastensuojelun laadun varmistamisella merkittävä rooli on edelleen arvioinnin kehittämisellä. Lastensuojelutyöntekijät voivat oppia ja kehittyä ammatissaan, kun he ovat kiinnostuneita ammatillisen toimintansa tuloksista sekä siitä, mitkä tekijät saavat aikaan hyviä tuloksia. (Rousu 2007, 133, 150.)

Arkisesti arviointi on jatkuvaa ja arkipäiväistä toimintaprosessia. Arvioimme päätöksiemme seurauksia ja vaihtoehtoja ennen toiminnan toteuttamista. Arkinen arviointi perustuukin pääosin kokemuksen tuottamiin tietoihin ja arkista arviointia voikin kor-

vata paremmin englannin sanalla ”estimate”. Lastensuojelun asiakastyössä on käytössä arvioinnista vakiintuneesti seuranta-käsite. Kun jonkin asiakkaan tilannetta seurataan, tarkoittaa se lähinnä estimate-tyyppistä arviointia. Ennen seuraamista pitää kuitenkin tietää miksi, millä perusteella ja miten seurataan. Arvioinnissa tulee saada:

1. tietoa arvioinnin kohteesta (mitä seurataan ja millaista arviointia tarvitaan tilanteesta)
2. tietoa perusteista ja lähtökohdista (miksi, millä perusteella ja millä kriteereillä erotetaan toivottava kehitys ei-toivottavasta)
3. tietoa arviointitavoista (miten seurataan ja miten tietoa arvioidaan) (Rousu 2006, 135–136.)

LapsiARVI-hankkeeseen liittyvässä lastensuojelupalveluiden laadun perusvaatimuksia käsittelevässä oppaassa (Holma 2009, 12) kerrotaan, että laadun arviointi on tekijä, joka luo pohjan laadun parantamiselle ja hallinnalle. Omat vaatimukset laatuun tuo lastensuojelulaki, mutta myös hankinnassa ja kilpailutuksessa laadun osuus on nousut korkealle tasolle. Onkin pohdittu, mikä merkitys laadulla on, jos palvelut hankitaan kuitenkin halvimmalla hinnalla. Kenen laatu näkemys voittaa, jos se on erilainen kuin esimerkiksi hankkijalla ja tuottajalla? Valtakunnalliset linjaukset ja ohjelmat sekä hallitusohjelman tuomat tavoitteet luovat paineita laadulle. (Holma 2009, 12.) Laatu onkin asia, johon jokaisen lastensuojelupalveluita tuottavan yksikön tulisi panostaa. Kaikkien palveluntuottajan olisi syytä miettiä, mikä on se asia, jolla heidän palvelunsa on laadukkaampia naapurituottajan palveluista. Tämä on tärkeää myös Avoruusun palveluita tarkastellessa.

Keskeiset toimintaedellytykset lastensuojelupalveluiden laadulle Holman (2009, 23) mukaan ovat:

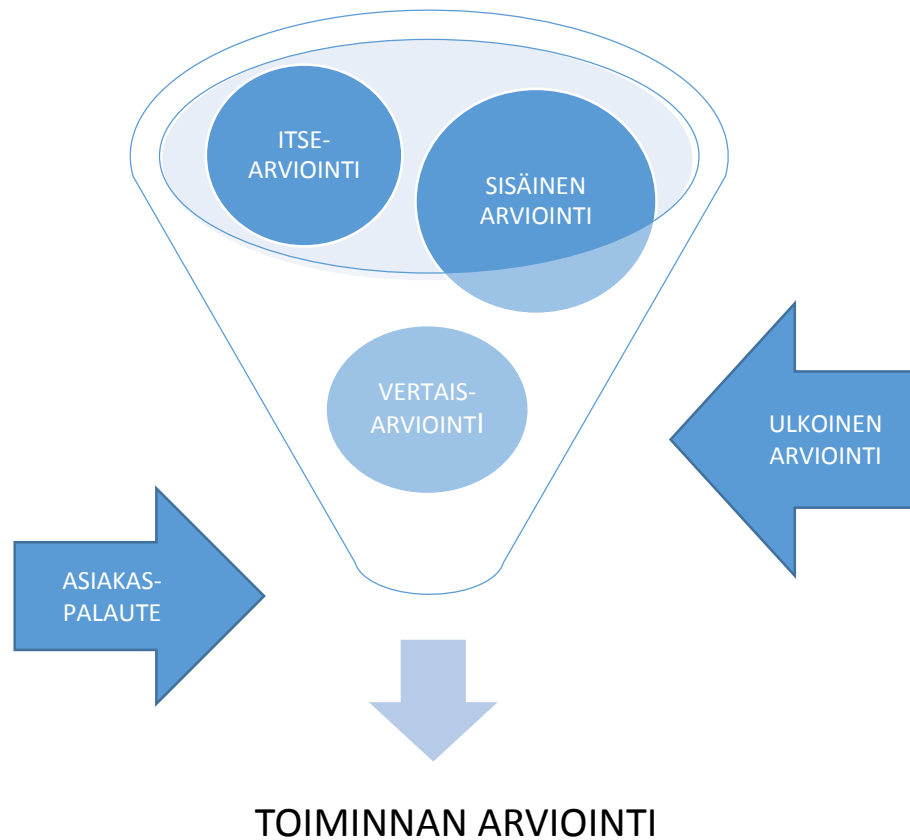
- ✓ palvelujen saatavuus,
- ✓ toiminnan tarkoitus ja perustehtävä,
- ✓ toiminnan ohjaus,
- ✓ järjestäminen ja johtaminen,

- ✓ toiminnan seuranta,
- ✓ arviointi ja kehittäminen,
- ✓ henkilöstövoimavarat,
- ✓ tilat ja varusteet ja
- ✓ taloudelliset edellytykset.

Näiden toimintaedellytysten täytyessä palvelujen tarjoajan kohdalla, on hyvät edellytykset tuottaa laadukasta lastensuojelupalvelua. Tarkastelemme seuraavassa kappaleessa arvioinnin ja kehittämisen osuutta Avoruusun näkökulmasta.

4.2 Työn arviointi ja laadun kehittäminen Avoruusussa

Toiminnan seuranta, arviointi ja kehittäminen ovat tärkeä osa toiminnan johtamis- ja ohjausprosessia. Lastensuojelupalvelujen ja koko toiminnan toteutumista seurataan erilaisten tilastojen ja tunnuslukujen avulla, jotka kuvaavat paitsi toiminnan sisältöjä, määrää, toiminnan vaikutuksia ja tuloksia. Palvelujen toteutumisen sekä asiakkaiden tilanteen edistymisen ja tavoitteiden saavuttamisen arviointia varten on käytössä yleisesti monipuolinen valikoima arviointimenettelyjä. Toiminnan arviointia voi saada monesta eri näkökulmasta. Keskeisimpiä näkökulmia arviointiin ovat arvioinnit asiakailta asiakaspalautteena, itseltä itsearviointina, työtovereilta vertaisarviointina sekä ulkoapäin tulevana arviointina esimerkiksi sosiaalitoimelta. (Holma 2009, 26.) Kuviossa ovat Avoruusun toiminnan arviointiin vaikuttavia näkökulmia (ks. kuvio 5).



Kuvio 5. Keskeisiä toiminnan arvioinnin näkökulmia Avoruusussa

Toimintaa arvioidaan Avoruusussa säännöllisesti, jotta palvelua voidaan kehittää eteenpäin aina asiakkaiden tarpeita enemmän vastaavaksi ja laadukkaammaksi. Isoherrasen mukaan (2005, 125.) on tärkeää saada tietoa oman toiminnan onnistumisesta: ympäristöstään, asiakkailta, sisältä omasta organisaatiosta sekä tiiminjäseniltään. Oppivan organisaation keskeisimmistä ajatuksista on muuttua ja kehittyä tällaisen tiedon kautta.

Avoruusun tehtävä on tuottaa laadukkaita, tavoitteellisia ja ammatillisia lastensuojelun kotiin vietäviä palveluja. Tästä syystä Avoruusun laatutyöhön kuuluu selkeät tuote- ja prosessikuvaukset, joiden mukaisesti toimitaan. Keskeinen osa laatutyötä on palautejärjestelmä, jossa kerätään säännöllisesti kirjallinen asiakaspalaute. (Avoruusun perehdytyskansio 2014, 12.) Avoruusun perehdytyskansiossa (2014) kerrotaan, että kirjallisen palautteen pohjalta laaditaan kaksi kertaa vuodessa kooste. Palautteet koostettuna käsitellään Avoruusun työryhmässä ja raportoidaan Ruusun johtoryhmälle.

Myös Pursiainen (2008, 28) muistuttaa laadun kehittämisen tärkeydestä. Hän painottaa, että se tulee kytkeytyä muuhun toimintaan luontaisena osana. Hän jatkaa, että jatkuvan systemaattisen asiakaspalautteen tulee olla asiakastyön keskeisessä asemassa. (Pursiainen 2008, 28.) ”Suullista palautetta on kuunneltava tarkasti ja mahdolliset epäkohdat tai valitukset on tuotava mahdollisimman pian yksikön johtajan tietoon” kerrotaan työntekijöille ja opiskelijoille suunnatussa Avoruusun perehdytyskansiossa (2014). Saatu palaute tuodaan Avoruusun työryhmään, jotta se voidaan käydä läpi työn kehittämisen näkökulmasta. Positiivinen palaute tukee työssä jaksamista ja vahvistaa työntekijöiden ammatti-identiteettiä. Kriittisen palautteen pohjalta voimme kehittää toimintaamme ja muuttaa toimintamalleja palautteen perusteella. (Avoruusun perehdytyskansio 2014.) Myös Avoruusussa laadun kehittäminen on tärkeää, siksi työlle on laadittu laatulupaus. Siitä kerromme tarkemmin seuraavassa alaluvussa.

4.3 Ruusun laatulupaus

Lapsi- ja perhepalvelukeskus Ruusun laatulupaus (ks. kuvio 6) on kirjattu laadun- ja palvelun keeksi Ruusun asiakaskunnalle. Se pitää sisällään työmme alakäsitteet lapsi-, ja perhekeskeisyys, yksilöllisyys ja luottamus. Avaamme käsitteet tässä luvussa.

Olemme ottaneet laatulupauksen mukaan työhömmme, koska haluamme kartoittaa työssämme laatulupauksen merkitystä haastateltaviltamme. Ruusun laatulupaus ohjaa työtä asiakkaan kanssa, mutta myös toimintaa työyhteisön parhaaksi. Pyrimme työllämme työkäytäntöjen yhtenäistämiseen ja sen kautta laadukkaampaan työn tulokseen. Osana tätä kokonaisuutta on myös perhearviointimenetelmä.

Jokainen Lapsi- ja perhepalvelukeskus Ruusun työntekijä hyväksyy laatulupauksen työ sopimusta tehdessään. Tämä tarkoittaa sitä, että lupaa noudattaa lupauksen arvoja ja tehdä työtä yksilöllisesti ja luotettavasti. Hänen työnsä on lapsi- ja perhekeskeistä sekä tavoitteisiin suuntaavaa. Työtä tehdään tavoitteena muutos. Kohtaami-

nen tapahtuu asiakaslähtöisesti ja asiakasta tuetaan vastuulliseen arkeen, kohti tavoitteita ja toivottua muutosta. Työntekijä lupaa kouluttautua ja kehittää työtään Lapsi- ja perhepalvelukeskus Ruusussa työskennellessään.

RUUSUN LAATULUPAUS

”Toimimme lapsi- ja perhekeskeisesti sekä muutoshakuisesti. Asiakaslähtöinen kohtaaminen ja vastuulliseen arkeen tukeminen kuvaavat palveluidemme sisältöä. Työn kehittäminen ja kouluttautuminen on meille tärkeää muuttuvissa palvelutarpeissa. Räättälöimme palvelut yksilöllisesti ja olemme luotettava kumppani.” (Lastensuojelua lähes sata vuotta N.d.)

Kuvio 6. Ruusun laatulupaus (Avoruusun perehdytyskansio 2014.)

Lapsi- ja perhekeskeisyys tarkoittaa sosiaali- ja terveysalalla mielestämme lapsen- ja perheen tarpeiden pitämistä työn keskiössä. Lapsilähtöisyyden- tai lapsikeskeisyyden käsitettä ei ole kirjoitettu lastensuojelulakiin. Kuitenkin lain henkeen ne on sisäänkirjoitettuna ”lapsen etu” tai ”lapsen osallisuus” termeinä. Tämä tarkoittaa, että lapsi voi määrittää, toteuttaa ja arvioida häneen kohdistuvaa työtä. Tärkeää on myös huomioida lapsen tarpeet ja toivomukset häneen kohdistuvan työn aikana. (Lastensuojelun käsikirja, 2016.)

Perhekeskeisyys tarkoittaa Järvisen, Lankisen, Taajamon ja Virolaisen mukaan (2007, 17) sitä, että yhden perheenjäsenen ollessa asiakkaana huomiota kiinnitetään myös muihin perheenjäseniin. Periaatetasolla ajateltuna perhekeskeisyys on lapsen ja aikuisen kohtaamista perheenjäsenenä. Perheen kanssa työskennellessä perhekeskeisyys tarkoittaa kokonaiskuvan saamista, ympäristö ja elämäntilanne huomioiden. (Järvinen, Lankinen, Taajamo & Virolainen 2007, 17.)

Yksilöllisyys tarkoittaa henkilön yksilöllisiä tarpeita ja ainutkertaisuutta. Jokaisella ihmisellä on omat tarpeet, toiveet, vahvuudet ja heikkoudet. Jokaisen ihmisen yksilöllisiä tarpeita huomioimalla toimii yksilö- ja hänen henkilökohtaisia ominaisuuksia, tarpeitaan ja näkökulmaansa kunnioittaen. (De Jong & Berg 2013, 248.)

Luottamus taas on tunne tai tila, joka muodostuu ihmisten välillä. De Jong ja Berg (2013, 17) painottavat luottamuksen rakentamisen tärkeydestä asiakassuhteessa. Luottamus on olennainen osa ihmisten auttamista. Luottamus on yhteistyön rakentamista ja kontaktin luomista asiakkaan ja työntekijän välillä. Luottamukselliseen asiakassuhteeseen kuuluvat myös herkkyys, empatia ja lämpö. (De Jong & Berg 2013, 17.) Luottamuksellisuus tarkoittaa myös sitä, että työntekijät ympärillä pyrkivät etenemään suunnitelman mukaan sovitusti ja avoimesti. Työn vaikuttavuutta parantaa se, että suhteessa on luottamusta ja päästään lähelle asiakasta, kuitenkin häntä ahdistamatta. (Heino 2008, 48.)

Luottamuksen saavuttaminen edellyttää Raatikaisen (2015, 79) mukaan asiantunte-
musta työntekijältä. Sen yhteydessä puhutaan ansaitusta ja annetusta luottamuk-
sesta. Annettu luottamus on asiantuntijalla, joka hänen roolistaan tai asemastaan on
yleisesti kohtuullista odottaa kuten lääkäriellä. Raatikaisen (2015, 81) mukaan ansaittu
luottamus saavutetaan (Harren 1999; Ilmonen & Jokinen 2002) vuorovaikutuksen tu-
loksena. (Raatikainen 2015, 81.) Lastensuojelun asiakastyössä puhumme yleensä an-
saitusta luottamuksesta, joka syntyy yhteistyössä ja vuorovaikutuksessa asiakkaan
kanssa.

Haasteena laatulupauksessa on lupaus toimia sekä yksilön, että perheen tarpeita
huomioiden. Tämä on perhetyössä hyvin haastavaa. Rantala (2002, 44) muistuttaa
väitöstyössään, että näkemys perhekokonaisuutena saattaa ohittaa lapsen näkemi-
sen yksilönä ja näin lapsen asiakkuus ei pääse tarpeeksi näkyviin. Tähän ongelmakoh-
taan haluamme tarttua tuotteistamalla perhearviointimenetelmän tutkimuksellisen
kehittämistyömme avulla. Se vastaa omalta osaltaan lapsikeskeisyydellään laatulu-
pauksemme haasteeseen.

5 Työn metodologiset lähtökohdat

Aineiston *metodologinen* viitekehys määrittelee miten aineisto on hyvä kerätä ja millainen menetelmä analysointiin on hyvä valita, kertoo Alasuutari. Teoreettisen viitekehysten ja siihen sopusoinnussa olevan metodin valitseminen on tärkeää, koska niillä on kauaskantoisia vaikutuksia, kertoo Alasuutari (2011, 83–84).

Työmme kohdistuu lastensuojelun perhetyöhön ja erityisesti avopalveluihin Avoruusun yksikössä. Valitsimme menetelmäksemme laadullisen tutkimuksen ja siihen liitettävän teemahaastattelun Avoruusun työntekijöille sekä diakonisten hyvinvointi- ja sosiaalipalvelujen esimiehelle. Laadullinen eli kvalitatiivinen menetelmä valikoitui työmenetelmäksemme siksi, että halusimme metodin, jossa jokaisen osallistujan näkökulmat ja ääni tulevat kuuluviin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 164.)

5.1 Kehittämistehtävät, tarkoitus ja tavoitteet

Tarkoituksena oli vastata työllämme työntekijöiltä, mutta myös lastensuojelun kentältä, nousseisiin tarpeisiin. Tarpeet ovat kohdistuneet tarkemmin perheiden kokonaisvaltaiseen vanhemmuuden ja vuorovaikutuksen arviointiin. Työyhteisön tarpeet olivat menetelmäosaamisen vahvistaminen ja työkäytäntöjen yhtenäistäminen Avoruusun työyhteisössä. Halusimme vastata työllämme myös Kirkkopalveluiden eli työn tilaajan tarpeeseen. Kirkkopalvelut haluaa vastata ulkoisen toimintaympäristön muuttuneisiin vaatimuksiin ja toivoo työltämme konkreettisia lomakkeita ja menetelmiä työntekijöiden käyttöön. Räsänen (2007, 51–52) mukaan ulkoisiin vaatimuksiin mukautumisessa on kysymys vastata kilpailukyvyn logiikkaan. Meitä itseämme kiinnosti molempia työelämälähtöisestä näkökulmasta tehty kehittämistyö. Toiminnallisuus yhdistettynä työpaikan tarpeisiin, sai meidät valitsemaan tämän aiheen opinäytetyöhömme.

Työn edetessä tarkoituksemme tarkentui koskemaan Bentovim & Millerin perhearviointimenetelmää ja sen muokkausta Avoruusun käyttöön. Työmme laajeni prosessin edetessä ja menetelmä haluttiin myös osittain lapsi- ja perhepalvelukeskus Ruusun

käyttöön valmistuttuaan. Laajempaan tarkoituksena meillä oli antaa uutta työmenetelmäosaamista Avoruusun eri työmuotoihin jo olemassa olevan osaamisen lisäksi ja sitä kautta kasvattaa intoa työhön. Uudet työmenetelmät tuovat monipuolisuutta palvelun tarjontaan ja näin lisäävät laadukkuutta työhön. Laatu takaa työn riittävyyden kiristyvässä lastensuojelun perhepalvelujen kilpailussa.

Tavoitteenamme oli työntekijöiden menetelmäosaamisen vahvistaminen ja siinä erityisesti ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys. Toisena tavoitteenamme oli työn laadun parantaminen sekä työn edetessä kolmanneksi tavoitteeksi nousi perhearviointimenetelmän tuotteistaminen Lapsi- ja perhepalvelukeskus Ruusun käyttöön.

Kehittämistehtävät työssämme ovat:

- Millaisia lomakkeita Avoruusu tarvitsee asiakkaille tai työntekijöille?
- Mikä merkitys laatulupauksen teemoilla (luottamus, yksilöllisyys, lapsi- ja perhekeskeisyys) on haastateltaville diakoniset hyvinvointi- ja sosiaalipalveluiden henkilökunnalle?
- Kuinka työn tuloksia arvioidaan henkilökunnan näkökulmasta?
- Mikä merkitys voimavara- ja ratkaisukeskeisyydellä on perhetyössä?
- Millaisia voimavaroja työmenetelmiä- ja ratkaisukeskeisiä työmenetelmiä Avoruusun työntekijät käyttävät tai haluaisivat käyttää?

5.2 Tutkimusmenetelmät kehittämistyössä

Tutkimusmenetelmämme on laadullinen eli kvalitatiivinen. Valitsimme kvalitatiivisen menetelmän siksi, että halusimme saada tietoa kokonaisvaltaisesti ja aidossa ympäristössä. Lähtökohtana kvalitatiivisessa opinnäytetyössämme on todellisen elämän kuvaaminen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 161–164). Halusimme saada opinnäytetyöllämme selville mitä haastateltavat ajattelevat, kokevat tai tuntevat, siksi laadullinen menetelmä valikoitui määrällisen eli kvantitatiivisen edelle. Analyysitavassa se tarkoitti aineiston kokonaisuuden näkemistä (Alasuutari 2011, 38–39). Ta-

voitteenamme on saada opinnäytetyömme avulla kehitettyä lapsi- ja perhepalvelukeskus Ruusun perhetyön toimintaa tasalaatuisemmaksi ja lomakkeita toimivammaksi sekä mallintaa perhearviointimenetelmää perhetyön käyttöön.

Menetelmäksi eli *metodiksi* valitsimme teemahaastattelun henkilöstölle, koska olemme kiinnostuneita mitä henkilöstöllä on kerrottavana meille kasvokkain. Haastattelulla saamme selvennettyä annettua tietoa ja syventää vastauksia tarkentavin kysymyksin ja perusteluja pyytämällä. Haastattelun etuina ovat myös kuvaavien esimerkkien saaminen ja motivoinnin ja kysymysten joustavampi käyttö (Hirsjärvi & Hurme 2000, 36). Teemoista keskustelu yksilöhaastatteluna tuntui luontevimmalta vaihtoehdolta henkilökunnan tiedonkeruuseen, kuin kyselylomakkeen laatiminen. Teemamme nousivat selkeästi Ruusun laatulupauksesta ja sen taustaideologiasta. Taustaideologialla tarkoitamme työssämme Lapsi- ja perhepalvelukeskus Ruusun aatepohjaa tai näkökulmaa toimintaan. Ruusun taustaideologia heijastaa toiminnan pyrkimyksiä kohti ratkaisu- ja voimavarakeskeisyyttä.

