

Perhetyön palvelukuvaus Etevassa

Perhepalvelukeskuksen lyhytaikaishoidon
yksikkö perhetyötä kehittämässä

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysala
Sosionomi Yamk
Opinnäytetyö
Kevät 2017
Heidi Mäkisalo ja Varpu Tyyskä-
Korhonen

Lahden ammattikorkeakoulu
Sosionomi Yamk

Mäkisalo, Heidi
Tyyskä-Korhonen Varpu:

Perhetyön palvelukuvaus Etevassa
Perhepalvelukeskuksen
lyhytaikaishoidon yksikkö perhetyötä
kehittämässä

81 sivua, 18 liitesivua

Kevät 2017

TIIVISTELMÄ

Kehitysvammopalvelut ovat olleet voimakkaan muutoksen kohteena viime vuosina. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja yksilöllisten palvelujen tarjoaminen ovat olleet merkittävästi esillä kehitysvammaisten asiakkaiden ja heidän perheiden kanssa tehtävässä työssä. Uudessa sosiaalihuoltolaissa tulee esille, että perhetyö liittyy vanhemmuuden tukemiseen, lasten hoidon ja kasvatuksen ohjaamiseen, perheen vuorovaikutustaitojen tukemiseen ja sosiaalisten verkostojen laajentamiseen.

Opinnäytetyön tarkoituksena on parantaa perhepalvelukeskus Tikkarellin tarjoaman lyhytaikaishoidon perhetyön laatua, että työntekijät osaavat jäsentää perhetyön merkitystä kehitysvammaisten asiakkaiden lyhytaikaishoidossa. Tavoitteena on luoda lyhytaikaishoidon perhetyöstä palvelukuvaus, joka jäsentää työntekijöille sekä asiakkaille perhetyön merkitystä. Perhetyön palvelukuvaus laadittiin yhteistyössä toimeksiantajan Etevan kanssa. Palvelukuvaus on opinnäytetyön liitteenä. Etevan perhepalvelukeskus Tikkarellin työntekijät osallistuivat palvelukuvauksen laatimiseen kehittämishankkeen myötä. Hankkeen lähestymistapa on toimintatutkimuksellinen. Palvelukuvaukseen sisältyvät mittarit otetaan Tikkarellin arjessa käyttöön. Työntekijät hyödyntävät niitä asiakastyössä.

Kehittämishankkeeseen on liittynyt haastattelututkimus, jonka avulla on pyritty selvittämään, miten Etevan tarjoama lyhytaikaishoito on vaikuttanut perheen arkeen ja kuinka toimintaa pitäisi kehittää, jotta siitä olisi mahdollisimman paljon apua vammaisten lasten perheille. Haastatteluissa selvisi, että Tikkarellin tarjoamalla lyhytaikaishoidolla on suuri merkitys hoidossa olevalle lapselle, hänen vanhemmilleen sekä koko perheelle. Lapsen ollessa hoidossa, vanhemmat ja perheen toiset lapset saavat levätä ja tehdä asioita, jotka eivät ole mahdollisia vammaisen lapsen ollessa kotona. Tällä on suuri merkitys koko perheen hyvinvoinnille. Kehittämistarpeet koskivat työntekijöiden ja vanhempien välistä vuorovaikutusta ja tiedon kulkua. Näiden asioiden kehittämistä on tarpeen jatkaa työryhmien kanssa.

Avainsanat: perhetyö, kasvatuskumppanuus, osallisuus ja vuorovaikutus

Lahti University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in Social Services

Mäkisalo Heidi

Tyyskä-Korhonen Varpu:

Service description of family work in
Eteva.

Developing family work at a short
time care unit of a family centre

81 pages, 18 pages of appendices

Spring 2017

ABSTRACT

Disability services have been the target of extensive change in recent years. Strengthening autonomy and offering individualised services have been at the forefront of the work that has been done with disabled service clients and their families. The new Social Care Act determines that working with families entails supporting parenting, guiding childcare and upbringing, supporting interaction skills within families, and extending social networks.

The purpose of this thesis is to improve the quality of family care delivered at a care unit, to enable staff to coordinate meaningful family work in the short-term care of disabled service users. The aim is to produce a service description of short-term family care at Tikkarelli, that communicates the value of family care to both staff and service users. The service description of family care was composed with the help of the employer. The service description is included in the thesis. The staff at the Eteva service centre Tikkarelli participated in preparing the service description as part of a development scheme. The development scheme takes on operational research approach. The measures used in the service description will be used in the daily operations at Tikkarelli. The staff uses them in daily work with service users.