Haastattelussa on omat vaikeutensa. Haastattelun haittoja on menetelmän vaikeus. Haastattelijaksi tulisi kouluttautua ja se vaatii taitoa ja kokemusta. Haastattelun katsotaan myös sisältävän virhelähteitä enemmän kuin lomakekysely. Haastateltavien uskotaan antavan joskus sosiaalisesti suotavampia vastauksia kuin anonyyminä tehdyt kyselyt. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 35.) Toisella työn tekijöistä oli kokemusta aiemmassa opinnäytetyössään haastattelun tekemisestä. Opimme hänen tekemistä virheistä ja pyrimme tekemään tutkimuksen luotettavasti ja eettisiin normeihin perustuen. Tutkimuksemme perustuu myös hyviin tieteellisiin käytäntöihin (Kuula 2011, 34). Hyvät tieteelliset käytännöt tarkoittavat, että tutkijat huolehtivat tutkimuksensa kulussa seuraavaa laatimaamme muistilistaa (ks. taulukko 1.).

Tässä työssä hyvä tieteellinen käytäntö tarkoittaa sitä (ks. taulukko 1), että opinnäytetyön tekijät noudattavat muun muassa rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta teemahaastattelun eri vaiheisiin liittyen. Opinnäytetyöntekijät soveltavat tieteellisen tutkimuksen mukaisia ja eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arvi-

ointimenetelmiä sekä avoimuutta tulosten julkaisussa. He ottavat työssään huomioon toisten saavutukset ja selvittävät vastuut ja velvollisuudet, kuten esimerkiksi lupa-asiat kuntoon, työhön liittyen.

Taulukko 1. Tutkijan muistilista hyvien tieteellisten käytäntöjen noudattamiseen (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012, 6–7).

Mitä?	Millä tavalla?
NOUDATTAVAT	tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja kuten rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallennusvaiheessa ja esittämisessä sekä tutkimustulosten arvioinnissa,
SOVELTAVAT	tieteellisen tutkimuksen mukaisia ja eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä sekä avoimuutta tulosten julkaisussa,
OTTAVAT	toisten tutkijoiden saavutukset huomioon ja antavat niille kuuluvan arvon omia tuloksia julkaistessaan,
SUUNNITTELEVAT, TOTEUTTAVAT ja RAPORTOIVAT	yksityiskohtaisesti ja tieteelliselle tiedolle asettelujen vaatimusten edellyttämällä tavalla,
HUOMAAVAT	että tutkimustulosten omistajuutta ja aineistojen säilyttämistä koskevat asiat on määritelty ja kirjattu ennen tutkimuksen aloittamista tai tutkijan rekrytoimista,
HUOLEHTIVAT	että rahoituslähteet ja muut sidonnaisuudet ilmoitetaan tutkimukseen osallistuville ja raportoidaan tuloksissa,
PIDÄTTÄYTYVÄT	kaikista tieteeseen ja tutkimukseen liittyvistä arviointi- ja päätöksentekotilanteista, jos on syytä epäillä heidän olevan tilanteisiin esteellisiä.

Haastattelumuotona oli yksilöhaastattelu. Perusteena sille oli se, että saimme kaikkien henkilöstön äänen kuuluviin. Yksilöhaastattelu takaa mahdollisuuden sellaistenkin asioiden esilletuloon, jota ei ryhmässä ilmenisi (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 211). Halusimme taata jokaisen haastateltavan oman mielipiteen esilletulon. Yksilöhaastattelulla pystymme myös keräämään paremmin aineistoa *saturaation* saavuttamiseksi. Saturaatiolla tarkoitetaan aineiston kylläntymistä eli haastateltavien vastauksissa asiat alkavat kertaantua. Pyrimme saamaan tarpeeksi paljon aineistoa, jotta saamme esiin teoreettisesti merkittävän tuloksen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 182.) Yksilöhaastattelu mahdollista tarkentavien kysymysten esittämisen ilman sosiaalisen paineen pelkoa. Haastateltavia on henkilöstöstä 11 kpl, neljä esimiestä ja seitsemän työntekijää.

5.3 Aineiston keruu ja analyysi

Keräsimme haastatteluaineistomme teemahaastattelulla. Haastattelun etuna on se, ettei se ota kantaa kuinka syvälle aineistoon päästään tai kuinka monta kertaa haastatellaan. Tärkeämpää on että haastattelu etenee kaikille samojen keskeisten teemojen varassa. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 48.) Teemahaastattelun muoto muokkautui teorian pohjalta kehittämistyössämme hyvin nopeasti. Halusimme päästä haastattelemaan tutkimaan henkilöstön ajatuksia esiin nostetuista teemoista syvällisemmin ja vapaammin kuin esimerkiksi strukturoimattoman tai lomakehaastattelun avulla olisimme päässeet.

Hirsjärvi, Remes & Sajavaara (2010, 208) kertovat teemahaastattelun olevan avoimen – ja lomakehaastattelun välimuoto. Tyypillistä teemahaastattelulle on myös se, että aihepiirit eli teema-alueet ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto puuttuu. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 208.) Teemamme nousivat Ruusun laatulupauksen sisältä ja Ruusun taustaideologiasta eli työn ratkaisu- ja voimavarakeskeisyydestä. Avoruusun perhetyön kotisivuilla kerrotaan, että avoimuuden perhetyö on luonteeltaan ennaltaehkäisevää, perhettä voimaannuttavaa ja ratkaisukeskeistä (Perhetyö 2016).

5.3.1 Keruu

Laadimme teemahaastattelurungon (liite 1) vastaamaan kehittämistehtävien kysymyksiin. Tällä tavoin tavoitteenamme oli saada tietää joustavasti ja kielellisessä vuorovaikutuksessa haastateltavien ajatuksia ja tarpeen mukaan syventää jo olemassa olevia tietoja kehittämistehtäviimme liittyen. Haastattelu on ainutlaatuinen menetelmä kerätä tietoa, koska joustavuus ja suora kielellinen vuorovaikutus mahdollistuu haastateltavien kanssa, toteavat Hirsjärvi, Sajavaara ja Remes (2010, 204–205.)

Haastattelimme koko Avoruusun henkilöstöä ja neljää esimiestä. Yhteensä haastateltavia oli 11 henkilöä (n=11). Kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypillisesti kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti, ei satunnaisotoksen menetelmää käyttäen kertovat Hirsjärvi, Remes & Sajavaara (2010, 164). Meikin valitsimme haastateltaviksi tarkoituksenmukaisesti henkilöitä, jolla oli tietoa perhetyöstä ja aitoa kokemusta haastattelun teemoista oman työnsä kautta. Tästä syystä kohdejoukoksi valikoitui haastateltaviksi kymmenen (10) Lapsi- ja perhepalvelukeskus Ruusun työntekijää ja esimiestä sekä yksi (1) diakonisten hyvinvointi- ja sosiaalipalvelualueen esimies. Mahdollisuus vaikuttaa edellyttää kaiken asiaan liittyvän, luotettavan tiedon jakamisen työyhteisössä. Työyhteisön jäsenellä on vastuu tuoda esille omasta kokemuksesta, tehtävästä tai asemasta kumpuavaa tietoa työyhteisöönsä. (Murto 2009, 79.)

Haastateltaviin työntekijäryhmiin kuului neljä sosionomia (AMK), yhdellä heistä on myös nuoriso- ja vapaa-ajan ohjaajan tutkinto, kehitysvammaisten ohjaaja täydennettynä lyhytterapia koulutuksella, kaksi yhteiskuntatieteiden maisteria (YTM), nuoriso- ja sosiaalityöntutkinnon suorittanut henkilö täydennettynä diakoni koulutuksella, sosiaalikasvattaja, kauppatieteiden maisteri (KTM) sekä mielenterveyshoitaja täydennettynä psykoterapeuttikoulutuksella.

Sovimme haastatteluajat sähköpostitse ja soittamalla, kullekin haastateltavalle henkilökohtaisesti räätälöityyn aikaan. Kun ajankohta oli sovittu, lähetimme hänelle tee-

mahaastattelun rungon, jossa oli kysymykset haastatteluun liittyen. Samalla haastateltava sai saatekirjeen (liite 2), jossa oli tarkempia tietoja tutkimuksen tarkoitukseen, tavoitteisiin ja kestoajaan liittyen. Muistutimme kirjeessä anonymiteetistä, vapaaehtoisuudesta ja haastatteluajan perumismahdollisuudesta. Toivoimme jokaisen haastateltavan tutustuvan teemoihin etukäteen, jotta haastattelu menisi sujuvammin ja kaikki asioita pohtineina saisivat kattavampia vastauksia aiheista. Kukaan ei kieltäytynyt haastattelusta.

Haastattelut olivat yksilöhaastatteluja ja ne toteutettiin Avoruusun Pieksämäen ja Jyväskylän toimipaikoissa. Valitsimme rauhallisen tilan, jossa meitä ei häiritäisi ja jokainen sai valita ajan itselleen sopivaksi. Kaikki haastattelut toteutettiin virka-aikaan, jolloin haastateltavien vireystila oli parhaimmillaan. Yhden haastattelun kesto oli keskimäärin 45 minuuttia. Lyhin haastattelu kesti noin 35 minuuttia ja pisin haastattelu kesti noin 75 minuuttia. Haastattelut tapahtuivat kesäkuussa vuonna 2015.

Teemahaastattelulla halusimme saada selville mitä lomake- ja työmenetelmäsalkun tulisi sisältää, mikä merkitys laatulupauksen yksilöllisyydellä, luottamuksella ja lapsi- ja perhekeskeisyydellä on henkilökunnalle. Kartoitimme myös, miksi ja kuinka työntekijät arvioivat työtään. Lisäksi halusimme selvittää kuinka työn tuloksia arvioidaan henkilökunnan näkökulmasta sekä millaisia voimavaroja- ja ratkaisukeskeisiä työmenetelmiä työntekijät käyttävät tai haluaisivat käyttää työssään.

Laadullisen tutkimuksen analyysissa aineisto tarkastellaan kokonaisuutena. Sen ajatellaan valottavan tukittavan kokonaisuuden rakennetta. Laadullinen analyysi koostuu kahdesta vaiheesta: havaintojen pelkistämisestä ja arvoituksen ratkaisemisesta eli tulosten tulkinnasta, kertoo Alasuutari. (2011, 38–39.) Havaintojen pelkistämisessä voi Alasuutarin (2011, 40) mukaan erottaa kaksi eri osaa: aineiston tarkastelun tietystä näkökulmasta ja havaintomäärän karsimisen havaintojen yhdistämisellä. Analysoimme haastattelun sisällön teema-analyysiä käyttäen. Kun aineistoa järjestelään teemojen mukaan, kunkin teeman alle kootaan haastattelusta kyseiset kohdat, joissa puhutaan käsiteltävästä teemasta (KvaliMOTV Teemoittelu. N.d.).

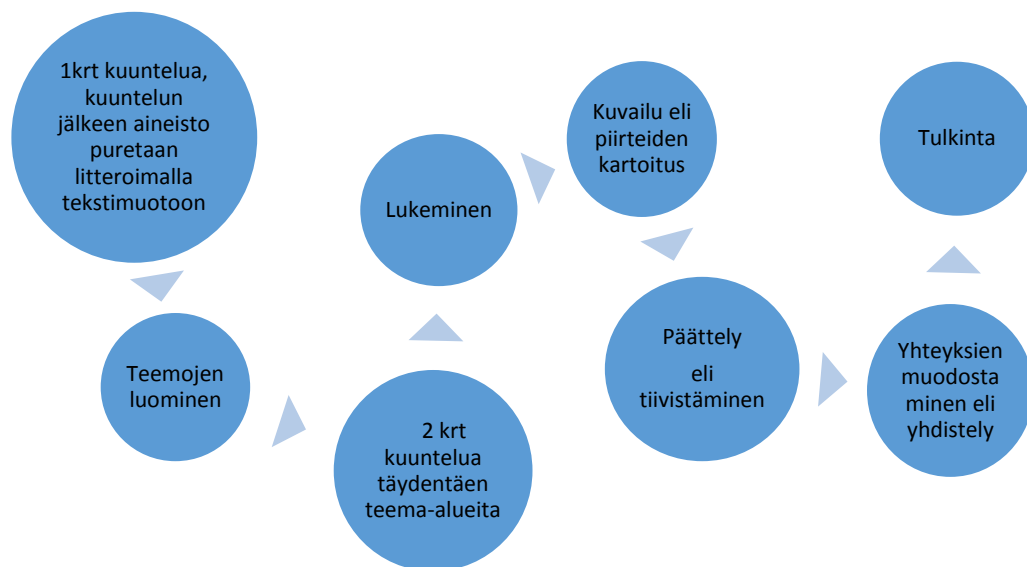
Teemahaastattelujen luonteeseen kuuluu tallentaminen kertovat Hirsjärvi & Hurme (2000, 92). Nauhoitimme haastattelut kahdella tietokoneella ja yhdellä nauhurilla, koska halusimme varmistaa nauhoituksen onnistumisen. Toinen työn tekijöistä haastatteli ja toinen kirjasi vastaukset vielä käsin paperille. Nauhoitusmateriaalia saimme yhteensä noin kahdeksan tunnin ajan. Alasuutari (2011, 85) kertoo, että dokumentoinnin tarkkuus ja yksityiskohtaisuus on suhteellinen asia. Se riippuu hyvin paljon tallennustekniikasta. Nauhuri on tarkka, mutta se tallentaa vain verbaalisen puolen. (Alasuutari 2011, 85.) Halusimme haastattelustamme luotettavamman ja tämän vuoksi toinen haastattelihoita kirjoitti muistiinpanoja vastauksista ja huomioista haastattelutilanteessa. Vaihdoin haastattelijan ja kirjoittajan roolia vuorotellen haastattelusta toiseen tasoittaaksemme haastattelun vaatimaa tarkkaavaisuutta.

5.3.2 Analyysi

Analyysimme alkoi haastattelujen kuuntelulla. Kuuntelimme nauhoitukset kaksi (2) kertaa. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston runsaus tekevät analyysivaiheen haastavaksi, mutta mielenkiintoiseksi kertovat Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2010, 224). Ensimmäinen kuuntelukerta *litteroitiin* eli kirjoitettiin tekstimuotoon. Tämän jälkeen puhtaaksikirjoituksesta nousi teemat aineistolle. Teemat muokkautuivat haastatteluaineiston pohjalta, kysymysten luonteen ja sisällön perusteella seuraaviksi: työkalupakin sisältö, arviointi, Ruusun taustaideologia sekä osaaminen ja sen kehittäminen. Litterointi on sanatarkka puhtaaksikirjoitus kertovat Hirsjärvi & Hurme (2000, 140). Litterointia emme ole tehneet teemahaastattelussamme sanasta sanaan, koska sen tarkoitus oli kartoittaa aineisto vain yhtenä osana opinnäytetyötätymme eli tutkimuksellista kehittämistoimintaa. Toinen osa työtämme oli työmenetelmäsalkut työntekijöille (7kpl), sisältäen perhearviointimenetelmän tuotteistamisen Toivo-menetelmäksi, omilla työmenetelmillämme. Karsimme aineistoamme jättäen pois asiayhteydestä kuulumattomat kommentit esimerkiksi äänenkäyttöön, haastattelutilanteeseen tai olosuhteisiin liittyen.

Haastatteluaineisto on purettu toisen kerran täydentämällä teema-alueita uudella kuuntelukerralla. Nauhoituksista tuli tällöin 13 sivua. Fonttikoko oli 10 ja riviväli 1.

Kokosimme jokaisen neljän teeman alle haastattelusta nousseet asiat ranskalaisilla viivoilla. Täydensimme tukkimiehen kirjanpidolla jokaiseen kohtaan samaa tarkoittavat asiat, jotta tiesimme kuinka monta ihmistä oli samaa mieltä. Tutki ja kirjoita-kirjassa kerrotaan, että usein haastattelija ei kykene hyödyntämään kaikkea keräämänsä, eikä ole tarpeenkaan (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 225.) Uskomme että myös meille kävi näin tulosten analysointivaiheessa, koska käsin haastattelujen avaaminen on työlästä ja vaatii suurta keskittymistä ja paneutumista asian. Analyysitapamme avaaminen ja konkretisointi on esitetty tarkemmin seuraavan kuvion (7) avulla.



Kuvio 7. Analyysitapamme avaaminen

Aineistoa ei voi analysoida, ellei sitä lue ensin kertovat Hirsjärvi & Hurme (2000, 143). Sisällöt olivat muokkautuneet jo tutuiksi, koska aineisto oli ollut jo haastattelu ja purkamisvaiheessa esillä kaksi kertaa. Luimme tekstiä saadaksemme syvällisempää ymmärrystä lopullisen analyysin tekoon. Lukiessamme tekstiä pohdimme syvällisemmin muun muassa esittäen aineistolle kysymyksiä: miksi, miten tai kuka? Hirsjärvi ja Hurme (2000, 143) kertovat, että aineistoa tulisi tässä analyysin vaiheessa lukea aktiivisen interaktiivisesti. Seuraava vaihe on analyysin perusta, kertovat Hirsjärvi &

Hurme (2000, 145). Se on aineiston kuvaileminen. Kuvaileminen tarkoittaa pyrkimystä kartoittaa kohteiden ominaisuuksia tai piirteitä (Emt.). Kuvailimme aineistoa sijoittamalla ilmiön aineistosta oikeaan paikkaan kuten esimerkiksi Pieksämäen Avoruusun yksikköön, joka on toiminut vasta muutaman vuoden. Näin esimerkiksi lomakkeiden tarpeen merkitys ymmärretään oikein, kun tieto yksikön alkamisesta on tiedossa.

Kun aineisto oli kuvailtu, siirryimme luokittelun vaiheeseen. Luokittelussa on kyse päättelystä. Jotkut puhuvat mieluummin aineiston tiivistämisestä tai muuntamisesta (reduktion). (Hirsjärvi & Hurme 2000, 147). Luokittelun kriteerinä meillä oli kehittämistehtävämme. Luokittelimme aineiston yhdistelemällä sen kunkin kehittämistehtävämme alle. Eli nyt meille oli muodostunut aineistoa teemojen pohjalta kysymyksiin liittyen ja aineistoa luokittelun avulla vastaten kehittämistehtäviimme. Ennen tulkintaa muodostetaan vielä aineistosta yhteyksiä eli yhdistellään asioita (Hirsjärvi & Hurme 2000, 147–150). Siinä pyrimme etsimään luokkien välille samankaltaisuuksia. Aineistossamme samankaltaisuuksia löytyi esimerkiksi voimavarakeskeisyyden – ja ratkaisukeskeisyyden menetelmien käytössä työyhteisössä sekä laatulupauksen teemojen väliltä.

Aineiston tulkinta on lopullinen vaihe analyysiä. Samaa haastattelutekstiä voidaan tulkita erilaisista näkökulmista ja erilaisin tavoin. Pyrkimys kvalitatiivisessa tutkimuksessa on yleensä päätyä onnistuneisiin tulkintoihin. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 151.) Tulkitsimme aineistosta monenlaisia asioita esimerkiksi sitoutumiseen liittyen. Nostamme esiin nousseista asioista muun muassa sen, että kaikilla vastaajilla ei ole samanlaista halua oppia uusien menetelmien käyttöä tai sen, että osan vastaajien koulutustausta tai ikä saattavat vaikuttaa aineistosta kerättyihin vastauksiin.

Seuraavassa alaluvussa kerromme kehittämisstrategiastamme sekä avaamme työmme eri vaiheita ideoinnista viimeistelyyn. Mainittakoon myös, että vaiheet ovat jatkuneet osittain päällekkäin alkaen kesästä 2015 kevääseen 2016. Tämän vuoksi eri vaiheiden loppua ja uuden alkua on hieman hankala määrittää.

5.4 Kehittämisstrategia ja työn vaiheet

Työmme on *tutkimuksellista kehittämistoimintaa* eli toisin sanoen tutkimuksellinen kehittämistyö. Pyrimme kehittämään konkreettisesti ja aidosti toimintaamme Avoruuksissa haastatteluaineistosta esiin nousseiden tarpeiden perusteella. Toikon & Rantasen (N.d.) mukaan kehittämistoiminta tähtää ensisijaisesti konkreettiseen muutokseen, joka tuo jotain parempaa ja tehokkaampaa kuin aiemmat toimintatavat tai rakenteet. Heidän mukaansa metodeilla ei ole kehittämistoiminnan kohdalla yhtä keskeistä roolia kuin tieteellisen tutkimuksen yhteydessä. Kehittäminen on käytännöllistä asioiden parantamista tai edistämistä, kertovat Toikko & Rantanen kirjassaan *Tutkimuksellinen kehittämistoiminta* (Toikko & Rantanen N.d; Toikko & Rantanen 2009,16.)

Tutkimuksellinen kehittämistoiminta käsitettä voidaan käsittää usealla eri tavalla. Se voi olla väljä tutkimustoiminnan tai kehittämistoiminnan yhteyttä, joka kohdentuu kehittämistoiminnan ja tutkimuksen risteykseen. Tätä risteyspaikkaa voidaan katsoa kehittävän tutkimuksen näkökulmasta, jossa tietoa tuotetaan käytännön kehittämisprosessin yhteydessä, tiedeyhteisön kiinnostuksen mukaisesti. Toisaalta taas voidaan puhua tutkimuksellisesta kehittämistoiminnasta, jolloin käytännön ongelmat ohjaavat tiedontuotantoa (ks. kuvio 8). Tietoa luodaan aidossa toimintaympäristössä tutkimuksellisten menetelmien ja asetelmien apuna. Tällöin voidaan korostaa kehittämistoiminnan tutkimuksellista puolta. Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa pääpaino on kehittämisessä tutkimuksellisia periaatteita hyödyntäen. (Toikko & Rantanen 2009, 21–22.)



Kuvio 8. Tutkimuksen ja kehittämistoiminnan yhteys (muokattu Toikko & Rantanen 2009, 21)

Tutkimuksellinen kehittämistyö tarkoittaa tässä työssä sitä, että kartoitamme työlämme Lapsi- ja perhepalvelukeskus Ruusun laatulupauksen teemoja teemahaastattelun avulla. Haastatteluaineiston perusteella pyrimme konkreettiseen kehittämistoimintaan Lapsi- ja perhepalvelukeskus Ruusun työkäytänteiden yhtenäistämiseksi. Samalla mallinnamme uuden työmenetelmän Bentovim & Millerin perhearviointimenetelmästä ja laadimme uusia asiakaslomakkeita Avoruusun yksikön käyttöön.

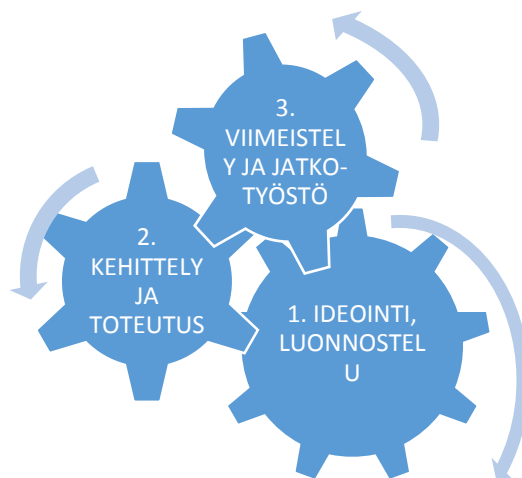
Tutkimuksellisen kehittämistoimintamme taustalla oli alkuun Avoruusun työntekijöiden tarve saada muutosta dokumentointilomakkeisiinsa. Tämä huomio nousi toisen työmme tekijän kentältä havaitsemiin tarpeisiin lomakkeiden puutteesta. Esiin nousi myös työkäytäntöjen yhtenäistämisen tarve Avoruusun työntekijöiden välille yhteisen työmenetelmän avulla. Dolan, Canavan & Pinkerton (2005, 211) sanovat, että oikeanlaisilla työkaluilla ja osaamisella luodaan laadukkuutta sekä vastataan paremmin asiakaskunnan tarpeisiin. Huomasimme että osaamista työyhteisössä oli paljon, mutta yhteisiä laatukriteerien mukaisia voimavaraistavia ja ratkaisukeskeisiä työmenetelmiä ei juurikaan ollut laajemmin käytössä. Perälän, Halmeen ja Nykäsen mukaan

(2013, 93) Sosiaali- ja terveysministeriö määrittelee (STM 2012:7) osaamisen kehittämisen tärkeäksi osaksi työyhteisön voimavaraistamista. Osaamisen kehittäminen lisää myös oman työhönsä vaikuttamisen mahdollisuutta. (Perälä, M-L., Halme, N. & Nykänen, S. 2013, 93.)

5.4.1 Vaihe 1: Ideointia ja luonnostelua

Tutkimuksellisen kehittämistyömme alku eli vaihe 1. alkoi teemahaastatteluilla keuhällä 2015. Työssämme oli alkuun tarkoitus suunnitella tutkittuun tietoon perustuva työkalupakki, joka sisältäisi erilaisia työmenetelmiä asiakastyöhön. Kuitenkin toisen työntekijämme mennessä perhearviointikoulutukseen työpaikan pyynnöstä syksyllä 2015, idea jalostui perhearviointimenetelmän suuntaan. Koulutuksesta hänelle nousi perhearviointilomakkeen tuotteistamisen idea työyhteisöön. Arjen työstä nousut tarve ja haastatteluaineistomme tulos, työkäytäntöjen yhtenäistämiseksi, vaikutti perhearviointimenetelmän muokkautumisen työmenetelmäksemme.

Toisen opinnäytetyötyön tekijän liittyessä Avoruusun työntekijäksi marraskuussa 2015 yhteinen projekti alkoi. Toinen työn tekijöistä aloitti työnsä Avoruusussa suoraan perhearviointikoulutuksella marras-joulukuussa 2015. Syksyn aikana hahmottelimme teoriaa työn taakse ja tutustuimme tutkimuksiin aiheeseen liittyen. (ks. kuvio 9)



Kuvio 9. Tutkimuksellisen kehittämistyön vaiheet lomittuneina toisiinsa

Lähdimme ideoimaan perhearviointikoulutuksesta saamillamme tiedoilla lomaketta Avoruusun käyttöön. Tällöin suunnittelimme keskustelemalla ja pohtimalla yhdessä, millaisiin asioihin meidän tulisi lomakkeiston muokkauksessa kiinnittää huomiota. Pohdimme Ruusun laatulupauksen teemoja ja yritimme konkretisoida ne lomakkeen suunnitteluvaiheessa, jotta ne saataisiin esiin lomakkeistossa. Yritimme pitää mielisämme koko prosessin ajan voimavara- ja ratkaisukeskeisyyden teemat, jotka nousevat jo Lapsi- ja perhepalvelukeskus Ruusun taustaideologiasta. Lopullisesti ideoimme Lapsi- ja perhepalvelukeskus Ruusulle perhearviointimenetelmälomakkeiston sekä siihen omia työmenetelmiä keskittyen voimavarojen vahvistamiseen menetelmämme avulla. Alkuperäinen työyhteisöstä noussut erilaisten lomakkeiden tarve toi myöhemmin mukaan myös erilaisia arviointi- ja esitietolomakkeita työyhteisön käyttöön.

5.4.2 Vaihe 2: Työstön vaihe

Ideoinnin jälkeen alkoi Bentovim & Millerin perhearviointimenetelmästä kysymyslomakkeiden muokkaus. Alkuperäinen perhearviolomakkeisto, joka oli laadittu Iso-Britannian terveysministeriön toimesta sosiaalityöntekijöiden käyttöön osana isompaa arviointikehystä, on alkujaan englanninkielinen. Sen käännoistyö suomeksi kesti kaksi vuotta perheterapian asiantuntijoilta (Bentovim & Miller 2014, 7). Suomennos on pitkistä työstöajastaan huolimatta heikkoa suomen kieltä, jossa joidenkin asioiden ymmärtäminen vaati suurta työtä. Mitä kysymyksellä tarkoitetaan ja kuinka se tulisi ilmaista asiakkaalle, oli haastavaa. Käännös oli tehty englanninkielestä suomeksi ja se sisälsi hyvin paljon suoraan käännettyjä sanontoja englannin puhekielestä. Nämä oli käännettävä myös ymmärrettäviksi. Muutoin koko lomakkeisto ei olisi toimiva.

Myös esitietolomake, joka oli alkuperäisen perhearviointilomakkeiston alussa, oli erittäin epäselvä. Se sisälsi tietoja, jotka olivat epäolennaisia asioita tietää kuten uskonto, etninen tausta tai ensimmäinen kieli. Laadimme oman esitietolomakkeen Toivo-menetelmän alkuun. Se sisälsi asiat, joita katsoimme tarpeelliseksi tietää perheeseen mennessä. Tällaisia tietoja olivat perustietojen lisäksi erityiset huomiot kuten allergiat, yhteistyötahot joiden kanssa on lupa työskennellä, perhetyöhön liittyvät

asiat kuten tavoitteet ja käyttimäärät, lupa-asiat kuten kuljetus- ja tietojen säilyttämisluvat. Halusimme myös kartoittaa esitietolomakkeessa asiakkaiden tämänhetkisen perhetilanteen asiakkaiden näkökulmasta. Sosiaalityöntekijöiden yhteystiedot tiedot lisättiin myös lomakkeeseen mukaan. Mikä tärkeintä, Avoruusun toimintatavat ja laatulupaus on tehty näkyväksi esitietolomakkeen lopussa myös asiakkaille. Esitietolomake otetaan myös erilliseen käyttöön, erotettuna omana lomakkeenaan Toivomenetelmästä, Avoruusun perhetyössä.

Perhearviointilomakkeiston käännöstyö ymmärrettäväksi ja selkeäksi suomenkieleksi vaati aikaa ja kärsivällisyyttä. Kävimme jokaisen osa-alueen läpi luoden koko lomakkeiston uudestaan. Kirjoitimme auki alkuperäisestä ne asiat, joita oli vaikea ymmärtää. Pohdimme asiakaslähtöisesti ja laatulupauksesta nousevien arvojen kuten lapsi- ja perhekeskeisyyden, luotettavuuden ja yksilöllisyyden näkökulmasta kysymysten asettelua. Joitain kysymyksiä otimme pois ja joitain lisäsimme. Halusimme lomakkeiston, joka olisi yksilöllisesti meidän näköisemme, mutta vastaisi perhearvioinnin viitekehystä mahdollisimman tarkasti. Pyrimme ajattelemaan asiaa lapsien ja perheiden näkökulmasta, lapsi- ja perhekeskeisesti, samaistumalla heidän tilanteeseensa haastattelun aikana. Pohdimme laadinnan aikana muun muassa kuinka asioita voi kysyä ratkaisukeskeisesti? Missä järjestyksessä kysytään ja keneltä? Kuinka kysymykset olisivat objektiivisia, eikä johdattelevia?

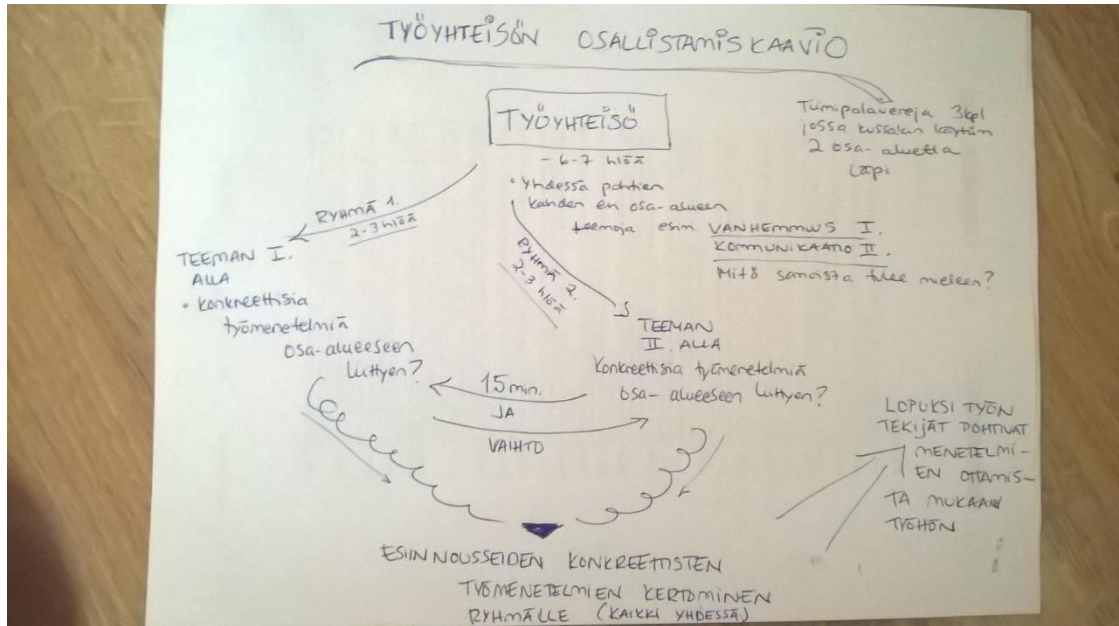
Perhearviointilomakkeiston jokaisessa osa-alueessa on visualisoidut liikennevalot, joiden avulla sekä asiakas ja työntekijä arvioivat perheen vahvuudet jokaisessa osa-alueessa asteikolla 1-5. Numero yksi (1) eli punainen liikennevalon väri tarkoittaa huomattavia vaikeuksia ja numero viisi (5) eli vihreä liikennevalon väri kohtuullisia vahvuuksia. Näiden välissä on myös keltainen liikennevalon väri, joka kuvastaa osa-alueen kohtuullisista vahvuuksista, mutta myös vaikeuksista. Liikennevalot muokkautuivat vahvuuksien mittaristoksi Lapsi- ja perhepalvelu Ruusun esimiehen pyynnöstä. Ne on suunniteltu yksikön käyttöön aiempaa projektia varten, mutta jääneetkin odottamaan myöhempää käyttöä. Päätimme ottaa liikennevalot mukaan perhearviointikoulutukseen tutustuttuamme teoriaan, joka käsitteli visuaalisuutta ja sen tärkeyttä arjessa. Siinä kerrottiin, että auditiivinen kanava ei ole oppimisen tai ymmärtämisen

kannalta paras vaihtoehto, varsinkin jos kyseessä on neuro- tai kognitiivisista häiriöistä kärsiviä ihmisiä. (Kerola 2001, 92; Lehtisare 2012, 26–27.) Visuaalisesta menetelmästä eli kuvien käytöstä hyötyvät paljon myös lapsiperheiden kanssa työskentelevät sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset kuten erityislastentarhanopettajat tai perhetyöntekijät lapsiperheiden luona. Tästä syystä yhdistimme perustellusti aiemmin suunnitellut liikennevalot vahvuuksien mittaristoksi työhömmme.

Kysymysten laadinta oli pitkä prosessi, jonka ulkomuodollisissa hienosäädöissä saimme onneksemme apua myös asiantuntijoilta. Lomakkeisto tullaan liittämään Hilikka-asiakastietorekisteriin. Tarkoitus on jatkaa lomakkeiston muokkaamista tulevaisuudessa, perhearviointia tehneiden palautteen perusteella. Perhearviointikoulutuksessa opituilla tiedoilla ja omalla, niukalla mutta asiaa selventävällä, kokemuksellamme olemme laatineet ohjeet Toivo-menetelmän käyttöön. Ohjeet ovat liitteenä Toivo-menetelmän sisällä. (Liite 3)

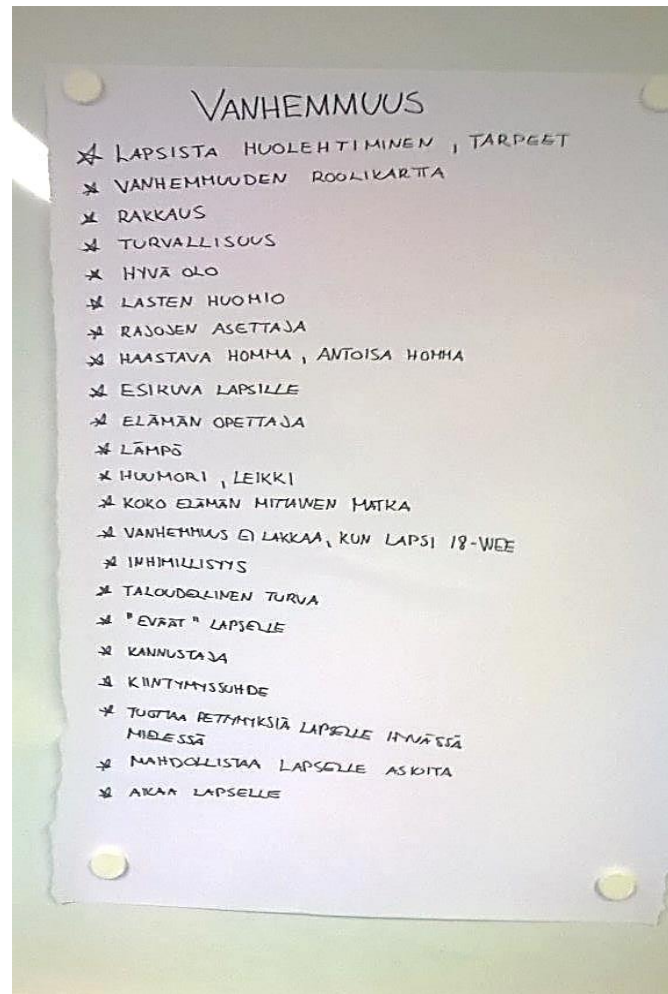
Seuraavana työn alla oli omien työmenetelmien laadinta perhearviolomakkeen sisään. Tutustuimme erilaisiin perhetyössä käytettäviin työmenetelmiin ja suunnitelimme niiden pohjalta omia Ruusun työmenetelmiä perhearviointimenetelmämme sisään. Pohdimme asiakaskuntamme tarpeita ja asiakkailta esiin nousutta problematiikkaa. Näiden perusteella suunnitelimme jokaisen osa-alueen alle oman menetelmän. Koska monet menetelmät ovat käyttökelpoisia usean eri osa-alueen alle, jouduimme jossain menetelmässä tekemään kompromisseja ja laittamaan sen vain mielestämme parhaiten soveltuvan osa-alueen alle. Näitä suunnittelemissamme työmenetelmiä voidaan käyttää myös erillisinä menetelminä, irrotettuina alkuperäisestä asiayhteydestä eli Toivo-menetelmästä, asiakkaiden kanssa kentällä. Teemahaastattelut ja Ruusun taustaideologia vaikuttivat työmenetelmien muokkautumiseen lopulliseen muotoonsa.

Ennen menetelmien tekoa osallistimme työyhteisöämme perhearviointimenetelmän eri osa-alueiden teemojen tiimoilta (ks. kuvio 10). Myös Toikko ja Rantanen (2009, 90–91) tuovat esille, että työntekijöiden osallistamisella voidaan varmistaa kehittämiseen sitoutuminen ja heidän oman hyötynäkökulman huomioinen.



Kuvio 10. Työyhteisön osallistamiskaavio

Kävimme yhdessä tiimipalaverissa yhdestä kahteen perhearviointimenetelmän osa-alueita kerralla lävitse. Tällaisia tiimipalavereita oli yhteensä kolme kappaletta. Tarkoituksenamme oli käydä kaikki kuusi osa-alueita läpi, mutta tiimien vähän osallistujamäärän tai työyhteisön samaan aikaan sattuneiden yhteistoimintaneuvottelujen vuoksi suunnitelmamme toteuttaa osa-alueet tiimipalavereissamme kariutui useiden viikkojen ajan. Loppujen lopuksi saimme toteutettua vain kolme eri kertaa ja läpikäydän neljä eri osa-alueita. Pohdimme yhteisessä tiimipalaverissa mitä kukin osa-alue (vanhemmuus, perheen sopeutuvuus, perheen kommunikaatio, tunne-elämä) tuovat työntekijöille mieleen (ks. kuvio 11). Mieleen tulevat asiat kirjoitettiin fläppitaululle toisen opinnäytetyöntekijämme toimesta.



Kuvio 11. Tiimipalaverin hahmotelmaa vanhemmuudesta 30.11.2015

Tämän yhteisen pohdinnan pohjalta lähdimme pohtimaan kahdessa eri 2-3 hengen ryhmissä konkreettisia työmenetelmiä kyseisen teeman alle Ideariihi-menetelmällä. Toinen ryhmä 6-7 hengen työyhteisöstä pohti toista aihetta eri tilassa, toisen ryhmän pohtiessa toista aihetta. Ideat kirjoitettiin A4-paperille. Noin 15 minuutin päästä vaihdoin osia ja toinen ryhmä jatkoi siitä mihin edellinen ryhmä jäi. Lopuksi luimme läpi ehdotukset tiimissä. Myöhemmin valitsimme opinnäytetyöhömme näistä käyttökelpoisimmat työmenetelmät Ruusun omiksi työmenetelmiksi Toivo-menetelmän sisälle.

Tarve asiakaslomakkeiden muutokseen, joka näkyi jo työssä kentällä ennen opinnäytetyön aloittamista, loi erillisiä asiakaslomakkeita asiakastyöhön. Lomakkeet ovat itse suunniteltuja ja perustuvat muun muassa työssä mukana kulkevaan voimavarakes-

keiseen lähestymistapaan. Lomakkeita luotiin arviointiin, kuukausiraportointiin, esitietojen ilmoittamiseen (2 eri versiota), itsereflektointiin sekä asiakassuunnitelmatalaverissa luotujen asiakastyöntavoitteiden konkreettiseen menetelmien pohdintaan tiimipalavereihin. Arviointilomakkeissa on huomioitu perhetyön eri asiakasryhmät: aikuisille, lapsille ja nuorille on oma palautelomakkeensa. Myös jälkihuolto-, tuki- ja terapiatyöhön on oma palautelomakkeensa. Pidämme mukana lomakkeissa liikennevaloja, joiden avulla voidaan mitata esimerkiksi tyytyväisyyttä saatuun palveluun tai perheen hyvinvointia. Esimerkiksi lapset arvioivat itse liikennevaloihin visualisoiduilla kasvoilla perhetyötä kotonaan. Heidän liikennevaloihin on visualisoitu iloista, huolestunutta ja surullista kuvaavat kasvot. Ne helpottavat tunteiden ilmaisemisessa. Näemme tämän menetelmän hyvänä visuaalisena keinona ja jatkumona aiemmasta esitietolomakkeen liikennevaloista. Asiakaslomakkeita on valmiina 9 kpl.

5.4.3 Vaihe 3: Viimeistelyä

Perhearviointilomakkeisto on tällä hetkellä (kevät 2016) esikäytössä kolmella työntekijällä perhetyössä. Se tieto ja kokemusasiantuntijuus, jota menetelmää käyttäessä aidossa ympäristössä saadaan tulevaisuudessa, on korvaamatonta. Vain tekemällä perhearviointia voit kehittyä hyväksi. Siivantti (2013, 28–30) on tutkinut kokemuspäristä osaamista ja sen vaikutuksia ihmisen hyvinvointiin. Tulosten perusteella kokemuspäristä osaaminen vahvisti ammatillista osaamista ja tuki ihmisen terveyttä ja toimintakykyä. Työntekijän ammatillinen osaaminen ja sen hyödyntäminen työyhteisössä vaikutti tutkimuksen mukaan positiivisesti myös työtovereiden työkykyä kohen-taan. (Siivantti 2013, 28–30.) Tavoitteenamme on hyvän työkyvyn omaava työyhteisö ja laadukas työ asiakkaiden voimavaraksi.

Työn viimeistelyvaihe on työssämme vaihe, joka jatkuu vielä opinnäytetyön jälkeenkkin lomakkeiston osalta. Työtä tehdään kentällä ja korjataan jatkossa lomaketta työstä saadun palautteen mukaan. Jämsä ja Manninen (2000, 80–81) kertovat, että kaikkien tuotemuotojen kehittämisessä tarvitaan palautetta ja arviointia. Palautetta on tarpeen hankkia sellaisilta tuotteen loppukäyttäjiltä, jotka eivät tunne kehiteltävää

tuotetta ennestään. Tuote on uusi ja käyttäjät eivät ole ennen työssään perhearviointimenetelmää käyttäneet. Tästä syystä odotamme palautetta työstetystä lomakkeistosta ja omista työmenetelmistämme kovasti. Työn markkinointi aloitetaan Lapsi-, ja perhepalvelukeskus Ruusun nettisivulla.