The development measures included interview-based research, which aimed to reveal how the short-term care offered at Eteva had affected the daily lives of families, and how to improve services so that they could provide the greatest benefit to families with disabled children. The interviews revealed that the short-term care offered at Tikkarelli had a great importance to the children that were cared for, their parents, and their whole families. When the children are in care, parents and siblings are able to rest and do things that are not possible when the disabled child is at home. This is very significant to the wellbeing of the whole family. Areas for improvement included the interactions between staff and parents, and the flow of information. It will be necessary to keep developing these factors with staff teams also in the future.

Keywords: family work, educational partnership, participation, interaction

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT	4
2.1	Perhepalvelukeskus Tikkarellin esittely	4
2.1.1	Lyhytaikaishoito lapselle ja nuorelle	6
2.1.2	Lasten ja nuorten lyhytaikaishoidon palvelutuote	7
2.2	Kehittämishankkeen taustaa	9
2.3	Hankkeen tavoite ja tarkoitus	11
3	PERHETYÖ	13
3.1	Perhetyön määrittelyä	13
3.2	Vuorovaikutuksen merkitys perhetyössä	16
3.3	Kasvatuskumppanuus perhetyössä	19
3.4	Osallisuus perhetyössä	21
3.5	Vammaisen lapsi perheessä	23
4	KEHITTÄMISHANKEEN TOTEUTUS	28
4.1	Toimintatutkimus	28
4.2	Aineiston hankintamenetelmät	30
4.2.1	Teemahaastattelu	30
4.2.2	Aineiston analysointi	32
4.2.3	Havainnointi aineiston hankintamentelmänä koko kehittämishankkeen ajan	33
4.3	Kehittämishankkeen eteneminen	36
4.3.1	Tikkarellin työntekijöiden ensimmäinen kehittämispäivä – kehittämiskohteiden tunnistaminen	38
4.3.2	Työryhmän ensimmäinen tapaaminen	40
4.3.3	Vanhempien haastattelut	41
4.3.4	Aineiston analysoiminen	43
4.3.5	Työryhmän toinen tapaaminen	44
4.3.6	Tikkarellin työntekijöiden toinen kehittämispäivä – perhetyön palvelukuvauksen arviointia	45
4.3.7	Työryhmän kolmas tapaaminen	48
4.3.8	Tikkarellin vanhempainilta	48
4.3.9	Esitys perhetyön palvelukuvauksesta	49
5	TIKKARELLIN LYHYTAIKAISHOITO LASTEN VANHEMPIEN KOKEMANA	50

5.1	Vanhempien näkemyksiä kasvatuskumppanuuden ja osallisuuden toteutumisesta	50
5.1.1	Palveluun on voinut vaikuttaa riittävästi	51
5.1.2	Lapsen ollessa Tikkarellissa on vanhemmilla aikaa levätä	52
5.1.3	Tikkarelli on tärkeä osa vammaisen lapsen elämää	53
5.2	Palveluihin saapuminen	54
5.2.1	Tutustumiskäynnillä oli suuri merkitys	54
5.2.2	Työntekijöiden kohtaaminen	55
5.2.3	Työntekijöiden osaaminen	58
5.2.4	Palaverikäytännöt	59
5.3	Kehittämisehdotukset	60
6	PERHETYÖN PALVELUKUVAUS ETEVASSA	61
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	64
7.1	Etevan tarjoama perhetyö tukee asiakkaiden ja heidän perheidensä hyvinvointia	64
7.2	Kasvatuskumppanuus erityistä tukea tarvitsevien lasten perheiden kanssa	65
7.3	Vuorovaikutuksella ja luottamuksella on suuri merkitys	66
7.4	Osallisuus erityistä tukea tarvitsevien lasten kanssa tehtävässä työssä	68
8	POHDINTA	70
8.1	Eettisyys ja luotettavuus	70
8.2	Hankkeen tavoitteiden toteutuminen	73
	LÄHTEET	76
	LIITTEET	82

1 JOHDANTO

Kehitysvamma palvelut ovat olleet voimakkaan muutoksen kohteena viime vuosina. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja yksilöllisten palvelujen tarjoaminen ovat olleet merkittävästi esillä kehitysvammaisten asiakkaiden ja heidän perheiden kanssa tehtävässä työssä. Uudessa sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, 13 §) tulee esille, että perhetyö liittyy vanhemmuuden tukemiseen, lasten hoidon ja kasvatuksen ohjaamiseen, perheen vuorovaikutustaitojen tukemiseen ja sosiaalisten verkostojen laajentamiseen.