6 Haastattelujen tulokset

Kokosimme teemahaastattelussa vastaukset neljän (4) eri teeman alle. Teemat ovat *menetelmäsalkun sisältö, arviointi, Ruusun taustaideologia ja osaaminen ja sen kartoittaminen*. Laatulupauksen kolme- ja Ruusun ideologiasta kaksi noussutta teemaa yhdistettiin yhdeksi kokonaisuudeksi, jonka nimi muokkautui Ruusun taustaideologiaksi.

6.1 Menetelmäsalkun sisältö

Ensimmäinen teemamme oli menetelmäsalkun *sisältö*. Halusimme saada tietää haastateltavilta, millaisia lomakkeita Avoruusulla on käytössään ja millaisille lomakepohjille on vastaajien mielestä muokkauksen tarvetta. Tiedustelimme vielä haastateltavilta onko jo valmiina lomakepohjia, joita ei enää tarvitse muokata.

No varmaan jokaisessa on jotakin muokkaamisen varaa. Et kattoo jotenkin läpi et ne on yhtenäiset et esimerkiksi jälkihuollon ja perhetyön, kun kuitenkin välillä tehdään niitäkin ristiin ja toinen tekee välillä jälkihuoltoa ja toinen perhetyötä et ne olis jotenkin yhtenäiset, ettei aina tarvitsis sitten jotenkin pelätä mitenkäs tätä lomaketta käytettiin ni varmaan jokaisessa olis paljon muokkamisen varaa.

Tuloksista ilmeni, että Avoruusulla on käytössään viisi erilaista dokumentointipohjaa, jotka ovat suunnitelma-, arviointi-, loppuyhteenvedo-, palautelomake- sekä kuukausiraporttilomakepohja. Kaikki käyttävät parhaaksi näkemiään lomakkeita työssään, mutta selkeää linjaa ei lomakkeiden käyttöön ole. Jokainen vastaaja (11) oli sitä mieltä, että kaikkia valmiita pohjia tulee muokata paremmaksi ja toimivimmiksi. Kuukaan (0) ei ollut sitä mieltä, että joku lomakepohjista olisi valmis.

Toinen kysymyksemme menetelmäsalkun mahdollisesta sisällöstä kartoitti toiveita, mitä salkun tulisi pitää sisällään. Useimmissa vastauksissa (8) nousi esiin esitietolomakkeen tarpeellisuus, joka sisältäisi muun muassa lupa-asioiden tiedustelua asiakasiin liittyen.

Perhetyössä on nämä Nappulan perhetyön arviointi mitä sinne kuuluu siihen ohjelmaan. Eli suunnitelma, arviointi ja sitten loppuyhteenveto. Ne on ollut ainakin mulla eniten käytössä. Sitten on ollut näitä aika epämääräisiä lomakkeita, jotka on ollut tota, aina on tarvinnut kysyä mikä näistä on viimeisin, siinä on erittäin sekavaa, esimerkiksi että kysytään lupaa asioihin...

Vastaajilla oli toiveena myös palautelomake, väliarviointi- ja loppuarviointilomake sekä kuukausikoostelomake. Eräältä vastaajalta (1) esiin nousi myös lomake, jota voisi käyttää asiakassuunnitelmapalaverin tavoitteiden konkretisointiin. Tämä lomake olisi tukena moniammatillisessa tiimissä palaverin jälkeen. Lomakkeeseen voisi avata yhdessä moniammatillisen tiimin tukea hyväksi käyttäen konkreettisesti menetelmiä ja keinoja, joilla pääsisi parhaiten määriteltäviin tavoitteisiin asiakastyössä.

6.2 Työn arviointi

Toinen teemamme oli *arviointi*. Kysyimme haastateltavilta miksi ja kuinka ne arvioivat työnsä tuloksia.

Kyllä niitä ainakin hyvä olisi arvioida varmaan, mutta kuka niitä arvioi tai miten niin se onkin sitten varmaan vähän haastavampi kohta. Siis työn kehittämisen ja jotenkin semmoisen kannalta se on äärimmäisen tärkeää, että sitä arvioidaan ja säännöllisesti, mutta miten sitä arvioidaan nii se onkin...

Vastauksista nousivat syyksi arvioinnille muun muassa mielekkyyden säilyminen, tuloksen näkyminen sekä arviointi sen vuoksi, onko työ merkittävää. Joku oli sitä mieltä, että syynä oli hyötynäkökulma. ”Hyödytöntä tehdä, jos ei saa mitään aikaiseksi”, kertoo eräs (1) vastaaja. Selkeimmin esiin nousi arvioinnin syyksi työn kehittäminen.

Vastaajat arvoivat työtään perheen-, työparin- tai esimiehen palautteen avulla. Jonkun mielestä työtä arvioi ostava taho. Eräässä vastauksessa (1) esiin nousi myös arvioinnin eri tasot kuten tuloksella arviointi, henkilöstön arviointi tai esimerkiksi jakamisen arviointi. Joku (1) vastaaja arvioi työtään tuloskortin avulla. Moni (6) kertoo arvioinnin olevan vaikeaa, mutta todella tärkeää. Useat (4) vastaajista toivoisivat saavansa itse palautetta enemmän, jotta osaisivat arvioida itse työnsä laatua paremmin.

6.3 Ruusun taustaideologia

Seuraavana haastattelussamme oli kysymysvuorossa laatulupauksen teemoista *luottamus*. Kysyimme haastateltavilta ”mitä luottamus sinulle tarkoittaa?” Tarkensimme vielä kysymällä onko haastateltava saavuttanut luottamuksen työssään ja jos on, millä keinoin?

Vastauksista (7) nousi esiin selkeimpänä, että luottamus on tärkeää vastaajille. Vastaajat (4) painottivat myös sitä, että luottamus on ansaittava ja ”on näytettävä että on luottamuksen arvoinen”.

No kyllä se on pohja tälle koko työlle, jos ei ole sitä luottamusta niin sinne on aika vaikea lähteä rakentamaan mitään sille perheelle. No suurimman osan kanssa sen saavuttaa, toisten kanssa vähän hitaammin... vaatii kyllä aikaa yllättävänkin pitkiä aikoja joidenkin kanssa ennen kun huomaa, että ne alkaa luottamaan...

Luottamuksesta nousi haastateltavilta (5) esiin sanoja: vastavuoroista, työn lähtökohta, punainen lanka, kunnioittava ote ja tasavertaisuus. Vastaajat (3) kertoivat luottamuksen olevan perusasia ja pohja työskentelylle. Eräs (1) vastaaja kertoo että ”luottamus ja yksilöllisyys kulkevat käsi kädessä” ja jatkaa, että ”kun luottaa voi toimia hyvinkin yksilöllisesti tai joustavasti, tai sitten luottaa vain mitä on mustaa valkoisella”.

Lähes kaikki vastaajat (8) olivat saaneet jonkinasteisen luottamuksen asiakkaisiin, mutta ”karilleajojakin” on ollut, kertoo eräs (1) vastaaja. Vastaajat (5) olivat saavutta-

neet asiakkaan luottamuksen keinoina: asiakkaan kuuleminen (1), nöyryys (2), hoitamalla sovitut asiat (2), olemalla aidosti kiinnostunut (3) sekä olemalla oma itsensä, ”ei parempi perhettä” (1). Kolme (3) vastaajaa kertoivat, että luottamusta ei ole aina asiakkaaseen saanut.

Toisena teemana laatulupauksesta nostimme haastatteluun *yksilöllisyyden* ja kysimme, mikä merkitys yksilöllisyydellä on työssäsi. Haastateltavat (8) kertoivat yksilöllisyydellä olevan suuri merkitys työssä. Vastaajat (3) kertoivat jokaisen olevan yksilö, kulttuuristaan tai sosiaalisesta statuksestaan huolimatta. ”Luottamus ensin sitten yksilöllisyys”, kertoo eräs haastateltava. Tärkeimpänä asiana yksilöllisyydestä nousi esiin usealta (5) haastateltavalta, että Avoruusun toiminnassa on yksilöllisyyteen ja räätälöityyn asiakaspalveluun on panostettu paljon mm. työaikojen joustolla ja palveluiden yksityisellä räätälöinnillä. Myös kahdelta vastaajalta (2) nousi esiin yksilöllisyyteen liittyen, että perustyö ei saa yksilöllisyyden vuoksi vaarantua. ”Yksilöllisyys tulee ottaa huomioon, mutta se ei saa ohjata työtä” kertoo eräs (1) vastaaja.

No on se tärkeä (yksilöllisyys), kyllä. Ja mä aattelen et perhetyö on varsinkin sellaista et kun mennään sinne perheen kotiin, niin on pakko kunnioittaa niitä perheen asioita. Se on hirveen hienotunteista ja jotenkin sellaista ja ei voida vaan aatella et on joku sapluuna ja tällä mennään joka paikkaan, vaan kyllä pitää huomioida ihmiset ja perheet siinä todellisuudessa missä he elävät.

Kolmantena teemana laatulupauksesta nousi *lapsi- ja perhekeskeisyys* ja sen merkityksestä haastateltaville työssään. Seitsemän (7) vastaajaa kertoi merkityksen olevan työssään se, että lapsi on ensisijainen. Lapsen etu menee edelle ja lapsi on keskiössä, kertoivat kaksi haastateltavaa. Mielenpiteet jakautuivat: yhden (1) mielestä lapsityöhön voisi painottaa vielä enemmän, toisen (1) mielestä taas Avoruusussa tulisi huomioida perhettä kokonaisuutena enemmän. Lapsi- ja perhekeskeisyydessä on tulevaisuusperspektiivi, kertoo yksi (1) vastaaja. Hän tarkoittaa kommentillaan, että ”lapsissa on tulevaisuutemme, niihin tulee satsata”.

Se on varmaan ensiarvoisen tärkeä (lapsi- ja perhekeskeisyys). Kun mä meen perheeseen ja olen peruskoulutukseltani lastensuojelija niin

kyl mä heti huomioin ne lapset. Ne tulee heti mulle ja teen varmaan vähän väärinkin, mut kun mä menin tohon uuteen perheeseen niin mä heti huomioin ne lapset...

Neljäs teema, joka nousi esiin Ruusun taustaideologiasta, oli *voimavarakeskeisyys*. Kysyimme vastaajilta mitä voimavarakeskeisyys vastaajalle tarkoitti, mikä merkitys sillä on hänelle ja käyttääkö menetelmää työssään. Voimavarakeskeisyys tarkoitti lähes kaikille (10) vastaajille asiakkaiden voimavarojen arviointia tai hyvien asioiden kartoitusta ja niiden vahvistamista.

...No sitä, että niitten voimavarojen kautta lähetään sitten sitä muutosta hakemaan. Että tuodaan ne asiakkaan omat voimavarat sieltä esille ja niiten kautta. Jotenkin, ei aina, se välillä ehkä tuntuu unohtuvan iteltäkin, kaipaa välillä muistuttelua että nyt pitää ettiä niitä voimavaroja. Kyl se menee usein siihen et asiakkaan on vaikea ite löytää niitä voimavaroja ja sit se menee usein siihen ongelmakeskeiseen puhumiseen ja siihen semmoiseen vellomiseen...

Voimavarakeskeisyyden merkityksestä kerrottiin kahdessa (2) haastattelussa, että puhutaan ”positiivisen merkityksen kautta”, positiivinen vahvistaminen vie eteenpäin (1), pienten asioiden löytämistä (1) sekä ajattelutapana elämään (1). Eräs vastaaja (1) sanoi sen olevan lähellä ratkaisukeskeisyyttä ja toinen (1) vastaaja kertoi sen olevan ”ei ongelmakeskeisyyttä”.

...Minusta voimavaralähtöisyys ei ole menetelmä. Olkoon muut sitä mieltä mitä ovat. Se on enemmänkin tällöinen ajattelutapa tai ilmasto missä me ollaan eli säätötila. Sää vaihtelee, mutta ilmasto on enemmän semmoinen pysyvä asia...

Kysymykseen käyttääkö voimavaraista työmenetelmää työssään, vastaukset vaihtelivat suuresti. Suurin osa (7) kertoi käyttävän sitä puheessa ja toiminnallisuudessa. Kaksi (2) vastaajaa kertoi, että on työntekijäkohtaista käyttääkö sitä työssään vai ei. Käytettävistä menetelmistä mainittiin erään (1) haastateltavan taholta muassa vahvuuskortit, oman kuvan piirtäminen ja siitä voimavarojen löytö, sekä toisessa (1) vastauksessa aikuisten kanssa keskustelut. Eräs (1) haastateltava uskoi käyttävänsä voimavaraistavaa otetta, muttei osannut nimetä miten. Eräs (1) haastateltava kertoi,

ettei käytä voimavarakeskeisyyttä työssään, toinen (1) taas myönsi, ettei aina ole voimavaraistavaa työtettä, ”pyrkimys kyllä on siihen”. Eräs (1) haastateltava kertoi sen näkyvän Avoruusun työotteessa, toinen (1) vastaavasti kertoi, ”ettei ole tuotu tarpeeksi esille”. Koulutuksen tarve nousi myös kahdessa (2) vastauksessa esille.

Viimeinen teema Ruusun taustaideologian alla oli *ratkaisukeskeisyys*. Kysyimme mitä se tarkoittaa perhetyössä ja käyttäkö menetelmää työssään.

*Tuota miten tuon pelkistäisin taas. Ollaan tässä ja nyt ihan täysillä. Tue-
taan sitä mikä toimii ja puututaan siihen mikä ei toimi.*

Jos käyttää, pyysimme kertomaan esimerkkejä. Useat (4) vastaajat kertoivat sen tarkoittavan ratkaisun miettimistä, ei ongelmakeskeisyyttä. Eräs (1) haastateltava kertoi sen tarkoittavan asiakkaan kohtaamista, toinen (1) vastaaja uskoi sen olevan sama kuin voimavarakeskeisyys, ”ei palloa työntekijälle vaan asiakkaalle”. Yksi (1) vastaaja sanoi sen olevan perusajattelutapansa, toinen (1) ”eteenpäin menoa” ja kolmas (1) taas käytännönläheistä ja konkreettista. Yksi (1) haastateltava kertoi työntekijää vaihtoehdon tarjoajana, mutta ”asiakkaan itse tehtävä ratkaisu”.

Kysymykseen käyttäkö ratkaisukeskeisiä työmenetelmiä työssään vastasivat kolme (3) haastateltavaa myöntävästi. Käyttäminen tapahtui muun muassa kysymysten avulla, puhutavan avulla, tulvaisuuden muistelun- tai mallintamisen kautta. Osa (3) oli sitä mieltä, että menetelmää olisi syytä kerrata ja ”tarvittais pelejä” muun muassa parisuhdepeli. Yhdelle (1) vastaajista ratkaisukeskeiset menetelmät ”tulevat selkärangasta ja ovat perusajattelutapa”.

6.4 Osaaminen ja sen kehittäminen

Viimeisissä kysymyksissä kysyimme missä näistä edellä mainituista osa-alueista tunnet olevasi vahvimmillasi ja millaisia voimavaraistavia- tai ratkaisukeskeisiä työmenetelmiä haluaisit oppia käyttämään työssäsi.

Ratkaisukeskeinen työmenetelmä tuli useimmissa (5) vastauksissa vahvimaksi osaamisalueeksi. Voimavaraisuus oli toiseksi yleisin vahvuusalue kolmen (3) vastaajan mielestä. Yksi (1) vastaaja ei osannut sanoa missä osa-alueessa on vahvin. Kun taas kysyttiin, millaisia menetelmiä haluaisi oppia käyttämään, saimme vaihtelevia vastauksia haastateltavilta. Yhdellä (1) ei tullut mieleen mitä haluaisi oppia, osa (3) ei osannut nimetä mitään menetelmiä. Eräs (1) vastaaja kertoi, että ”en ole menetelmähminen”. Toiminnalliset menetelmät saivat kannatusta viiden (5) vastaajan mielestä, kuten myös yksi (1) toive että ”pelejä ja kortteja oppisi käyttämään”. Yksi (1) haastateltava toivoi lapsille pelejä ja toinen haastateltava (1) nimesi ”Nallekortit ja vahvuuskortit”.

6.5 Johtopäätökset

Haastattelussa tuli esiin *menetelmäsalkun sisällön* suhteen se, että kaikkia lomakkeita tulisi muokata asiakaskunnan ja työntekijöiden tarpeita vastaavaksi. Johtopäätöksenä vastauksista voikin päätellä, että Avoruusun nuori ikä saattoi vaikuttaa siihen, ettei asiakaslomakkeiden kartoitusta ja laadintaa ole ehditty tai haluttu tehdä aiemmin. Myös tuloksista selvisi, että kukaan vastaajista ei ollut sitä mieltä, että jokin lomake olisi jo täysin valmis. Tässä mielessä johtopäätös on aivan selvä, että kaikki ovat asiasta samaa mieltä ja asiaan puuttuttava mitä pikimmiten.

Tuloksista ilmeni myös se, että erilaisten asiakaslomakkeiden tarve on vastauksien perusteella suuri. Eniten tarvetta vastauksien perusteella oli esitietolomakkeesta, jossa olisi mukana lupa-asiat vanhemmilta kuten kuljetuslupa ja valokuvauslupa. Johtopäätöksenä voidaankin sanoa, että lomakkeiden muokkausta pitää tehdä paljon. Vasta muutaman vuoden toimineena yksikkönä Avoruusu ei ole saanut luotua vielä sellaisia lomakkeita tai työkaluja, jotka olisivat kaikkien käytössä säännöllisesti. Tästä syystä kaikki ovat käyttäneet tärkeäksi katsomiaan lomakkeita satunnaisesti ja esiin on myös noussut, että konkreettisia tietoja on puuttunut asiakastyössä. Tärkeät tiedot eivät voi olla vain työntekijän päässä, koska esimerkiksi sijaiset tarvitsevat asiakastapauksiin tarvittavaa tietoa. Valmiit lomakepohjat, joita kaikki käyttäisivät puuttuvat. Tätä syystä esimerkiksi sosiaalityöntekijä voi saada kahdelta eri työntekijältä

sisällöltään aivan erilaiset kuukausikoosteet ja se ei työn tekijöiden mielestä anna laadukasta kuvaa Avoruusun palveluista. Tietojen yhtenäistämistä ei ole koettu tärkeäksi ja tästä johtuen asiakaspalautteen merkitystäkään ei ole koettu tärkeäksi.

Lähes kaikki lomakkeet tulee tulevaisuudessa käydä läpi, ja pohtia niiden sisältöä tarkasti. Tällä hetkellä tarvitaan muutama kattava lomake, jolla pääsee alkuun ja lomakkeiden suunnittelu- ja työstö jatkuu myös työmme valmistuttua. Kaikkia lomakkeita emme kykene tähän työhön suunnittelemaan ja toteuttamaan ajan rajallisuuden vuoksi. Aiomme osallistaa suunnittelutyössä ja toteutuksessa työyhteisömme useamman henkilön osaamista ja kokemusta tulevaisuudessa.

Arvioinnista haastattelussa nousi esiin tärkeimpänä asiana se, että arviointia tehdään työn kehittämisen takia. Arviointia tulee saada monelta eri taholta. Arviointi on prosessi joka palvelee parhaiten työtä jatkuvasti tehtynä ja eri tahoilta saatuna. Arviointi tapahtuu arjessa palautteella asiakaskunnalta, työparilta ja esimieheltä kertoivat haastateltavat. Myös oma kehittyminen on tärkeää työssä. Useampi (6) vastaaja piti arviointia vaikeana, mutta tärkeänä. Vastaajat (4) odottavat enemmän palautetta tehdystä työstä.

Johtopäätöksenä haastattelusta voidaankin sanoa, että palautteen antaminen ja saaminen on tärkeää, jotta omaa työtä voi kehittää. Jokaisen ihmisen työyhteisössä tulisi tulosten mukaan panostaa enemmän palautteen antoon henkilökohtaisella tasolla, työntekijöiden kun johdonkin. Omalla palautteella voit kehittää toista paremmaksi työntekijäksi. Johtopäätös arvioinnin osalta on myös se, että itsearviointia ei juuri-kaan työyhteisössä suoriteta, koska se ei noussut esiin vastauksissa. Palautteenantojärjestelmää olisi syytä pohtia tarkemmin johtajiston tasolla ja panostaa palaute- sekä itsearviointilomakkeisiin työyhteisössä.

Haastattelussa nousi esiin Ruusun taustaideologiaa selvittäessämme, että luottamusta pidetään tärkeänä asiana asiakastyössä. Esiin nousi myös useassa vastauksessa seikka, että luottamus ei ole selviö, se tulee ansaita omalla työllä. Luottamukseen yh-

distetään avoimuus, aito kiinnostus asiakasta kohtaan sekä kunnioittava ote ja tasa-vertaisuus. Luottamus nähtiin pohjana työskentelylle yksilöllisyyden ohessa. Yksilöllisyyden merkitys kerrottiin olevan suuri, mutta ei niin suuri kuin luottamuksen. ”Ensin tulee luottamus, sitten yksilöllisyys”, kertoi eräs haastateltava. Lapsi- ja perhekeskeisyyden merkitys nähtiin lapsen ensisijaisena huomioimisena ja lapsen edun mukaan toimimisena. Perhekeskeisyyttä toivottiin vastausten perusteella korostettavan tulevaisuudessa enemmän.

Johtopäätöksenä voidaankin sanoa näiden tulosten osalta, että asiakastyö vaatii monenlaista osaamista ja luottamuksen saaminen ei ole aina varmaa. Työyhteisö pitää luottamusta tärkeimpänä osa-alueena laatulupauksesta ja kokee sen työssään tärkeänä elementtinä. Monen asian pitää toimia, jotta luottamus saavutetaan asiakastyössä. Työntekijän tulee olla läsnä, kiinnostunut ja kunnioittaa asiakkaan tilannetta, jotta luottamus saisi hyvän kasvualustan. Se on asiakastyön työn punainen lanka.

Yksilöllisyyden käsitteeseen liittyvistä vastauksista voi taas tehdä päätelmän, että Avoruusu toimii yksilöllisesti asiakkaitaan huomioiden. Yksilöllisyys on vastauksiin nojaten yksi Avoruusun erottautumiskeino palvelun tarjoajana. Se räätälöi palvelut asiakkaiden tarpeet huomioiden ja se on asia, josta työntekijät ovat vastausten perusteella ylpeitä työssään. Tässä mahdollisesti yksi syy, miksi tuloksia on saavutettu monella eri osa-alueella ja työ jatkuu kohti uusia haasteita. Lapsi- ja perhekeskeisyyden vastauksista voidaan päätellä, että lapsen huomiointi on vahvaa asiakastyössä. Perheen huomioimiseen kokonaisuutena tulisi panostaa enemmän asiakastyössä ja miettiä millä keinoin työtä voisi tehdä enemmän koko perhettä huomioiden.

Voimavarakeskeisyyden teemasta johtopäätökset ovat selviä. Voimavaraistavia työmenetelmiä ei juurikaan ole haastateltavien käytössä. Käyttö on puheen tasolla, toiminta vaihtelevaa ja työntekijästä riippuvaa. Tämä tarkoittaa johtopäätösten kannalta sitä, että voimavarakeskeisten työmenetelmien käyttöä tulee vahvistaa ja opetella konkreettisesti työyhteisössä.

Ratkaisukeskeisyyden teemasta johtopäätöksenä voisi sanoa, että osaamisen jakautuminen ja ratkaisukeskeisen menetelmän käyttö arjessa työntekijöiden kesken oli suurta. Osasta vastauksista nousi esiin selkeä koulutuksen tarve. Osassa taas käytännön harjoittelulla menetelmän käyttöön saisi varmuutta. Osalla menetelmäosaaminen oli vahvaa.

Johtopäätös voimavarakeskeisyyden- ja ratkaisukeskeisyyden teemasta on, että menetelmän sisäänajoon ja kentälle jalkauttamiseen tarvitaan erilaisia resursseja niin taloudellisessa kuin ajankäytöllisessäkin mielessä. Haastatteluissa haasteeksi esiin noussut asia oli työntekijöiden työn tasalaatuisuuden puute. Osalla osaamista oli, mutta toiset vastaajat kokivat työmenetelmäosaamisen puuttuvan. Jokaisen työntekijän panos tulisi olla tasalaatuinen, jotta työ olisi laadukkaampaa. Tasalaatuisuudella tässä työssä tarkoitamme työhön liittyvien työmenetelmien ja -tapojen samanlaisuutta.

Osaaminen ja sen kehittäminen- teema sai selkeät johtopäätökset. Menetelmäosaaminen eli voimavaraisten- ja ratkaisukeskeisten menetelmien käyttö, on vastaajien keskuudessa vaihtelevaa. Tämä saattaa johtua monista asioista. Siihen vaikuttavat esimerkiksi koulutustaso, omakohtainen halua kehittyä tai kiinnostusta asiaan. Tarve työn yhtenäistämiseksi ja osaamisen yhtenäistämiseksi menetelmäosaamisen suhteen olisi syytä jatkossa tehdä toimenpiteitä. Se voisi olla lisäkoulutusta ja konkreettista menetelmäharjoittelua.

Osalla vastaajista on suuri halua oppia lisää, joten henkilökunnan toiveeseen lisäkoulutuksesta voimavarakeskeisyyteen tai- ja ratkaisukeskeisyyteen liittyen tulisi vastata jatkossakin. Näin motivaatio työhön säilyy paremmin ja osaaminen tuo positiivisia vaikutuksia koko työyhteisöön. Työntekijöiden osaamisen tasalaatuistamiseen eri työmenetelmien osalta tulee jatkossa satsata enemmän.

7 Haastattelujen tuloksista kehittämistyöksi: Toivo-menetelmä

Olemme koonneet seuraavaan alalukuun vaiheittain Toivo-menetelmän etenemisen tuotteistamisen alkutaipaleesta työn loppumetreille saakka. Kerromme myös Toivo-menetelmän lomakkeiston synnystä ja työmenetelmiemme valinnasta sekä työmenetelmien taustateorioista.

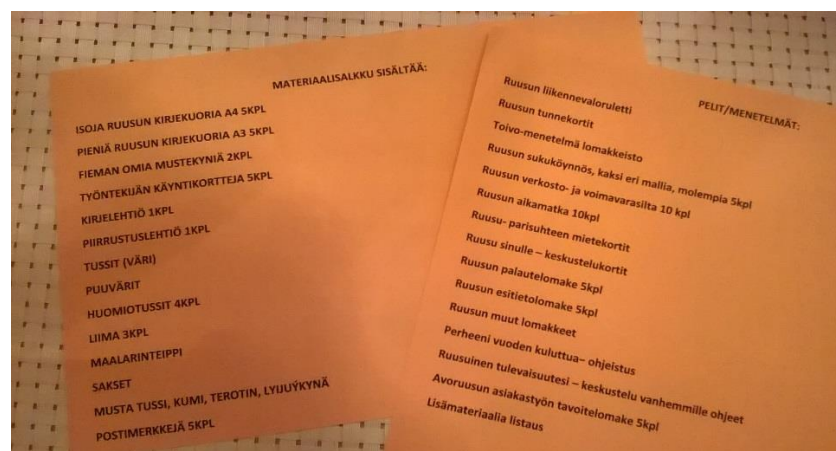
7.1 Tuotteistamisprosessin alkumetreillä

Perhearviointimenetelmän tuotteistamisprosessi lähti liikkeelle kesällä 2015 tehdystä haastattelusta. Haastattelun tuloksista nousi selkeä tarve yhtenäisemmille työkäytänteille ja konkreettisten työmenetelmien haltuunottoon. Haastattelut antoivat motivaation opinnäytetyön tekijöille menetelmän etsimiseen, joka palvelisi juuri kyseisen työpaikan tarpeita. Haastattelut toivat selkeän näkökulman siihen, mitä kehittämistyön työn tulisi sisältää. Kehittämistyö tulisi olla näkökulmaltaan voimavarastava ja koko perhettä huomioiva. Tuotteistamisprosessi sai jatkoa siitä, kun toinen työmme tekijöistä pääsi perhearviointikoulutukseen työssään. Koulutuksessa opinnäytetyön tekijä sai idean menetelmän tuotteistamisesta laatukriteerien teemojen kartoittamisen rinnalle. Myöhemmin myös toinen opinnäytetyöntekijöistä kävi koulutuksen ja pääsi sisään perhearviointimenetelmään syvemmin. Perhearvioinnin voimavarakeskeisyys ja lapsi- ja perhekeskeisyys toimivat yhdistävänä tekijänä Kirkkopalveluiden taustaideologian sekä laatukriteerien teemojen ja perhearviointimenetelmän välillä. Tämä oli yksi syy, miksi perhearviointimenetelmä innosti meidät oman menetelmän suunnitteluun.

Idean jalostuessa tiedustelimme lupaa asialle perhearviointikouluttajalta, ja hän antoi perhearviointilomakkeiston muokkausluvan perhearviointikoulutuksessaan. Hän tarjosi apuaan myös projektimme eteenpäin viemisessä ja muun muassa lupautui konsultoimaan tarvittaessa lomakkeiston laadintavaiheessa. Lähetimme hänelle muokatun version luettavaksi. Lisäksi hän lupasi pitää toukokuussa vuonna 2016 kertauspäivän osalle käyttäjistä, jossa tarkastellaan jo tehtyjä perhearviointeja ja syvennetään työntekijöiden tietotaitoa.

Päätimme tuotteistaa perhearviointimenetelmän Avoruusun käyttöön, koska perhearviointimenetelmä oli lapsi- ja perhekeskeisyytensä sekä voimavaraistavan taustateorian vuoksi täysin etsimämme menetelmä työvälineeksemme. Perhearviointin työstäminen Avoruusun omaksi lomakkeistoksi alkoi tästä. Osa henkilökunnasta (4 henkilöä) ei ollut käynyt perhearviointikoulutusta, joten heidät ilmoitettiin koulutukseen. Lapsi- ja perhepalvelukeskus Ruusu lupasi kustantaa tuotteistamisesta syntyneet koulutus- ja materiaalikulut.

Työn edetessä ja aineistoon tutustuessamme menetelmän nimi muokkautui perhearviointimenetelmästä nousevien arvojen pohjalta TOIVO-menetelmäksi. Menetelmän toiminnallisuus, interventio perheessä ja voimavaroja esiin nostava viitekehys toi alkukirjaimillaan Toivon menetelmän nimeksi. Toivo kuuluu myös uskon ja rakkauden lisäksi Kirkkopalveluiden tausta-ajatukseen. Perheen voimavaroja esiin nostavalla Toivo- menetelmällä voimme luoda toivoa perheiden tulevaisuuteen. Tästä muokkautui myös nimi työllemme. Päätimme samalla myös, että jokainen Avoruusun perheohjaaja saa oman, henkilökohtaisen työmenetelmäsalkun. Ajatus lähti etenemään ja sai rahoittavalta taholta eli Lapsi- ja perhepalvelukeskus Ruusun esimieheltä hyväksyntänsä. Salkussa (Kuvio 12) on Toivo-menetelmä, sisältäen Ruusun omat työmenetelmät (pelit, kirjeet, kortit ja lomakkeet). Olemme keränneet sinne myös paljon erilaista käyttötavaraa työmenetelmien suorittamiseen kentällä. Lisäksi salkku täydentyy eri kohderyhmille tarkoitetuilla, haastattelun tuloksissa esiin nousseilla asiakastyönlomakkeilla.



Kuvio 12. Materiaalisalkun sisältö

7.2 Toivon työstö: lomakkeisto ja Ruusun omat työmenetelmät

Aloitimme prosessin kesällä 2015 teemahaastatteluilla. Haastattelut toivat aineistoa opinnäytetyön tekemisen pohjaksi. Samalla lähdimme syksyn aikana pohtimaan omien työmenetelmien tekoa. Pohjustimme Toivo-lomakkeistoon liitettävät työmenetelmämme tutkittuun tietoon eri perhetyön menetelmistä ja lähdimme työstämään perhearviointilomaketta marraskuussa 2015 molempien käytyä perhearviointikoulutuksen.

7.2.1 Lomakkeisto ja asiakastietolomakkeet

Perhearviointilomakkeiston työstö oli haastavaa. Se vei paljon aikaa ja energiaa, muun muassa sen vaikeaselkoisuutensa vuoksi. Lomakkeiston kysymysten hatara suomen kieli ja englantilaiset kielikuvat loivat haasteensa työn edistymiselle. Esimerkkinä ”Kummalla on kovempi käsi?” kysymys, joka kertoo maiden kulttuurieroista. Lomakkeiston työstö oli ensimmäinen vaihe josta aloitimme tuotteistamisprosessimme. Työstimme pitkiä päiviä yhdessä Jyväskylän toimistolla, kirjoittajaa vaihtaen. Työstö kesti kokonaisuudessaan noin 2 kuukauden ajan, loppuviimeistelyt mukaan lukien.

Laadimme myös haastatteluaineistojen saamien tulosten pohjalta erilaisia lomakkeita lisämateriaaliksi työntekijöiden materiaalisalkkuun, mutta myös salkun ulkopuoliseen käyttöön. Laatimiamme lomakkeita perhetyöhön ovat palautelomakkeet (4 kpl): aikuisille, nuorille ja lapsille (Liite 4). Teimme asiakaspalautelomakkeen erikseen myös jälkihuolto-, tuki-, ja terapiatyölle (Liite 4). Palautelomakkeissa arvioidaan muun muassa työn laatua, tavoitteiden toteutumista, yksilöllistä kohtaamista, luottamuksellista suhdetta ja työmenetelmien käyttöä Avoruusussa. Nämä lomakkeet on tehty laatulupauksen ja vaikuttavuuden mittaamiseksi Avoruusun työhön.

Muita laatimiamme lomakkeita ovat Ruusun kuukausiraporttilomake (Liite 4), jolla jokainen työntekijä raportoi kuukauden lopussa esimiehelleen toteutuneesta perhe-

työstä. Työntekijä arvioi taas laatimallamme itsereflektiolomakkeella itseään ja työskentelyään (Liite 4). Itsereflektion tulisi olla yksi tärkeä osa laadunhallintaa Avoruusussa. Kuitenkin haastatteluaineiston perusteella itsereflektio ei ole haastateltaville juurikaan tuttua. Tästä syystä halusimme nostaa esiin myös tämän osan mukaan laadun kehittämistä. Jämsä ja Manninen (2000, 134) toteavat, että laatu on organisaation keskeinen markkinointi- ja kilpailukeino. Laatu ei synny itsestään vaan siihen on panostettava jokaisen määrätietoisesti. Tähän myös Avoruusu pyrkii.

Laadimme myös esitietolomakkeen, lyhyen version (Liite 4), jotta sitä voi käyttää yksilötyön tietojen hankkimiseen. Asiakastyön tavoitelomake (Liite 4) syntyi suoraan haastattelun pohjalta nousevista tarpeista. Se toimii asiakastavoitteiden pilkkomisen välineenä moniammatillisissa tiimeissämme.

7.2.2 Ruusun omat työmenetelmät ja niiden taustaa

Lomakkeiston laadinnan jälkeen, teimme jokaiseen osioon oman työmenetelmän, joita voi käyttää perhetehtävinä tai irrotettuna työmenetelmänä perhetyössä. Osan tehtävistä innovoimme täysin itse ja osassa menetelmistä on taustalla valmis työmenetelmä, jota suunnittelimme eteenpäin Ruusun tarpeita vastaaviksi. Laadimme menetelmistä 5 kpl itse kehitellen. Niitä ovat Ruusun aikamatka, Ruusun verkosto- ja voimavarasilta, Ruusun tunnekortit, Ruusu sinulle- keskustelukortit sekä Ruusun sukuköynnös. Jos menetelmä ei ole itse keksimämme ja se on muokattu jostain jo olemassa olevasta menetelmästä. Alkuperäinen lähde löytyy tällöin nimettynä menetelmän ohjeista. Olemme liittäneet opinnäytetyön loppuun, lähdeluetteluun erikseen omaksi otsikokseen, työmenetelmissä käyttämämme lähteet.

Osa menetelmistä on koko perheen kanssa tehtäviä, osa yksin tehtäviä, kaksi pariskuntien ja vanhempien kahdestaan tehtäviä ja yksi kohdistettuna lähinnä isompien lasten käyttöön. Jokaiseen tehtävään pohjasimme tutkittua teoriatietoa. Teoriat näiden pohjalle muokkautuivat *narratiiviseksi työtavaksi*, tulevaisuuden muisteluksi

sekä ratkaisu- ja voimavarakeskeisiksi työmenetelmiksi. Kerromme seuraavassa kappaleessa näistä taustalla olevista teorioista tarkemmin. Ensimmäisenä paneudumme narratiivisen työtavan teoriaan.

Asiakkaan oman äänen kuuleminen on tärkeää. Usein se kumminkin helposti jää tavoitteiden ja vaatimusten alle. Esimerkiksi uuden asiakastyön alkaessa sosiaalitoimesta kerrotaan asiakkaan tai koko perheen tilanteesta. Monesti se jää ohueksi alkutarinaksi, eikä kerro koko totuutta asiakkaan monista elämänvaiheista. Kerttu Vesterinen (2012, 323–324) kertoo artikkelissaan ”Narratiivinen työtapa läheisneuvonpidossa ja muutoksen mahdollisuus”, että työssä tulisi taata asiakkaan oman äänen kuulumisen. Vesterinen jatkaa (2012, 326), että narratiivisuudella viitataan tarinoiden kuuntelemiseen, kertomiseen ja uudelleen kertomiseen. Tarinat muokkaavat elämää ja voivat tietoisesti käytettyinä auttaa ihmisiä määrittelemään uudelleen suhteensa ongelmiin ja löytämään inhimillisempiä kuvauksia itsestään ja elämästään.

Narratiivisessa työtavassa ihmisten tarkoitukset ja arvot tulevat näkyviksi, jolloin on myös helpompi asettaa tavoitteita tai pyrkiä muutokseen. Päivi Känkänen (2013, 97) kirjoittaa väitöskirjassaan, että hänelle on osoittautunut, että lastensuojelussa tarvitaan kontrollista vapaata mahdollisuuksien tilaa. Tällä tilalla tarkoitetaan sitä, että se on vapaa aikuislähtöisistä toiveista, jotka saattavat määritellä miten lapsen tai nuoren tulisi olla suhteessa itseensä ja maailmaan (Känkänen 2013, 97).

Tarinan kautta nykyisyyden tulkitseminen tekee menneisyyden ymmärrettäväksi, nykyhetken mielekkääksi ja tulevaisuuden ennakoitavaksi. Ihmisen tulevaisuuden suunnitelmia voidaan pitää tarinallisina projekteina. Tarinallinen tulkinta ohjaa valintoja ja motivoi toimintaa. Ihminen myös elää omien ja toisten tarinoiden ympäröimänä. Oma tarinaansa ja sen mahdollisuuksia kannattaa tutkia silloin, kun oman jaksamisen, voinnin tai muun elämäntilanteen kanssa on vaikeuksia. (Katajainen, Lipponen & Litovaara 2003, 11–12).

Asiakkaat Lapsi- ja perhekeskus Ruusussa ovat usein lastensuojelun kautta tulevia asiakkaita. Halusimme tehdä opinnäytetyöhömme menetelmätyökaluja, jotka voimavara- ja ratkaisukeskeisyyden lisäksi ovat myös narratiivisia. Asiakkaille tyypillistä on

myös se, että heillä on vaikeuksia oman jaksamisen, voinnin ja elämäntilanteen kanssa. Olemme yhdistäneet narratiivisen eli kerronnallisen menetelmän lisäksi omiin menetelmiimme tulevaisuuden muistelun.

Tulevaisuuden muistelu on niin kutsuttu ennakoitdialogeihin kuuluva menetelmä. Sitä käytetään erilaisissa asiakastyön-, auttamistyön- ja moniammatillisen yhteistyön pulmatilanteissa. Sen tarkoitus on tuottaa asiakkaalle voimavaroja ja uskottavaa toiveikkuutta. Suuntautuminen tulevaisuuteen on ihmisen fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen elämään liittyvän hyvinvoinnin peruspilareita. (Kokko 2007, 166.)

Opinnäytetyömme menetelmäsalkussa on useita menetelmiä, jossa voidaan hyödyntää narratiivisuutta ja tulevaisuuden muistelua. Niitä ovat esimerkiksi Ruusuinen tulevaisuutesi keskustelu vanhemmille, jossa suunnitellaan ja ennakoidaan vanhemmuuden hyvää tulevaisuutta (Liite 3). Keskustelu on suullisesti kerrottua aineistoa. Menetelmäsalkkuun kuuluu myös ”Perheeni vuoden kuluttua” menetelmä (Liite 3), jossa kirjoitetaan kirje kuvaamaan perheen hyviä asioita ja mistä kirjoittaja on iloinen perheessään. Kirjeessä asetetaan myös itselle tai perheenjäsenelle tavoitteita yhdessä toteutettavaksi. Myös salkun tunnekortteja voi hyödyntää tarinalliseen kerrontaan pyytämällä asiakkaita kertomaan kuvasta esimerkiksi oman elämänsä vaiheita. Tunnekortteja (Liite 3) voidaan hyödyntää myös ratkaisu- ja voimavaralähtöisesti, sekä myös tulevaisuuden muistelun avulla. Ruusu - parisuhteen mietekortit (liite 3) sopivat myös aikuisille hyvin tarinallisen kerronnan avuksi. Lapsille olemme rakentaneet Ruusun liikennevaloruletti pelin (Liite 3), jossa kerronnallisesti käydään läpi erilaisia tunteita. Tunteiden läpikäyminen ja niiden tunnistaminen on tärkeää, koska mitä tietoisemmaksi tulee omista tunteistaan, vaikeistakin, sitä enemmän niihin on mahdollisuus vaikuttaa. Tunteiden ilmaisu ei ole aina helppoa, mutta tarpeellinen taito. Tunteiden ilmaisu ei liity usein itseen, vaan se tapahtuu usein vuorovaikutuksessa toisten kanssa. (Tunteiden kanssa taitavasti N.d.)

Tekemissämme peleissä näkyvät selkeästi sekä ratkaisukeskeisyys ja voimavaraisuus. Ratkaisukeskeinen menetelmä on Katajaisen, Lipposen ja Litovaaran (2003, 15) mukaan tulevaisuuteen suuntautuvaa. Ratkaisukeskeisessä menetelmässä on myös leik-

kisyyttä, huumoria ja ongelmiin etsitään erilaisia ja useita ratkaisuja. (Katajainen, Lipponen & Litovaara 2004, 15). Tähän olemme pyrkineet myös meidän itse kehittelemissämme peleissä ja työmenetelmissä.

Halusimme ottaa opinnäytetyömme materiaalisalkkuun myös perinteisiä hyväksi havaittuja menetelmiä. Niitä ovat voimavara- ja verkostokartta, sukupuu sekä aikajana. Olemme kuvittaneet ja kehitelleet niitä Ruusun Lapsi- ja perhepalvelukeskukselle sopivaksi ja visuaalisesti oman näköiseksi. Lastensuojelun käsikirjassa (Lastensuojelun käsikirja, Työmenetelmät- ja välineet 2016) kerrotaan myös kaikista näistä kolmesta menetelmästä ja kuinka niitä voi hyödyntää lapsen, nuoren ja aikuisen kanssa tehtävässä työssä. Näitä menetelmiä opinnäytetyöntekijät ovat molemmat käyttäneet työssään vuosia ja he ovat kokeneet, että ne ovat menetelmiä joita ei kannata jättää salkusta pois.

Piirrostyöt omassa työmenetelmissämme ovat opinnäytetyön tekijöiden tuttavien luomia. Tunnekortteihin (Liite 3) valituissa kuvissa anonymiteetti on huomioitu ja luvat kuvien käyttöön on saatu kuvien antajilta. Tunnekorttien kuvia työhömmme lahjoittivat itse tekijät, kuin heidän tuttavansakin.