Perhetyö on suunnitelmallista lapsiperheiden tukemista. Tavoitteena on arjessa selviytymisen vahvistaminen. Perhetyön varhaisen tuen tarkoituksena on varmistaa, että perhe saa tukea oikea-aikaisesti. Sosiaalihuoltolain 13 §:n mukaan lapsiperheellä on oikeus saada lapsen terveyden ja kehityksen kannalta välttämätön perhetyö. Se on kohdistettu myös erityistä tukea tarvitseville nuorille. Perhetyötä tarjotaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen terveyden ja kehityksen turvaamiseksi.

Ehkäisevien palvelujen tarkoituksena on tukea lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Lakiuudistuksen myötä ehkäisevien perhepalveluiden osuus kasvaa. Perhetyötä on annettava yleisinä perhepalveluina myös ilman lastensuojelun asiakkuutta. On huolehdittava, että erityistä tukea tarvitseville lapsille ja heidän perheilleen on palveluja riittävästi. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 13 §.) Kehittämiskohteessa Etevallalla tähän tarpeeseen vastaa perhepalvelukeskuksen tarjoama lyhytaikaishoito. On tärkeää ymmärtää, että perhetyö kuuluu olennaisesti palveluun.

Kehitysvammaisten asumisen ohjelman toimeenpanossa vuosille 2016 - 2020 mainitaan vammaisten lasten osallisuuden ja oikeuksien varmistaminen. Vammaisilla lapsilla on oikeus tavalliseen lapsuuteen. On tärkeää varmistaa perheen selviytyminen ja jaksaminen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 2.) Sosiaali- ja terveysministeriön KEHAS-hankkeen seurantar ryhmän 2016 - 2020 mukaan, jatkossa tehokkaampia toimia edellyttävät

muun muassa vammaisten henkilöiden itsemääräämis-oikeuden ja valinnanvapauden toteutuminen, sekä palvelutarpeen arviointi ja yksilöllisten palvelujen suunnittelu. Kotiin saatavien ja kotona asumista tukevien palvelujen ja tukitoimien ensisijaisuutta ja lisäämistä on myös korostettu tehostettavissa toimissa. Vammaisella lapsella on oikeus asua omien vanhempien kanssa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 6 - 7.)

Tämä kehittämishanke on toteutettu Eteva kuntayhtymän perhepalvelukeskuksen lyhytaikaishoidon yksikössä, joka on nimeltään perhepalvelukeskus Tikkarelli. Yksikössä järjestetään lyhytaikaista hoitoa kehitysvammaisille lapsille ja nuorille. Etevan perhepalvelukeskuksessa kehittämistyö on kohdistunut asiakkaan yksilölliseen elämän suunnitteluun, sekä perhepalveluiden kehittämiseen. Kehittämishankkeen tarkoituksena on parantaa yksikön tarjoaman perhetyön laatua, että työntekijät osaavat jäsentää perhetyön merkitystä kehitysvammaisten asiakkaiden lyhytaikaishoidossa. Kehitysvammaisten lasten parissa tehtävästä perhetyöstä ja täysin vastaavanlaiseseen viitekehykseen sijoittuvia suomalaisia tutkimuksia oli hyvin vaikeaa löytää. Siksi kehittämishankkeen tietopohja on pääosin rakennettu lastensuojelun perhetyön tietopohjaan peilaten.

Eteva kuntayhtymällä ei ole ennen tätä kehittämishanketta ollut perhetyöstä kirjallista määritelmää, vaikka työtä on tehty yksikön perustamisesta alkaen. Kehittämishankkeen tavoitteena on luoda Etevan perhetyöstä selkeä palvelukuvaus. Kehittämishankkeeseen on liittynyt kehitysvammaisten lasten vanhempien haastattelut, joiden avulla on pyritty selvittämään, miten Etevan tarjoama lyhytaikaishoito on vaikuttanut perheen arkeen ja kuinka toimintaa pitäisi kehittää, jotta siitä olisi mahdollisimman paljon apua perheelle.