7.3 Tuotteistamisprosessin loppumetreillä

Prosessin sisällä yhteistyö eri toimijoiden kanssa oli saumatonta. Työskentelimme koulutuksen ja lomakkeiston laadinnan aikana yhteistyössä perhearviointikouluttaja Marjukka Laukkasen kanssa. Lomakkeiston loppuhionnassa ulkomuodollisissa seikoissa meitä auttoivat Kirkkopalvelujen viestinnän- ja atk:n henkilökunta. Tuotteen esteettisen kokonaisuuden avulla voidaan vaikuttaa jopa sitoutumiseen tuotteen käyttöön kertovat Jämsä ja Manninen (2000, 103.) Tästä syystä halusimme saada kokonaisuudesta tasapainoisen ja esteettisen katsoa. Oma osaamisemme loppui muotoseikkojen kohdalla. MOoCB-firman kanssa teimme loppuvaiheessa tiivistä yhteistyötä pelien päälle suunniteltujen pakettien työstössä. Koko prosessin ajan kerroimme työmme etenemisestä myös Lapsi- ja perhepalvelukeskus Ruusun esimiehille

aikaansaannoksiamme näyttäen. He olivat tyytyväisiä työn laatuun nähtyään valmiin Toivo-menetelmän lomakkeiston.

Perhearviointimenetelmän muokattu versio eli Toivo-menetelmä esiteltiin 3.12.2015 Jyväskylän Avoruusun toimistolla joulukahveilla kutsuvieraille mm. Sovatek- säätiön henkilökunnalle. Laadimme Power Point-esityksen (Liite 5) Toivo-menetelmästä ja esittelimme toimintaamme pikkujoulukahveilla. Tuotteistamisen viimeiseen vaiheeseen sisältyy tuotteen jakelun suunnittelu ja markkinointi kertovat Jämsä ja Manninen (2000, 81). Työn etenemisestä tiedotettiin myös Kirkkopalvelujen sisäisessä Toivo-intrassa blogikirjoituksella sekä Ruusun omilla kotisivuilla. Sen laati toinen työn tekijöistämme. Blogikirjoitus työn liitteenä (liite 5).

Toivo-menetelmän valmistuessa osa Avoruusun työntekijöistä oli vielä perhearviointikoulutuksessa. Pian hyväksi todettu koulutus kuitenkin laajeni koskemaan myös Piekämäen Lastenkoti Ruusun vastaanotto-osastoa ja Perhekuntoutusta koskeviksi. Näin ollen tuotteistamamme Toivo-menetelmä tulee käyttöön laajemmalle työntekijä – ja asiakaskunnalle kuin alussa oli ajateltu. Suunnitelmat koulutuksesta kuin koskivat alussa vain Avoruusun henkilökuntaa.

Koulutuksen tarkoituksena on Toivo-menetelmän jalkautuminen laajemmin perheyön saralla Lapsi- ja perhepalvelukeskus Ruusussa ja laajemman asiakaskunnan saavuttaminen laadukkaalla työmenetelmällä. Nyt tehtyä pilottiversion työstämistä jatketaan yhä laadukkaampaan suuntaan työntekijöiden arvioiden perusteella tulevaisuudessa.

7.4 Toivo- valmis työmenetelmä

Valmis menetelmäsalkku sisältää itse laatimamme lomakkeiston (Liite 3) Bentovim & Millerin perhearviointimenetelmään pohjautuen. Menetelmäsalkussa on laatimamme työmenetelmät eri tutkittuihin teorioihin pohjautuen.

Olemme valikoineet kaikkien menetelmien (ks. taulukko 2) laajemmaksi taustateoriaksi voimavaraistavan menetelmän. Voimavaroja esiin nostavien menetelmien ja vahvan perhetyön osaamisen avulla uskomme asiakkaidemme huomaavan vastoinikäymisten ja vaikeuksien kääntyvän voimavaroiksi tulevaisuudessa. Tampereen yliopistossa tehdyssä ”Askeleita voimaantumisen polulla – tutkimus sijoitettujen lasten voimaantumisen ja selviytymisestä” Pro Gradu tutkielmassa Eerikäinen (2014, 51) on todennut, että vastoinikäymisestä selviäminen on vahvistanut sijoitettujen lasten elämää ja kääntynyt lopulta heidän voimavaroikseen. Uskomme tämän olevan mahdollista myös Avoruusun perhetyössä. Lisäksi voimavaraisuus ja lapsikeskeisyyden tulevaisuusorientaatio on vahvasti läsnä myös työmme nimessä ”Toivoa tulevaisuuteen”. Toivoa tulevaisuuteen nimen tausta-ajatuksena on myös Toivo -menetelmä, joka jo voimavaraistavana ja toiminnallisena interventiona tuo viitekehkeksellään toivoa asiakkaidemme tulevaisuuteen.

Taulukko 2. Ruusun omat työmenetelmät Toivo-lomakkeistossa

Nimi	Hyöty	Taustalla	Kenelle
Ruusun aikamatka	Autetaan henkilökohtaisen historiakäsitelmän ja menneisyyden hahmottamisessa. Voimavaraistava.	Aikajana	Koko perheelle tai yksilölle
Ruusun verkosto- ja voimavara-silta	Kartoitetaan verkostoa, pohditaan voimavaroja, hahmotetaan verkoston laajuutta. Voimavaraistava.	Verkostokartta	Nuorelle tai aikuiselle, yksilönä
Ruusuinen tulevaisuutesi- keskustelu vanhemmille	Vanhempien yhteisen vuorovaikutuksen lisääminen ja toiveiden esittämisen mahdollistaminen turvallisessa ympäristössä. Voimavaraistava.	Tulevaisuuden muistelu	Vanhemmille yhdessä
Ruusun liikennevaloruletti lapsille	Tunteiden ja kokemusten ilmaisun harjoittelu.	voimavaraistava menetelmä	Lapsille (ei alle 6v.)
Perheeni vuoden kuluttua- kirje	Kerrotaan positiivisten asioiden kautta toiveita ja unelmia perheen tulevaisuuteen liittyen ja kerrotaan kuinka ne saavutetaan.	Tulevaisuuden muistelu/Narratiivinen tarinankerronta	Koko perheelle yhdessä tai yksin

Ruus – parisuhteen mietekortit	Rohkaisevien ajatusten ja käytösmallien löytäminen parisuhteessa.	Voimavaraistava menetelmä	Pariskunnille yhdessä
Ruusun tunnekortit	Tunteiden ilmaisun opettelu kuvien avulla.	Voimavaraistava menetelmä	Koko perheelle
Ruus sinulle – keskustelukortit	Ilmaistaan positiivisia asioita perheenjäsenille, nimettyjen korttien avulla.	Voimavaraistava menetelmä	Koko perheelle
Ruusun sukuköynnös	Hahmotetaan omaa sukua ja taustaa. Edesauttaa historian hahmottamisessa. Voimavaraistava.	Sukupuu	Nuorelle tai aikuiselle, yksilönä

Laadimme jokaiseen menetelmäsalkkuun 9 kpl erilaista työmenetelmää Toivo-lomakeiston sisälle. Jokainen menetelmä sisältää käyttöohjeen. Menetelmät ovat opinnäytetyön tekijöiden käsityötä. Olemme miettineet paljon myös pelien visuaalista puolta ja halunneet saada kaikki näyttämään Ruusun logon näköisiltä, jotta oma brändimme olisi esillä. Näin peleissä on kaikissa myös yhtenäinen linja. Menetelmien teoriataustat on mainittu luvussa 9.2.2 ja pelien kuvat ovat kaikki koottu loppuun yhtenäiseksi liitteeksi (liite 3) Toivo-menetelmän kanssa.

Ruusun aikamatka on henkilökohtaisen historiakäsityksen ja menneisyyden hahmottamiseen tarkoitettu menetelmä, joka pohjautuu Aikajana- menetelmään. Tämä menetelmä on sisällytetty Toivo-menetelmän osa-alueeseen ”ongelmien, huolenaiheiden ja vaikeuksien kartoittaminen”. Aikamatka koostuu ruusuköynnöksestä, jonka molemmille puolille asiakas saa kertoa tärkeän tai muutoin käänteentekevän ajankohdan/tapahtuman elämässään. Näin hänelle hahmottuu kokonaiskuva visuaalisesti oman elämän käännekohdista. Näin oman elämän kokonaiskuva ja mahdollisesti haastaviin elämäntilanteisiin johtavat tilanteet voidaan kartoittaa ja ennaltaehkäistä tulevaisuudessa.

Ruusun verkosto- ja voimavarasilta kuvastaa Kirkkopalvelujen logon siltaa, johon kukaan saa laittaa haluamalle etäisyydelle ihmisiä elämästään. Kelluviin joen kohoihin asiakas pohtii mahdollisia omia voimavarojaan, joita ei ole vielä otettu käyttöön. Yh-

dessä pohtimalla, ihmisiä ja asioita asiakkaan elämässä, voi asioille saada uutta näkökulmaa ja löytää voimavaroja tai henkilökohtaista kasvua tai mahdollisesti elämää tukevia henkilöitä. Tämä työmenetelmä on Toivo-menetelmän sisällä osa-alueessa ”perheen arjen hallinta”.

Ruusun tunnekorteista asiakas voi poimia mieleisensä ja kertoa mitä hänen valitsema kortti tuo mieleen hänelle. Se on sisällytetty Toivo-menetelmän sisälle osa-alueeseen ”tunne-elämä”. *Ruusun sukuköynnös* on versio Sukupuu- ajatuksesta, johon kukin asiakas saa itse miettiä sukunsa ihmisiä sijoittaen ne ruusuköynnökseen. Sillä hahmotetaan omaa sukua, taustaa ja historiaa. Se on Toivo-menetelmän sisällä ”perhetaustassa”. *Ruusun sinulle- keskustelukortit* ovat työmenetelmä perhenjäsenen arvostuksen ja hyvien puolien esiin nostoon. Ruusu sinulle –korttien avulla jokainen pelaaja voi perhenjäsenestä nimettyä korttia nostamalla kertoa kortissa olevasta ihmisestä hyvän asian tai luonteenpiirteen, jota ihmisessä arvostaa. Peliä pelataan kunnes kaikki ovat saaneet kertoa jokaisesta perhenjäsenestä yhden asian. Menetelmä on itse keksimämme. Tämä työmenetelmä on Toivo-menetelmän sisällä osa-alueessa ”perheen identiteetti”.

Ruusun liikennevaloruletti lapsille- pelin tarkoituksena on auttaa lasta tunnistamaan positiivisia ja negatiivisia tunteita, joita hänen elämässään tapahtuneet asiat aiheuttivat. Peliin kuuluu 48 korttia 3:sta eri osa-alueesta: punaisesta, keltaisesta ja vihreästä. Pelissä toimitaan näin. Jokainen lapsi pyörittää vuorollaan liikennevalorulettia (vaihtoehtoisesti myös noppaa heittämällä voi siirtää ruletin viisaria nopan osoittaman luvun eteenpäin väreissä) ja nostaa viisarin osoittaman värisestä korttikasasta kortin. Lapsi täydentää lauseen mieleen tulevilla asioilla ja kertoo mitä tunteita kyseisen tapahtuma hänessä aiheuttaa. Jos asia herättää enemmän keskustelua, laitetaan kortti talteen. Peliä jatketaan kunnes kaikki kortit ovat käyty läpi. Lopuksi otetaan keskustelua herättäneet kortit uudelleen esiin ja keskustellaan niistä enemmän. Korttien tekstit on muokattu Lastenmissio Plus, miinus, nolla- keskustelukorteista, mutta idea ruletista lisänä on itse keksimämme. Se pohjautuu koko työn mukana kulkevaan liikennevaloteemaan ja on Toivo-menetelmän sisällä osa-alueessa ”perheen välinen kommunikaatio”.

Ruusuinen tulevaisuutesi- keskustelu vanhemmille pohjautuu Tulevaisuuden muistelu- menetelmään. Menetelmä on keskustelua vanhempien välillä ennalta laadittujen kysymysten avulla. Työntekijä vetää ja kirjaa keskustelun. Työntekijä kirjoittaa vastaukset puhtaaksi seuraavalle kerralle ja antaa ne vanhemmille. Kirjattuihin kirjauksiin voi palata myöhemmin ja katsoa ovatko asiat toteutuneet. Tämä työmenetelmä on osa-alueessa ”vanhemmuus”.

Perheeni vuoden kuluttua- kirje on kirjeen kirjoittaminen perheenjäsenille. Kirje aloitetaan kertomalla mitä perheessä on jo hyvää ja mistä iloitset siinä. Tämän jälkeen kirjettä jatketaan, asettaen itselle tai perheenjäsenille tavoitteita yhdessä toteutettaviksi. Kirjeen voi lukea ääneen perheelle. Menetelmä on MII:n työmenetelmistä muokattu versio. Tämä on Toivo-menetelmän sisällä osa-alueessa ”perheen välinen kommunikaatio”.

Menetelmiin kuuluu myös *Ruusu- parisuhteen mietekortit*, jotka 40 mietekortin avulla auttavat ja innostavat parisuhteen osapuolia keskustelun alkuun. Osapuolet nostavat vuorollaan kortin ja täydentävät kortissa olevan lauseen. Asiasta keskustellaan ja pohditaan millaisia ajatuksia se herättää. Peliin voidaan valita sopivat kortit etukäteen ja näin ohjataan keskustelun kulkua toivottuun suuntaan. Ruusu - parisuhteen mietekortit ovat muunneltu versio, Lastenmission Perhe on paras- keskustelukorteista. Tämä on Toivo menetelmän sisällä osa-alueessa ”liittoumat perheessä”.

Omien työmenetelmien laatiminen loi Ruusulle omanlaisen tavan työskennellä ja erottuvuutta lastensuojelun haastavassa kilpailussa. Uskomme, että hiomalla Toivo-menetelmäämme niin lomakkeiston kuin menetelmiemmekin osalta eteenpäin, siitä syntyy erinomainen työmenetelmä. Tärkeintä mielestämme on, että se tulee aidosti tarpeeseen ja käyttöön.

7.5 Kehittämistyön kriittistä pohdintaa

Pohdimme tämän luvun sisällä kriittisesti kehittämistyötämme kokonaisuutta, mutta myös erikseen esiin nousseita asioita haastatteluun liittyen.

Työmme eteni alkuun hyvin suunnitelmien mukaan. Saimme toteutettua haastattelut kesällä, kuten suunnittelimme ideoinnin vaiheessa. Tämän jälkeen lähdimme toteuttamaan perhearviointimenetelmä lomakkeiston muokkausta, jota teimme koko syksyn ja alkutalven. Toivo-lomakkeiston muokkaaminen ja omien työmenetelmien suunnittelu ja toteuttaminen vei paljon aikaamme. Työstimme pelejä teorian rinnalla, mikä oli hyvä työn lopussa. Kirjallinen osuus vei niin paljon aikaamme, ettemme olisi saaneet salkkuja valmiiksi ajoissa, ellemmme olisi työstäneet niitä koko ajan. Pelien työstö työn teon rinnalla oli näin jälkikäteen ajateltuna hyvä asia.

Haastattelukysymyksissä kartoitimme tarvetta työmenetelmille salkkuun. Esiin nousi tarve monenlaisille asiakaslomakkeille. Vastasimme työllämme valtaosaan asiakaslomakkeiden tarpeesta, mutta kaikkiin emme ajanpuutteen ja asiakastietorekisterin muuttumisen vuoksi, Nappulasta Hilikkaan, voineet vastata. Tästä syystä päätimme, että työ jatkuu vielä opinnäyteyömme ulkopuolella. Hilikka-asiakastietojärjestelmä on tuli käyttöömmme alkuvuodesta. Tekemättä jääneet lomakkeet (väli- ja loppuyhteenveto) tulisi sisällyttää Hilikan sisään, joten työ vaatii isompaa työryhmää ja moniammatillista näkökulmaa, jotta lomakkeet olisivat käyttökelpoiset Hilikkaan liitettäväksi.

Haastatteluissa esiin nousi tarvetta asiakastyössä lapsityön painotukselle, perheen suuremmalle huomioimiselle ja voimavaraisuuden esiin nostamiselle. Olemme sitä mieltä, että perhearviointimenetelmä vastaa lapsi- ja perhekeskeisyydellään ja voimavaraistavalla viitekehysellään haastattelussa esiin nousseisiin tarpeisiin. Uskomme siis vastanneemme haastattelun tarpeisiin osittain jo perhearviointimenetelmällämme.

Kuitenkin jäimme pohtimaan haastattelua ja sen aineiston syvyyttä. Olemme sitä mieltä, että se ei ollut sellainen kuin olisimme sen halunneet olevan. Meidän mielestä aineiston syvyys jäi puuttumaan. Olemmekin miettineet, johtuiko se meistä vai olisivatko haastateltavat voineet valmistautua paremmin vai voisiko haastattelun nauhoittamisella olla jokin merkitys vastausten tuloksiin? Saimme tietää haastatte-

luja ennen, että juuri kukaan työntekijöistä ei ollut ehtinyt valmistautumaan haastatteluun. Lähetimme kuitenkin saatekirjeet ja haastattelurungon haastateltaville edellisellä viikolla. Ainoastaan esimiehet kertoivat valmistautuneensa haastatteluun. Työntekijät saattoivat kokea teemamme hankalana tai ei itselleen niin tärkeänä, koska valmistautuminen oli heikompaa kuin esimiehillä. Pohdimmekin oliko tämä syynä haastattelun syvyyden puuttumiseen vai olisimmeko itse voineet toimia toisella tavalla? Esittää enemmän vastakysymyksiä tai asettaa kysymykset jo haastattelurunkoon paremmin?

Pohdimme vielä haastatteluun liittyen oliko haastatteluasetelmalla jokin vaikutus tulokseen. Toinen haastattelijosta oli juuri aloittanut työpaikassa ja oli haastateltaville jo hieman tuttu. Toinen haastattelijaksi oli tuntematon. Pohdimme oliko asetelmassa jotain, mikä vaikutti tulokseen? Tietenkin voimme ajatella, että kesän haastattelut, jotka purettiin osittain kesällä ja loput vasta syksyllä, saattoivat olla osittain tuloksien syvyyden takana? Syy saattoi olla myös tämä.

Haastattelussa käytettyjen kysymysten asetelua olemme myös miettineet jälkikäteen haastatteluja purkiessamme. ”Kysyimme mitä yksilöllisyys sinulle merkitsee?” Mietimme, että olisimme voineet avata paremmin asiakkaan tarpeista nousevaa yksilöllisyyttä. Esimiehet saattoivat vastata siihen niin, että alainen oli yksilö ja työntekijöille asiakas oli yksilö. Tästä syystä vastauksissa saattoi olla ristiriitaa. Haastattelun vastauksissa emme halunneet lähteä kuitenkaan erottelemaan esimiesten vastauksia työntekijöiden vastauksista, koska esimiehiä oli suhteessa vähemmän haastateltavista kuin työntekijöitä. Olimme luvanneet saatekirjeessä, että vastaukset eivät ole tunnistettavissa. Halusimme toisaalta vastuksilla myös monipuolista näkökulmaa, siksi valitsimme haastateltavien joukkoon myös esimiehiä.

Kirkkopalveluilla oli joulutammikuussa vuonna 2015–2016 yhteistoimintaneuvottelut ja ne osaltaan vaikuttivat tiimien sisältöön. Tiimeissä meidän oli tarkoitus käydä läpi osallistaen työntekijöitä kaikki osa-alueet perhearvioinnista. Kuitenkin tiimien sisältö muuttui useana kertana niin, ettemme voineet ottaa omia perhearviointiteemojamme mukaan tiimeihin. Myös yleinen tunnelma oli hieman vaisu. Tästä syystä

saimme käytyä vain neljä osa-aluetta kuudesta läpi. Tämä harmitti meitä suunnattomasti. Uskomme silti saaneemme tuotettua monipuolisen Toivo-menetelmän, että se palvelee asiakaskuntaamme tulevaisuudessa. Kukapa estää, ettemme ideoisi Toivon sisään jatkossa lisää menetelmiä tai pelejä. Jatkamme työstöä, jos uusia ideoita nousee kentältä tai asiakaskunnalta.

Palautteen saaminen ja antaminen on tärkeää. Tämä nousi esiin myös vastauksistamme. Useat vastaajista toivoisivat saavansa palautetta enemmän, jotta osaisivat arvioida itse työnsä laatua paremmin. Pohdimme sitä, että kertooko tämä aiemmasta palautteen vähyydestä vai yleisestä kommentista asiaan liittyen? Johtopäätös työn arviointiin on kuitenkin, että tulevaisuudessa olisi kiinnitettävä tarkempaa huomiota asiaan. Tämä on asia, joka on syytä nostaa esiin myös jatkossa esimiesten taholta.

Lopuksi vielä pohdimme sitä, olemmeko saaneet vastaukset kehittämistehtäviimme. Käydessämme kehittämistehtäviä läpi, koimme saaneemme melko kattavasti vastaukset mitä olemme kysyneet. Kuitenkin se tapa kuinka vastaukset saatiin teema-haastattelussa, oli mielestämme työlästä. Useimmalta haastateltavalta oli hankala saada suoria vastauksia kysyttäessä, ne olivat suppeita. Vastaukset oli kysyttävä ja muotoiltava usealta eri kannalta, jotta saimme vastaukset kysymykseemme. Pohdimme, oliko käsitteiden takana oleva merkitys hankala ilmaista sanoin vai oliko aiheet hankalia ja liian syvällisiä pohtia haastateltavillemme? Kuitenkin ajattelimme, että laatulupaus, josta osa kysymyksien termeistä oli peräisin, olisivat tuttuja haastateltavillemme. Olivathan he tutustuneet niihin jo aiemmin työnsä puitteissa, mutta myös asiakastyön saralla.

Suurin merkitys työssämme on se, että materiaalisalkuilla on ollut selvästi tilaus työyhteisössämme. Tarve on noussut esiin, perhetyön asiakastyöstä ja teemahaastattelujen tuloksista. Toivomme että materiaalisalkut tulevat myös aktiivisesti käyttöön, jotta työmme ei olisi merkityksetöntä. Ne ovat kuitenkin vaatineet meiltä paljon aikaa ja luovuutta. Toivomme niiden antavan voimavaroja perheelle tulevaisuuden työhön ja intoa työntekijöille uusien hyvien tulosten saavuttamiseksi.

Olemme tyytyväisiä yhteistyömme saumattomaan sujumiseen ja työnjaot sujuivat molempia tyydyttävästi. Molempien intohimoinen asenne työhön ja periksi antamaton luonne edesauttoi projektin loppuunsaattamisen tiukassa aikataulussa.

8 Pohdinta

Pohdimme lopuksi opinnäytetyötämme eettisyyden ja luotettavuuden näkökulmasta sekä lopuksi kokonaisuutta tuloksiin ja teoriaan peilaten. Työmme päättää loppusanat.

8.1 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Työssämme eettisyys ja luotettavuus kulkivat mukana koko prosessin ajan. Eettisesti kestävä tutkimus tarkoittaa sitä, että tutkija pohtii eri vaiheiden ratkaisujen kestävyysden tutkimuksessaan ja pohtii niiden merkitykset ja seuraukset. (Pohjola 2007, 12.) Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2010, 23) muistuttaa, että on tutkijan omalla vastuulla tutustua eettisiin perusteisiin ja toimia niiden mukaisesti. Eettisten periaatteiden noudattaminen on meille molemmille työn tekijöille tärkeää. Eettiset periaatteet ja niiden noudattaminen oli luontaista jo aiempien opinnäytetöidemme teon aikana. Tutustuimme kuitenkin eettisiin perusteisiin jo työmme alussa.

Eettisyys tarkoitti meille työn tekijöinä sitä, että jo aiheen valinnassa, tiedon hankinnassa ja aineiston toteuttamisen eri vaiheissa pyrimme toimimaan eettisten periaatteiden mukaan. Pohjola (2007, 11) muistuttaa, että lähtökohtana on tiedon intressin etiikka, joka sisältää tutkimusaiheen valinnan, teoreettisen ankkuroimisen, rajaamisen ja tutkimuskysymysten muotoilun. Omana intressinämme olivat laatulupauksen arvot ja niiden merkitys. Näistä muotoutui luonnollisesti teemahaastattelu ja teemat nousivat kehittämistehtävienne kautta. Jo tässä alun vaiheessa mietimme työn merkitystä eettiseltä kannalta ja pohdimme valintojamme eettisiä perisaatteita punniten.

Pohjola (2007, 11) jatkaa seuraavasta vaiheesta, joka on tiedon hankkimisen etiikka. Siinä vaiheessa pyrimme toimimaan myös eettisesti suhteessa tutkimuskohteeseen, tutkimusjoukkoon sekä aineiston hankinnan ja toteuttamisenkin eri vaiheissa. Haastatteluun osallistumista tiedustellessamme muistutimme, että osallistuminen on vapaaehtoista. Saatekirjeessä ilmoitimme osallistumisen vapaaehtoisuudesta, anonymiteetistä ja haastatteluun osallistumien peruuttamismahdollisuudesta. Tiedon tulkitsemisen etiikkaan sisältyy analyysivalinnat ja analyysin toteuttaminen sekä tulosten tulkinnat sekä käsitteellistäminen ja niiden esittämisen tyyli (Pohjola 2007, 12). Tutkimusprosessista itsestään seuraa myös erilaisia haasteita Pohjolan (2007, 12) mukaan mm. tiedon julkistaminen ja käyttämisen etiikkaan liittyen.

Olemme pyrkineet kiinnittämään huomiota oman opinnäytetyön prosessimme aikana lähteiden käytön eettisyyteen paljon. Olemme pyrkineet antamaan kunnian teorian alkuperäiselle tekijälle ja ilmoittamaan lähteet mahdollisimman tarkasti oikeaan tekijään viitaten. Pohjola (2007, 15) muistuttaa, että toisella teorian tekijällä, josta tekstiä lainataan, on ollut yleensä aina eri tavoitteet ja konteksti sekä teoreettiset lähtökohdat tekstilleen. Kukaan ei voi olettaa, että toisen teksti olisi suoraan itselle soveliaista tai eettisesti oikein kopioida. Tästä syystä hänen omille saavutuksilleen tulee antaa kunnia. Olemme pyrkineet tähän koko prosessimme ajan. Bentovim & Millerin perhearviointilomakkeiston auki kirjoittaminen oli äärimmäisen haastavaa sen termistön ja heikon käännöstyön vuoksi. Tarkasti alkuperäisen lomakkeistoon laaditut sanat oli haastavaa saada käännettyä eri tavoin mutta samaa tarkoittaen. Uskomme selviytyneemme siitä suhteellisen hyvin.

Luotettavuuden näkökulmasta tarkasteltuna olemme pyrkineet ilmaisemaan mahdollisimman tarkasti eri vaiheet työssämme. Olemme pyrkineet yksityiskohtaisella kertomisella työn toistettavuuden mahdollistamiseen eli *reaabeliuuteen*. Mittauksen tai tutkimuksen reaabelius tarkoittaa Hirsjärvi, Remes & Sajavaaran (2010, 231) mukaan ei-sattumanvaraisten tulosten poissulkua. Tämä on ollut pyrkimyksenämme koko työn ajan.

Myös käsite *validius* nousee usein esiin tutkimukseen liittyen. Se tarkoittaa pätevyyttä eli kykyä mitata juuri sitä mitä haluaa mitata (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 231). Olemme pyrkineet avaamaan yksityiskohtaisesti työssämme eri vaiheet: aiheen valinnasta metodologisiin lähtökohtiin kuin tutkimukselliseen kehittämistoimintaammekin liittyvät osiot. Olemme kirjoittaneet auki omat valintamme ja kuinka tutkimuksellisen kehittämistoiminnan vaiheet etenivät suunnittelusta lopulliseen tuotokseen. Luotettavuutta kohentaa laadullisessa tutkimusmenetelmässä asioiden tarkka selostus. Tarkkuus koskee tutkimuksen teon kaikkia eri vaiheita, kertovat Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2010, 232.) Myös haastatteluun liittyvän luotettavuuden olemme pyrkineet pitämään mielessämme koko työn tekemisen ajan. Pohjola (2007, 18) kuitenkin mainitsee, että aiheen valintaa tärkeämpi eettinen ratkaisu tehdään jo työn alussa eli tutkimuksen näkökulman määrittely. Olemme pyrkineet pois ongelmanmäärittelystä kohti voimavaraista näkökulmaa koko opinnäytetyötämme käsitellessä.

8.2 Opinnäytetyön kokonaisuuden pohdintaa

Kehittämistyömme alkuperäisenä tarkoituksena oli työkäytäntöjen yhtenäistäminen ja asiakaslomakkeiden laatiminen Avoruusun käyttöön. Prosessin edetessä työ laajeni myös osalle lapsi- ja perhepalvelukeskus Ruusun henkilökuntaa, mikä oli meille työn tekijöinä mieluista. Tavoitteena työllämme oli työkäytäntöjen yhtenäistäminen ja olemassa olevien lomakkeiden muokkaaminen sekä uusien lomakkeiden suunnittelu asiakastyön tarpeisiin. Yhteisöllisenä tarkoituksenamme on myös opinnäytetyön avulla kehittää työntekijöiden työn laatua yhtenäisemmäksi ja vastata laadukkaasti tulevaisuudessa lastensuojelun perhepalveluiden haasteisiin.

Lapsi- ja perhepalvelut elävät murroskautta kertoo Pelkonen (2011). Haasteena on vastata vuosisadan suurimpaan palvelujen muutokseen. Tavoitteena on sovittaa yhteen nykyiset palvelumuodot ja -toiminnot aikaisempaa paremmin palvelukokonaisuuksia tarjoavien perhetalojen avulla. Toiminnan muutos kohdistuu selkeään kohtaamisen puutteeseen asiakkaiden arjessa, ehkäisevien palvelujen vajeeseen sekä lasten hyvinvointierojen kasvuun. Hyvinvointierot näkyvät kasvavina lastensuojelun

tarpeina ja kärjistyvinä huoltoriitoina. Muutosohjelman tuloksena lapset, nuoret ja perheet kokevat vointinsa parempana ja kokevat saada vaikuttaa hyvinvointiin ja palveluihin. (Pelkonen 2015.) Myös Jyväskylään ollaan suunnittelemassa perheille omaa keskusta, perhetaloa, johon sijoittuisi eri toimijoita yksityiseltä kuin kunnalliseltakin sektorilta. Tarkoituksena on perustaa palvelunohjauskeskus, joka toisi perheille uudenlaisen tavan saada palveluja yhdestä paikasta. Asiaa käsitellään perusturvalautakunnassa maaliskuussa 2015. (Nieminen 2016.) Muuntautuvassa yhteiskunnassa mukana olo on myös tärkeää yksityisen sektorin palveluntarjoajalle. Kirkkopalveluiden omassa Strategia- Sillanrakentaja 2015–2019 (N.d) strategiassaan halutaan myös pysyä mukana kehittyvässä palvelurakenteessa ja kannustaa työyhteisöä uuden oppimiseen. Tästä syystä Kirkkopalvelut halusivat lähteä myös meidän tutkimukselliseen kehittämistoimintaamme mukaan.

Opinnäytetyön tekijän perhetyön kentältä nousi tarve yhtenäisille käytänteille menetelmäosaamiseen sekä lomakkeiden laatimiseen asiakastyön käyttöön. Tarve vahvistui teemahaastattelussa kesällä 2015. Tästä syystä lähdimme mukaan innovatiiviseen ja ehkä hieman rohkeaan projektiin, jossa työn määrä oli suurempi kuin alkuun kuvittelimme.

Molempien tekijöiden henkilökohtaisina tavoitteina olivat opinnäytetyössä kokonaisvaltaisen avoperhetyön näkemyksen luominen ja perhearviointimenetelmän lopullinen haltuunotto ja käynnistäminen Avoruusun perhetyössä. Menetelmäosaamisen kurssit opintojen aikana ovat nostaneet mielenkiinnon menetelmäosaamista kohtaan. Tulevaisuuden työssä menetelmien hyvä hallitseminen on loistava valttikortti työmarkkinoilla, hyvän ja laadukkaan koulutuksen lisäksi. Pyrkimyksenämme on saada työllämme lisää ammattitaitoa ja asiantuntijuutta tulevaisuuden työhömmemme.

Opinnäytetyömme tuloksina saimme selville, että selkeää linjaa lomakkeiden käyttöön ei ollut työyhteisössä. Muutama lomakepohja työyhteisössä oli, mutta kaikkien mielestä lomakkeita täytyy muokata vastaamaan enemmän asiakkaiden tarpeita. Kuitenkin dokumentoinnin tärkeys on asia, johon olemme kiinnittäneet huomiota jo asiakastyötä tehdessä. Dokumentointi on olennainen osa lastensuojelun perhetyötä.

Sitä ei voi pitää irrallisena osiona työnkuvasta, vaan sen on kuljettava mukana joka prosessissa. Myös lastensuojelulaki velvoittaa dokumentointiin. Dokumentointi lisää työn hallinnan tunnetta työntekijälle sekä lisää välttämätöntä tietopohjaa asiakastyön kehittämiseksi. (Dokumentointi lastensuojelussa 2016.) Arvioinnista selvisi, että arviointia pidetään vaikeana, mutta tärkeänä. Rousu (2007, 137) muistuttaa, että arviointi on lastensuojelussa lakiperusteista. Vuoden 1995 kuntalaki velvoittaa kunnat järjestämään ja toteuttamaan systemaattisen arvioinnin tehtävilleen. (Rousu 2007, 137.) Tästä syystä opinnäytetyön tekijät halusivat keskittyä työssään kattavan lomakkeiston laatimiseen työntekijöille.

Tulokset kartoittivat myös arvioinnin merkitystä työssä. Arviointia kartoittaessamme esiin ei noussut haastateltavien itsensä tekemä arviointi, ainoastaan itsestä ulkoa päin tuleva toisten arvio. Jäimme pohtimaan asialle syytä. Päädyimme johtopäätökseen, että itsearviointia ei juurikaan suoriteta työyhteisössä. Tästä syystä keskityimme arviointilomakkeita laatiessamme myös itsereflektioimisen ottamiseen lomakkeisiin mukaan. Tämä olisi mukana kehityskeskustelussa itsereflektion nostamisessa syvemmälle tasolle. Vastaajilta nousi myös toive saada enemmän palautetta työstään. Berlin (2008, 3) muistuttaa, että palaute toimii työsuorituksen reflektioimisen työkaluna. Toisinaan palautekeskustelun tuloksena syntyy uusia innovatiivisia ja jaettuja näkemyksiä. (Berlin 2008, 3). Tähän toivomme Avoruusun yksikössä vielä kehitystä tulevaisuudessa.

Laatulusuorituksen teemoja kysyessämme luottamus asiakkaan ja työntekijän välillä nousi tärkeään rooliin haastatteluiden sisällöistä. ”Se on pohja työlle”, kertoi eräs vastaaja. Raatikainen (2015, 144) painottaa työntekijän ja asiakassuhteen luottamuksen tärkeyttä. Luottamus asiakassuhteessa syntyy esimerkiksi siitä, että asiakas tuntee tulleensa kuulluksi omassa asiassa. (Raatikainen 2015, 144.) Kuulluksi tuleminen on tärkeä elementti asiakastyössä. Tämä on asia, jota haluamme myös itse viedä työn tekijöinä eteenpäin keskeisenä asiana Avoruusun asiakastyössä. Tuotteistamamme perhearviointimenetelmä vastaa omalta osaltaan myös tähän kuulluksi tulemisen haasteeseen asiakkaan läpinäkyvällä dokumentoinnilla ja perheen oman mielipiteen kuuntelemisella.

Haastatteluvastauksista tuli myös esille, että voimavarainen- ja ratkaisukeskeinen menetelmä on vaihtelevasti haastateltavien käytössä. Voimavarainen menetelmä oli käytössä enemmän puheen tasolla, ratkaisukeskeinen menetelmässä oli suurempi ero käytön ja osaamisen suhteen. Tulokset osoittivat selkeän koulutuksen tarpeen työntekijöiden työn tasalaatuisuuden lisäämiseksi. Ratkaisu- ja voimavaraisten menetelmien haltuunotto on koko työyhteisön hyöty, koska työyhteisön- ja sen toimintatapojen kehittäminen liittyy oleellisesti myös työkyvyn ylläpitämiseen ja työmotivaation lisääntymiseen. Työkykyä ylläpitävän toiminnan jalkautuminen työpaikoille pysyvästi riippuu paljon voimavaralähtöisten ajattelu- ja toimintatapojen oivaltamisesta ja käyttöön saamisesta. (Loppela 2004, 33, 53.)

Työn tarkoitus oli vastata työyhteisön tarpeisiin menetelmäosaamisen ja lomakkeiden suhteen. Olemmekin työstäneet koko työmme ajan taustalla myös perhearviointimenetelmää lapsi- ja perhepalvelukeskus Ruusun käyttöön. Olemme hyödyntäneet tuloksia jo työmme sisällä laatimalla erilaisia asiakaslomakkeita ja tuotteistamalla työmenetelmän asiakastyöhön. Itselaaditut menetelmät tuovat työkaluja ja kaivattua tasalaatuisuutta tullessaan työyhteisöön. Lomakkeita voidaan hyödyntää työyhteisössä muun muassa palautteen annossa työyhteisön sisällä sekä kouluttamalla lisää henkilökuntaa voimavara- ja ratkaisukeskeisen osaamisen suhteen.

Perhearviointimenetelmän laadukkuuden puolesta puhutaan seuraavasti. Holma kertoo (2009, 29) että keskeiset toimintaedellytykset palveluprosessien laadulle asiakassuhteeseen liittyen ovat muun muassa läpinäkyvyys ja suunnitelmallisuus ja jatkuvuus, asiakkaan osallisuus ja yhteistyö (2009, 29). Näitä kriteereitä tutkiessamme Toivo-menetelmän näkökulmasta tilanne on hyvä. Perhearviointimenetelmän tärkeinä ja kantavina arvoina ovat suurin osa näistä. Tästä syystä voimme todeta asiakkaidemme saavan laadukasta palvelua, jossa asiakkaan osallisuus ja läpinäkyvyys sekä suunnitelmallisuus, jatkuvuus ja yhteistyö ovat keskeisessä roolissa perhearviointimenetelmän sisällössä.

Lapsiperheiden arki yhteiskunnassamme on haastavaa ja voimavaroja vievää. Vestnerinen (2011) muistuttaa Sote-ennakointiin liittyvässä projekti- raportissaan, että asiakaspaukset ovat harvoin helppoja henkisesti ja työntekijätkin saattavat uupua. Tästä syystä suositellaan lisäkouluttautumista myös henkilökunnalle. Repo (2009, 25–28) viittaa väitöstyössään arjen haasteisiin muun muassa perhe-elämän ja työroolin yhteensovittamisessa. Kiireen ja väsymyksen kokemukset ovat kasvaneet arjessa. Arkea koossapitävänä tekijänä pidetään työelämän joustoja ja ilman sitä arki tuntuu raskaalta. Jokaisen perheen sisällä on myös voimavaroja joita perhe ei ole ottanut aktiivisesti käyttöön. (Repo 2009, 25–28, 90.) Voimavarojen esiin nostaminen ja vahvuuksien korostaminen ovat lapsiperheiden arjessa tärkeää. Tästä syystä perhetyösäkin olisi panostettava perheen omien voimavarojen esiin nostoon.

Tutkimuksellinen kehittämistoimintamme on tuonut mukanaan Avoruusuun osalla työntekijöistä lähes unohduksissa olevia työmenetelmiä ja voimavaraisia tapoja tehdä työtä asiakasperheen kanssa. Opinnäytetyömme on nostanut Ruusun taustaideologian teemoja uudelleen esiin ja keskusteluun työyhteisössämme. Myös arvioinnin merkityksen esiin nostaminen on mielestämme ollut tärkeää, koska varsinkin itsearvioinnin ja oman työn reflektointi on ollut vähäistä haastatteluaineistomme perusteella.

Jatkotutkimusehdotuksena ehdotammekin tutkimusta perhearviointimenetelmän kokemuksista Lapsi- ja perhepalvelukeskus Ruusussa. Kuinka se on otettu vastaa ja onko se tuonut tullessaan voimavaroja asiakkaille tai heidän perheilleen. Tutkimuksen voisi kohdentaa asiakkaille, sosiaalityöntekijöille ja Avoruusun asiakaskunnalle. Toinen ehdotus jatkotutkimukselle olisi tutkimus laadun parantumisesta uusien menetelmien pohjalta Avoruusun asiakkailta ja työntekijöiltä. Kuinka työmenetelmät ovat otettu käyttöön ja ovatko ne tuoneet uusia näkökulmia tai tapoja tehdä töitä erilaisten perheiden kanssa. Molemmat ehdotukset voisi toteuttaa vasta muutaman vuoden päästä työtapojen ja perhearvioinnin vakiinnuttua osaksi työyhteisöä.

8.3 Loppusanat

Haluamme kiittää kaikkia työhön osallistuneita henkilöitä, niin haastateltavia kuin muita läheisiämme. Apujoukkomme on ollut matkalla kohti Toivo- menetelmän loppullista valmistumista runsas. Ilman teitä, työmme olisi ollut aikataulussamme liian raskas kantaa. Iloksemme kuitenkin työtä tehdessämme huomasimme, että vain haastamalla itsensä löytää uusia voimavaroja tiukoillakin hetkillä. Työmme loppuunsaattaminen tiukalla aikataululla oli todella haastavaa. Kiitos kuuluu osaksi myös teille.

Haluamme kiittää myös Lapsi- ja perhepalvelukeskus Ruusua mahdollistamalla työn tekemisen taloudellisella tuellaan. Myös tärkeän kannustuksen ja ajan antamisen voima tiukassa aikataulussa on ollut merkityksellistä meille. Lämmin kiitos näistä. Toivottavasti työ antaa teille myöskin sen, mitä me olemme työn tekijöinä saaneet. Rakennetaan yhdessä toivoa tulevaisuuteen!

Lähteet

Alasoini, T. 2011. Hyvinvointia työstä. Kuinka työelämää voi kehittää kestäväällä tavalla? Helsinki: Tykes: raportteja 76. Viitattu 29.2.2016. http://www.tekes.fi/Julkaisut/hyvinvointia_tyosta.pdf

Alasuutari, Pertti 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4. uud. painos. Tampere: Vastapaino.

Avoruusu – palvelut lähellä sinua 2015. Viitattu 7.6.2015. www.ruusu-lastensuojelu.fi/avoruusu

Avoruusun perehdytyskansio 2014. Opas työntekijöille ja opiskelijoille. Versio 1. Viitattu 21.2.2016. Teos tekijöiden hallussa.

Bentovim, A. & Miller, L. 2014. Perhearviointiopas. Perheen voimavarojen, vahvuuksien ja vaikeuksien arviointimenetelmä. Suomen mielenterveysseura. Psykoterapia- taitojen Instituutti. Turenki: Kirjapaino Jaarli Oy.

Berlin, S. 2008. Innostava, lannistava, helpottava palaute. Alaisten kokemuksia ja näkemyksiä esimiehen ja alaisen välisestä palautevuorovaikutuksesta. Väitöstyö. Vaasan yliopisto, Liiketaloustiede, Johtaminen ja organisaatiot. Viitattu 11.3.2016. http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-245-8.pdf

De Jong, P. & Berg, I.K. 2013. Ratkaisukeskeisen terapian oppikirja. 2.painos. Helsinki: Lyhytterapiainstituutti Oy.

Dokumentointi lastensuojelussa 2016. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 11.3.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/dokumentointi-lastensuojelussa>

Dolan, P., Canavan, J. & Pinkerton, J. 2005. Family Support as Reflective Practice. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers. Viitattu 20.2.2016. <http://site.ebrary.com.ezproxy.jamk.fi:2048/lib/jypoly/reader.action?docID=10141157>, Janet, Ebrary.