Kehittämishankkeen lähestymistapa on toimintatutkimuksellinen. Heikkisen, Rovion ja Syrjälän (2008, 17) mukaan toimintatutkimuksella tarkoitetaan tutkimus- ja kehittämisprojektia, joka on yleensä ajallisesti rajattu. Toimintatutkimuksen avulla pyritään ratkaisemaan organisaatiossa ilmeneviä käytännön ongelmia. Samalla pyritään luomaan uutta tietoa ja ymmärrystä esillä olevasta ilmiöstä. Toimintatutkimuksella pyritään saamaan

aikaan muutosta esimerkiksi työ- tai toimintatapaan. Siksi se sopii usein hyvin lähestymistavaksi kehittämistyöhön. Tavoitteena on nykytilanteen muuttaminen. (Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti 2014, 58.)

Toimintatutkimuksessa oleellista on saada käytännöissä toimivat ihmiset osallistumaan aktiivisesti kehittämistyöhön. Usein myös tutkija on aktiivinen toimija kehittämissä. (Ojasalo ym. 2014, 58.) Toimintatutkimus sopii hankkeeseen hyvin, koska toinen opinnäytetyön tekijöistä on ollut kehittämässä toimintaa perhepalvelukeskuksen lyhytaikaishoidon yksikössä sen perustamisesta alkaen. Hän toimii yksikössä esimiesasemassa, jolloin hänellä on merkittävä rooli, kun kehitetään työryhmien toimintaa. Toinen opinnäytetyön tekijöistä opiskelee tutkintoa, jonka suuntautuminen on lasten ja nuorten hyvinvoinnin tukeminen. Hänellä on opintojen myötä ajantasaista tietoa, miten lyhytaikaishoidon yksikön toimintaa tulisi kehittää.

2 KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Perhepalvelukeskus Tikkarellin esittely

Perhepalvelukeskus Tikkarelli on yksi Eteva kuntayhtymän perhepalveluiden lyhytaikaishoidon yksiköistä. Eteva kuntayhtymän omistaa 45 kuntaa, jotka sijaitsevat Uudellamaalla ja Etelä-Hämeessä. Eteva tuottaa asumispalveluja, päiväaikaista toimintaa, kehitysvammapsykiatrian palveluja, sekä laaja-alaisia asiantuntijapalveluja. Eteva kuntayhtymä tarjoaa monialaista osaamista, jonka avulla tunnistetaan kehitysvammaisen henkilön erityistarpeet ja ylläpidetään ja kehitetään heidän toimintakykyään. Tarpeet voivat olla esimerkiksi sosiaalisia, kommunikaatioon liittyviä, kasvatuksellisia ja lääketieteellisiä erityistarpeita. Palvelut toteutetaan asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden. Eteva kuntayhtymän toimintaa kehitetään yhteistyössä omistajakuntien ja tilaaja-asiakkaiden kanssa. Toiminnan kehittämiseksi huomioidaan toimintaympäristön muutostekijät, sekä vammaisalan kehittämistarpeet. (Eteva 2014.)

Perhepalvelukeskus Tikkarellissa tarjotaan lyhytaikaishoitoa kehitysvammaisille lapsille ja nuorille. Kehitysvammalain (1369/1996 1 §) mukaan kehitysvammaisuudella tarkoitetaan henkilöä, jonka kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden, vian tai vamman vuoksi. Yksikköön on mahdollisuus ottaa samanaikaisesti neljätoista asiakasta. Yhteensä asiakkaita on noin sata.

Toimintaa toteutetaan yksilökeskeisen suunnitelmatyön mukaisesti. Yksilökeskeinen suunnitelmatyö tarkoittaa ajattelu- ja työskentelytapaa, jonka avulla asiakkaan oma ääni ja mielipiteet tulevat aidosti kuulluksi. Ajattelutapa ohjaa henkilökuntaa käytännön työssä. Yksilökohtainen suunnitelmatyöskentely (YKS-työskentely) auttaa asiakasta tunnistamaan itselleen tärkeitä asioita ja tukee oman elämän suunnittelussa. Asiakasta kannustetaan henkilökunnan aktiivisen tuen avulla vastuuseen, itsenäisyyteen ja valinnanvapauteen sekä harkittuun riskinottoon. (Eteva 2009.)