Eerikäinen, K. 2014. Askeleita voimaantumisen polulla – tutkimus sijoitettujen lasten ja nuorten selviytymisestä ja voimaantumisesta. Pro gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto, Porin yksikkö, Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö, Sosiaalityö. Viitattu 1.3.2016. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/96419/GRADU-1418290417.pdf?sequence=1>

Falck, T. 2007. Bentovim-Miller- perheen toiminnan arviointimallin jalkautuminen perheasema Purjeeseen. Opinnäytetyö. Diakonia- ammattikorkeakoulu, Eteläinen, Sosiaalialan koulutusohjelma. Viitattu 11.3.2016. http://kirjastot.diak.fi/files/diak_lib/Jarvenpaa2007/abeb12_falckw8597.pdf

- Hurtig, J. 2003. Lasta suojelemissa – etnografia lasten paikan tarkentumisesta lastensuojelun perhetyön käytännöissä. Väitöskirja. Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Viitattu 5.3.2016. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-20111131012>
- Hurtig, J. 2006. Lasten tieto sosiaalityön haasteena. Teoksessa Forsberg, H., Rintala-Koskinen, A. & Törrönen, M. Lapset ja sosiaalityö. Juva: WS Bookwell Oy. 167–193.
- Heino, T., Berg, K. & Hurtig, J. 2000. Perhetyön ilo ja hämmennys. Lastensuojelun perhemuotojen esittelyä ja jäsenyyksiä. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Stakes. Helsinki: Stakesin monistamo.
- Heino, Tarja 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset: Selvitys lastensuojelun kehittämishajelmalle. Helsinki: Stakes. Viitattu 7.6.2015. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75318/T9-2008-VERKKO.pdf?sequence=1>
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hietämäki, J. 2015. Lastensuojelun alkuarvioinnin vaikutukset vanhempien näkökulmasta. Väitöstyö. Jyväskylän yliopisto, Yhteiskuntatieteen ja filosofian laitos, Yhteiskuntatieteiden laitos, sosiaalityö.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja Kirjoita. 15.–16. painos. Hämeenlinna: Tammi.
- Holland, S. 2011. Child & Family Assessment in Social Work Practice. First edition published 2004. London: Sage.
- Holma, T. 2009. LapsiARVI-kriteerit – perusvaatimukset lastensuojelupalveluiden laadulle. Opas laadun arviointiin ja kehittämiseen. Kuntaliiton verkkojulkaisu. Viitattu 20.2.2016. http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:GecuW4Aupy8J:shop.kunnat.net/product_details.php%3Fp%3D281+&cd=1&hl=fi&ct=clnk&gl=fi.
- Hulkari, Kirsti 2006. Työssäoppimisen laadun käsite, työssäoppiminen ja kehittäminen sosiaali- ja terveysalan ammatillisessa peruskoulutuksessa. Väitöskirjatyö. Tampereen yliopisto, kasvatustieteiden tiedekunta, ammattikasvatuksen tutkimus- ja koulutuskeskus. <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/67622/951-44-6684-5.pdf?sequence=1>
- Hovi-Pulsa, R. 2011. Arkilähtöinen perhetyö. Strukturoitua avoimuutta. Lisensiaattityö. Itä-Suomen yliopisto, Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta, Yhteiskuntatieteiden laitos. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhetyo>

Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012. Viitattu 1.3.2016. http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Jämsä, K. & Manninen, E. 2000. Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi.

Järvinen, R, Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2012. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. 2. uud. p. Porvoo: Bookwell Oy.

Kaikko, K. 2004. Lastensuojelun avoperhetyötä kuntoutumista tukevat elementit. Lissensiaattityö. Kuopion yliopisto, sosiaalityön ja sosiaalipedagogiikan laitos, lapsi- ja nuorisotyön ammatillinen lissensiaattikoulutus.

Karjalainen A. 2001. Tentin teoria. Viitattu 25.11.2015. Väitöskirjatyö. Oulun yliopisto, Kasvatustieteiden tiedekunta. http://tievie.oulu.fi/arvioinnin_abc/liitetiedostot/tentin_teoria_vaitoskirja.pdf

Katajainen, A., Lipponen, K. & Litovaara, A. 2003. Voimavarat käyttöön. 3.p. Jyväskylä: Gummerus.

Kerola, K. 2001. Struktuuria opetukseen - Selkeys ja rakenteet oppimisen edistäjänä. Porvoo: PS-kustannus.

Kirkkopalvelut- sillanrakentaja kirkon, yhteiskunnan ja ihmisten välillä 2015. Viitattu 10.6.2015. www.kirkkopalvelut.fi/me

Kokko, R-L. 2007. Tulevaisuuden muistelu – palaveri – toiveikkuutta tuottava yhteistyömenetelmä. Yhteiskuntapolitiikka, 72, 2, 166 –174.

Kuronen, M. & Lahtinen P. 2011. Supporting families: The Role of Family Work in Child Wellfare. Teoksessa Social Work and Child Wellfare Politics. Though Nordic Lenses. Toim. Forsberg, H. & Kröger, T. Great Britain: MPG Books Group, 65–82.

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

KvaliMOTV. Teemoittelu. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 29.2.2016. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html

Kähkönen, E. 2014. Sosiaalihuoltolain uudistus madaltaa tuen hakemisen kynnyistä. Tesso Sosiaali- ja terveyspoliittinen aikakauslehti. Viitattu 29.2.2016. <http://www.tesso.fi/artikkeli/lapsiperheille-tukea-nopeasti-jajarkevasti>

Känkänen, P 2013. Taidelähtöiset menetelmät lastensuojelussa – kohti tilaa ja kokemuksia. Väitöskirja. Helsingin yliopisto, Valtiotieteellinen tiedekunta, Sosiaalitieteiden laitos. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104494/URN_ISBN_978-952-245-911-4.pdf?sequence=1

L 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki. Viitattu 27.2.2016. Valtion säädöstietopankki Finlex. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>, ajantasainen lainsäädäntö.

Lapsi- ja perhepalvelukeskus Ruusu 2016. Viitattu 29.2.2016. <http://www.ruusu-lastensuojelu.fi/>

Lastensuojelun käsikirja, 2016. Lapsen osallisuus. Viitattu 28.2.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lasten-osallisuus#otsikko2>

Lastensuojelun käsikirja 2015. Perhetyö. Viitattu 10.6.2015. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhetyo>

Lastensuojelun käsikirja 2016. Työmenetelmät- ja välineet. Viitattu 5.3.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyomenetelmat-ja-valineet>

Lastensuojelun ytimissä 2013. Toim. M. Bardy. Teema 5. THL. 4. Uud. p. Helsinki: THL.

Lastensuojelua lähes sata vuotta N.d Viitattu 10.6.2015. www.ruusu-lastensuojelu.fi/historia

Laukkanen M. 2011. Perhearviointi – perheen voimavarojen, vahvuuksien ja vaikeuksien arviointimenetelmä. Perheterapia, 27, 2, 5-16. Viitattu 23.11.2015.

Laukkanen M. 2015. Perhearviointikoulutus. Perhearviointikouluttajan luento 19.11.2015 Mikkelin avoimessa yliopistossa. Järjestäjinä Suomenmielenterveysseura ja Mikkelin Avoin yliopisto.

Lehtisare, S. 2012. Prosessikuvaus visuaalisuudesta lapsen ohjauksessa. Opinnäytetyö. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma. Viitattu 27.2.2016. https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/51456/Lehtisare_Suvi.pdf?sequence=2

Loppela, K. 2004. Ihminen ja työ – keskustellen työkuuntoon. Tampere: Tampereen yliopistopaino Juvenes Print Oy.

Mattila, H. 2008. Voimaantumisen ydin. Sosiaali- ja terveysalalla työskentelevien mahdollisuuksia voimaantua työssään. Väitöskirja. Kuopion yliopisto, Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Viitattu 5.3.2016. http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-951-27-1061-4/urn_isbn_978-951-27-1061-4.pdf

Mitä on laatu? 2013. Järjestöarvioinnin ilmansuuntia opas. OK-opintokeskus. Viitattu 12.10.2015. <http://ok-opintokeskus.fi/%C3%A4rjest%C3%B6arviointi/mita-on-laatu>

Murto, K. 2009. Työyhteisölliset ilmiöt osana kehittämistyötä? Teoksessa Työyhteisö uusille urille. Kehittäminen osaksi arjen työtä. Toim. Seppänen-Järvelä, R. & Vataja, K. Jyväskylä: PS-kustannus, 79–79.

- Nachshen, J. 2003. Empowerment and families: building bridges between parents and professionals, theory and research. *Journal of developmental disabilities*. 11, 1. 67 – 76. Viitattu 5.3.2016. <http://www.oadd.org/publications/journal/issues/vol11no1/download/nachshen.pdf>
- Nieminen, K. Myös perheille oma keskus. *Keskisuomalainen* 11.3.2016, 8.
- Nätkin, R. & Vuori, J. 2007. Perhetyön tieto ja kritiikki. Teoksessa *Perhetyön tieto*. Toim. J. Vuori & R. Nätkin. Tampere: Vastapaino
- Oulasvirta, L. 2007. *Palvelun laadun arviointi moniportaisessa julkisessa organisaatiossa*. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto, Kasvatustieteiden laitos, Ammattikasvatuksen tutkimus- ja koulutuskeskus. Tampere: Yliopistopaino Oy.
- Paasio, P. 2006. Yleinen ja erityinen viitekehys arvioinnista. *Hallinnon tutkimus*. Vol. 25, Nro 3, 2006. Arvioinnin teemanumero. 92–107.
- Pelkonen, M. 2015. Perhekeskus tulevaisuudessa – hallituksen lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelma. Kaste-hanke seminaari 4.11.2015. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. <https://www.thl.fi/documents/605877/2242509/pelkonen+perhekeskus.pdf/ee0e4c71-d91d-47b4-b14e-c8374f7b7ff5>
- Perhearviointiopus. Tallentaminen 2008. Lomakkeet 2/2008. Perhearviointikoulutus Mikkelissä 1.12.2015.
- Perhetyö 2016. Viitattu 3.3.2016. www.ruusu-lastensuojelu.fi/138-perhetyo
- Perälä, M-L., Halme, N. & Nykänen, S. 2014. Lasten, nuorten ja perheiden palveluja yhteensovittava johtaminen. 2. painos. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Pohjola, A., Laitinen, M., & Seppänen, M. *Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014*. EU: UNIPress.
- Pohjola, A. 2007. Eettisyys sisältyy kaikkiin valintoihin. Toim. L. Viinamäki & E. Saari. Teoksessa *Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen*. Helsinki: Tammi. 11–31.
- Pursiainen, R. 2008. *Asiakaslähtöinen palvelun laatu avohoitoyksiköissä*. Pro gradu-tutkielma. Kuopion yliopisto, Terveyshallinnon- ja talouden laitos, Terveyshallintotiede.
- Quick, Ellen 2008. *Doing What Works in Brief Therapy*. Amsterdam: Academic Press. <http://site.ebrary.com.ezproxy.jamk.fi:2048/lib/jypoly/reader.action?docID=10206149>, Janet, Ebrary.
- Raatikainen, E. 2015. *Lujita luottamusta*. Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla. Juva: PS-kustannus.

Rantala, A. 2002. Perhekeskeisyys – puhetta vai todellisuutta? Työntekijöiden käsitykset yhteistyöstä erityistä tukea tarvitsevan lapsen perheen kanssa. Väityöskirjatyo. Jyväskylän yliopisto, Erityispedagogiikan laitos, Kasvatustieteiden tiedekunta.

Rousu, S. 2007. Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa. Näkymätön tuloksellisuus näkyväksi. Helsinki: Kuntatalon paino. Acta nro 197.

Resilience. A key skill for education and job. Käyttäjän opas 2014. Toim. Linde-Leimer, K. & Wenzel, T. Viitattu 4.3.2016. http://www.resilience-project.eu/fileadmin/documents/Guidelines_fi_2014.pdf

Repo, K. 2009. Lapsiperheiden arki. Näkökulmina raha työ ja lastenhoito. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto, Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta, Sosiaalitutkimuksen laitos. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66561/978-951-44-7919-9.pdf?sequence=1>

Ryden, N. 2013. Family work. Teoksessa Key Concepts in Social Work Practice 2013. Worsley, A., Mann, T., Olsen, A. & Manson-Whitehead, E. (Edit.) London: SAGE.

Rönkä, T. 2011. Voimavarakeskeisyydestä oivaltavaa muutosvoimaa- taitoja ja elämänhallintaa. Ratkes. Ratkaisu- ja voimavarakeskeinen kulttuurin lehti 2, 18–23.

Saarela, J. 2010. Ratkaisukeskeisyyttä lastensuojelussa. Ratkes. Ratkaisu- ja voimavarakeskeinen kulttuurin lehti 4, 26–29.

Salo, Tuukka 2015. Realistisen arvioinnin mukainen ohjelmateoria lastensuojelun perheyöstä. Pro Gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto, Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö, sosiaalityö.

Siuvantti, E. 2013. Kokemuseräisen osaamisen merkitys ikääntyneen työntekijän työkyvyn osatekijänä ikääntyneen työntekijän näkökulmasta. Itä- Suomen yliopisto. Terveystieteiden tiedekunta, Lääketieteen laitos, Ergonomia. Viitattu 27.3.2016. <https://www2.uef.fi/documents/1299922/1299939/Siuvantti+E+Gradu+tutkielma+2013.pdf/30b34d60-d868-4b5e-a569-bb41c539a82d>

Vesterinen, K. 2012. Toim. Pohjola, A., Kemppainen, T & Väyrynen, S. Teoksessa Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 323–346.

Sundman, P. 2012. Mitä ratkaisukeskeisyys on?– EBTA määritellyt ratkaisukeskeisyyden! Ratkes. Ratkaisu- ja voimavarakeskeinen kulttuurin lehti 4, 26–28.

Strategia–Sillanrakentaja 2015–2019. N.d. Viitattu 10.6.2015. Julkaisu saatavissa Kirkkopalveluiden toivointrajärjestelmässä. www.toivointra.fi. www.toivointra.fi/images/liitteet/organisaatio/Strategia2015-2019ValtuustoOK.pdf, Toivo Intra.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Vas-tapaino.

Toikko, T. & Rantanen, T. N.d. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Viitattu 22.2.2016. <http://www.uasjournal.fi/index.php/kever/article/viewFile/1088/919>

Tunteiden kanssa taitavasti N.d. Itsetuntemus. Viitattu 6.3.2016. <http://www.mielen-terveysseura.fi/fi/mielen-terveys/itsetuntemus/tunnetaidot/tunteiden-kanssa-taitavasti>

Tronvoll, I.M. 2011. Children in families' receiving financial welfare assistance: visible or invisible? Teoksessa Social Work and Child Welfare Politics. Through Nordic Lenses. Toim. Forsberg, H. & Kröger, T. Great Britain: MPG Books Group, 113–127.

Vesterinen, M-L. 2011. Perhe- ja sosiaalipalveluihin sekä vanhuspalveluihin kohdistuvia uusia osaamistarpeita. Teoksessa Sote-ennakointi – sosiaali- ja terveysalan sekä varhaiskasvatuksen tulevaisuuden ennakointi. Raportteja ja tutkimuksia 3. Etelä-karjalan koulutuskuntayhtymän julkaisuja. Toim. M-L. Vesterinen. Viitattu 11.3.2016. http://www.oph.fi/download/133556_SOTE-ENNAKOINTI_loppuraportti.pdf, 106-110.

Voimaa perhetyöhön. Arjen tuki ja ammatilliset verkostot 2005. Toim. M. Reijonen. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa 2010. Toim. M. Törrönen & K. Pärnä. Porvoo: Bookwell Oy.

Voimavaralähtöiset menetelmät 2015. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 10.6.2015. https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/menetelmat/voimavaralahtoiset_menetelmat

Omien työmenetelmien lähteet salkussa

Asikainen, P. n.d. Toiminnallisia menetelmiä ja työvälineitä lastensuojelun perhetyössä. Viitattu 1.3.2016. http://www.uusperheneuvoja.fi/wp-content/uploads/2014/11/Asikainen-Pirjo_Toiminnallisia-menetelmiä-ja-työvälineitä-lastensuojelun-perhetyössä.pdf

Kokko, R-L. 2006. Tulevaisuuden muistelu. Ennakkodialogit asiakkaiden kokemina. Helsinki: Stakes. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus ja kehittämiskeskus.

Lastensuojelun käsikirja. Verkostokartta. Viitattu 1.3.2015. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyomenetelmat-ja-valineet/tyova-lineet/verkostokartta>

Lastenmissio 2012. Plus, miinus, nolla-kortit. Viitattu 19.9.2015. <http://www.lastenmissio.fi/joomla252/index.php/idea-aitta/idea-aitta/66-idea-aitta/idea-aitta/115-keskustelukortit>

Lastenmissio 2012. Keskustelukortit. Perhe on paras. Viitattu 9.9.2015.
<http://www.lastenmissio.fi/joomla252/index.php/idea-aitta/idea-aitta/66-idea-aitta/idea-aitta/115-keskustelukortit>
Liite 1. Teemahaastattelurunko

MLL, N.d. Kohota itsetuntoa. Viitattu 7.2.2016. <http://www.mll.fi/nuortennetti/mielenterveys/hyva-mina/kohota-itsetuntoa/>

THL, 2016. Lastensuojelun käsikirja. Viitattu 7.2.2016. <https://www.thl.fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyomenetelmat-ja-valineet/tyovalineet/aikajanoja>

Liite 1.

12.6.2015

HAASTATTELURUNKO YAMK OPINNÄYETYÖHÖN: LOMAKE- JA MENETELMÄTYÖKALUN- SEKÄ LAATUKRITEERIEIN KARTOITUS KIRKKOPALVELUJEN HENKILÖSTÖLLE

1. MIKÄ OLET AMMATILTASI?

2. MILLAISIA LOMAKKEITA AVORUUSULLA ON KÄYTÖSSÄÄN TÄLLÄ HETKELLÄ?

- ONKO OLEMASSA OLEVILLE MALLIPOHJILLE MUOKKAUKSEN TARVETTA?
- ONKO VALMIINA JOKIN LOMAKEPOHJA, JOTA EI TARVITSE MUOKATA?

3. MILLAISIA LOMAKKEITA TOIVOISIT AVORUUSUN KANSIOON

A) TYÖNTEKIJÖILLE?

B) ASIAKKAILLE?

4. MIKSI JA KUINKA ARVIOIT TYÖSI TULOKSIA?

5. LUOTTAMUS PERHETYÖSSÄ

- MITÄ LUOTTAMUS SINULLE TARKOITTA?
- OLETKO SAAVUTTANUT LUOTTAMUKSEN TYÖSSÄSI?
- MILLÄ KEINOIN?
- MIKÄ MERKITYS LUOTTAMUKSELLA TYÖSSÄSI ON?

6. YKSILÖLLISYYS

- MIKÄ MERKITYS YKSILÖLLISYYDELLÄ ON TYÖSSÄSI?

7. LAPSI- JA PERHEKESKEISYYS

- MIKÄ MERKITYS LAPSI- JA PERHEKESKEISYYDELLÄ ON TYÖSSÄSI? PERUSTELE VASTAUKSESI.

7. VOIMAVARALÄHTÖISYYS PERHETYÖSSÄ

- MITÄ VOIMAVARALÄHTÖISYYS SINULLE TARKOITTA?
- MIKÄ MERKITYS VOIMAVARALÄHTÖISYYDELLÄ TYÖSSÄSI ON?
- KÄYTÄTKÖ VOIMAVARALÄHTÖISIÄ TYÖMENETELMIÄ TYÖSSÄSI? MILLAISIA?

8. RATKAISUKESKEISYYS PERHETYÖSSÄ

- MITÄ RATKAISUKESKEISYYS TARKOITTA PERHETYÖSSÄ?
- KÄYTÄTKÖ RATKAISUKESKEISIÄ TYÖMENETELMIÄ TYÖSSÄSI? KERRO ESIMERKKEJÄ.

9. MISSÄ NÄISTÄ EDELLÄ MAINITUISTA OSA-ALUEISTA TUNNET OLEVASI VAHVIMMILLASI?

10. MILLAISIA RATKAISUKESKEISIÄ- TAI VOIMAVARAISTAVIA TYÖMENETELMIÄ HALUAISIT OPIA KÄYTTÄMÄÄN TYÖSSÄSI?

KIITOS VASTAUKSISTASI!

Liite 2. Saatekirje

ARVOISA KIRKKOPALVELUIDEN HENKILÖSTÖ

Olemme sosionomi (YAMK)-opiskelijat Jyväskylän ammattikorkeakoulusta. Keräämme aineistoa opinnäytetyöhömmme. Opinnäytetyömme aihe on koota lomake- ja materiaaliopas Kirkkopalveluiden avoperhetyön käyttöön. Tutkimuksemme tarkoituksena on kartoittaa Teidän mielipiteitänne lomake- ja menetelmäpaketin sisällöstä sekä kartoittaa ajatuksianne Ruusun laatulupauksen teemoista (mm. luottamuksesta, lapsi- ja perhekeskeisyydestä sekä yksilöllisyydestä) ja työn tulosten arvioinnista. Vastauksenne on merkityksellisiä, koska niiden avulla kaikki haastateltavat ovat osallisena Kirkkopalveluiden laadukkuuden kehittämiseen ja työkäytäntöjen yhtenäistämiseen.

Tulokset raportoidaan kirjallisena opinnäytetyönä ja kopion tästä saa myös Kirkkopalveluiden Avoruusun henkilöstö. Tulemme esittelemään henkilöstölle sovittuna ajankohtana työn valmistuttua tulokset anonymieinä. Samalla harjoittemme muutamien tuloksista nousseiden menetelmien käyttöä käytännössä. Opinnäytetyö on julkaisun jälkeen saatavilla myös sähköisenä versiona Theseus-tietokannassa.

Vastaukset tehdään täysin anonymieimie, missään vaiheessa kyselyä tai vastausten käsittelyä ei vastaajan henkilöllisyys paljastu. Osallistuminen tutkimukseen on vapaaehtoista ja haastateltavalla on mahdollisuus perua osallistumisensa tutkimukseen syyttä milloin tahansa. Haastattelijat sitoutuvat hyvän tieteellisen käytännön mukaisiin eettisiin periaatteisiin. Haastattelu videoidaan ja nauhoitetaan. Tutkimusmateriaali tuhotaan asianmukaisesti analysoinnin jälkeen. Vastauksia ei tulla käyttämään mihinkään muuhun käyttötarkoitukseen.

Haastattelu toteutetaan yksilöhaastatteluna. Siihen on hyvä varata aikaa noin 1 tunti. Haastateltaviin otamme yhteyttä sähköpostitse ajan sopimiseksi. Liitteenä on haastattelurunko, johon ystävällisesti toivomme Teidän tutustuvan ennen haastattelu ajankohtaa. Kiitos vastauksistanne!

Mari Salin ja Elina Oinonen

mari.salin@ptkruusu.fi; h2460@jamk.fi

Sosionomi (YAMK)-opiskelijat, Perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämisen linja, JAMK