Lyhytaikaishoidon yksikössä on myös mahdollisuus ottaa vastaan lapsia kiireellisesti, mikäli perhe on kohdannut äkillisen kriisin. Perhepalvelukeskuksessa on myös asiakkaita tuntihoiossa. Joskus esimerkiksi päiväkodissa ei kyetä vastaamaan lapsen tarpeisiin, jolloin lapsen hoito järjestetään lyhytaikaishoidon yksikössä. Päivähoito voi toimia lastensuojelun tukitoimena. Silloin on huolehdittava, että lapsella on hoidossa turvallinen ja hyvä olo. Työntekijän tulee olla sensitiivinen. Hänen tulee kuunnella, tehdä havaintoja sekä ottaa huomioon erilaiset taustat. On tärkeää, että lapsi tuntee olevansa arvokas. Se tukee lapsen kokonaisvaltaista kehitystä. (Määttä ja Rantala 2010, 149 - 150.)

Lyhytaikaishoidon tavoitteena on asiakkaan hyvä hoito, sekä levon tarjoaminen vanhemmille, jolloin voidaan tukea heidän jaksamistaan. Lyhytaikaishoidon jaksot räätälöidään perheiden tarpeiden mukaan. Perheiden arjen pulmatilanteisiin etsitään ratkaisuja yhdessä vanhempien kanssa huomioiden vuorovaikutusta ja kuntoutusta edistävät asiat. (Hiltunen, Kaplanen, Metiäinen, Tuomi, Ylhäinen ja Tepora 2009, 3.)

Perhepalvelukeskus sijaitsee Järvenpään Seurakuntaopiston kampusalueella. Rakennus on syntynyt Seurakuntaopiston, Diak-ammattikorkeakoulun ja Eteva kuntayhtymän yhteistyön kautta vuonna 2009. Perhepalvelukeskus toimii tiiviissä yhteistyössä oppilaitosten kanssa. Lyhytaikaishoidon yksikön lisäksi perhepalvelukeskukseen kuuluu Etevan asiantuntijapalvelun, sosiaalityön ja oppilaitosten opetus- ja opettajien tiloja, sekä yhteisiä neuvottelutiloja.

Perhetyön kehittäminen on tärkeä asia perhepalvelukeskus Tikkarellin ohjaajille. Perheet on otettu mukaan alusta asti yksikön kehittämistyöhön, jolloin osallisuus ja kasvatuskumppanuus toteutuvat. Yksikön toimintaideologian mukaan on erittäin hyvä, että perheiltä saadaan myönteistä ja kehittävästä palautetta. On hienoa, että palautteen avulla perheet haluavat yhdessä kehittää palvelua tuomalla esille asioita yksikön toiminnan parantamiseksi.

2.1.1 Lyhytaikaishoito lapselle ja nuorelle

Lyhytaikaishoito on tärkeä osa monien kehitysvammaisten lasten ja nuorten elämässä. Se on tukimuoto, joka tarjoaa kehitysvammaisten lasten ja nuorten perheille hengähdystauon hoidosta. Lyhytaikaishoito tarjoaa myös vanhemmille mahdollisuuden omaan aikaan sekä parisuhteen ja perheen muiden lasten huomioimiseen. He voivat saada myös tukea ja neuvoja lapsen kasvattamiseen ja heidän kanssaan toimimiseen.

Vanhempien tukeminen vaikuttaa myös yhteiskunnallisesti, kun perheet saavat avun ennalta ehkäisevillä tukitoimilla. Lyhytaikaishoito on ennaltaehkäisevää toimintaa. Vanhemmuutta ja koko perheen hyvinvointia voidaan tukea varhaisessa vaiheessa. Niskanen (2000, 22) toteaa, että perheiden tukeminen erityislapsen lyhytaikaishoidossa on varsinkin työelämässä oleville perheille usein välttämättömyys. Vanhemmilla on mahdollisuus saada tauko hoitovastuustaan, kun he voivat viedä lapsensa lyhytaikaishoitoon.

Lyhytaikaishoito on kuntouttavaa hoitotyötä ja se on sosiaalityön varhaiskasvatuksen ja kuntouttavan toiminnan menetelmä. Lyhytaikaishoidon avulla pyritään tukemaan lapsen muuta kuntoutusta kasvatuksellisin keinoin. Lyhytaikaishoito voidaan nähdä kasvatuksellisenä kuntoutuksena myös siksi, että se sisältää perheiden tukemisen näkökulman. (Härkäpää ja Järvikoski 2006, 23 - 25.)

Samalla kun vammaisen lapsen vanhemmat ja muu perhe voivat rentoutua lapsen lyhytaikaishoidon jakson aikana, hoidon pitää olla myös hyvä kokemus lapselle. Lyhytaikaishoidon tarkoitus on tarjota lapselle kokemuksia selviytymisestä kodin ulkopuolella ja antaa molemmille osapuolille kokemus erillisyydestä. Näin koko perheellä on hyvä tilaisuus saada tästä palvelusta paras mahdollinen hyöty. (Leinonen 2002, 179.) Eteva kuntayhtymässä panostetaan asiakkaan yksilölliseen elämänsuunnitteluun, jossa hänen tarpeensa ja toiveensa otetaan huomioon ja se on palvelun suunnittelussa tärkein asia.

2.1.2 Lasten ja nuorten lyhytaikaishoidon palvelutuote

Suunniteltaessa palveluita, Eteva kuntayhtymän vastuuhenkilö varmistaa, että asiakkaan palvelutarve on arvioitu riittävän tarkalla tasolla, ja että asiakkaan palvelu on suunniteltu asiakaslähtöisesti ja kuvattu yhdenmu-
kaisesti. Erityishuollon tarpeessa olevalle henkilölle tulee tehdä asiakas-
suunnitelmaan perustuva lakisääteinen erityishuolto-ohjelma. Mikäli kunta
ei ole tehnyt erityishuolto-ohjelmaa, Eteva kuntayhtymä voi tuottaa sen
palveluna. Erityishuolto-ohjelmaa laadittaessa kuullaan palvelunkäyttäjää
ja hänen lähiomaisiaan, sekä kunnan sosiaalitoimen edustajaa. Erityis-
huolto-ohjelma on samalla sitoumus palvelujen antamiseen, joten erillistä
maksusitoumusta ei tällöin tarvita. (Eteva 2016, 7.)

Kehitysvammalain ohella palvelujen tarjoaminen voi perustua myös muu-
hun lakiin, esimerkiksi vammaispalvelulakiin. Palvelujen antamisesta sovi-
taan aina kunnan, tai muun tilaajan edustajan kanssa ennen palvelun
aloittamista. Kunta tai muu tilaaja tekee palvelusta valituskelpoisen pää-
töksen asiakkaalle. Eteva kuntayhtymän palvelut ovat tuotteistettu. Palve-
lutuoteluettelo on apuna yksilöllisiä suunnitelmia laadittaessa. (Eteva
2016, 7.)

Asiakas on alle 16-vuotias

- Asiakkaalla on avun ja tuen tarve päivittäisistä toiminnoista huolehtimisessa.
- Vaihtoehtoisten kommunikaatiomenetelmien käyttö.

Huolenpito on lasten ja nuorten kohdalla jatkuvaa. Vaatii henkilökunnan välitöntä ja jatkuvaa läsnäoloa.

- Arkipäivisin, mikäli lapsi on koulussa, palveluun sisältyy 4 tukituntia päivässä.
- Viikonloppuisin palvelu sisältää 8 tukituntia päivässä.

Asiantuntijoiden tukitoimet sisältyvät palvelutuotteeseen. Sisältää kuntoutuksellisten ja kasvatuksellisten elementtien huomioimista.

- Palvelu on lyhytaikaista, kesto enintään 3 kuukautta.
- Palvelumaksuun sisältyvät ylläpitokustannukset, asiakkaalta ei peritä ylläpitomaksua.

Kuvio 1. Lasten ja nuorten lyhytaikainen hoito (Eteva 2016.)

Asiakassuunnitelma toimii Eteva kuntayhtymässä tarjottavien palvelujen perustana. Kunnan yhteyshenkilö tekee tulevan asiakkaan kanssa asiakassuunnitelman (entinen palvelusuunnitelma), jonka pohjalta sovitaan tulevasta palvelukokonaisuudesta Eteva kuntayhtymän kanssa. Perhepalvelukeskus Tikkarelissa asiakkaille tarjotaan lasten ja nuorten lyhytaikaista hoitoa (kuvio 1). Muita palvelutuotteita voi olla lastensuojelun asiakkaille tarjottava lyhytaikainen asuminen sekä lasten ja nuorten tuntihoito. Asiakkaille tarjottava hoito tapahtuu perhepalvelukeskuksen tiloissa.

2.2 Kehittämishankkeen taustaa

Kehitysvammaisten asumisen ohjelman toimeenpanossa vuosille 2016 - 2020 mainitaan vammaisten lasten osallisuuden ja oikeuksien varmistaminen. Vammaisilla lapsilla on oikeus tavalliseen lapsuuteen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 2.) Sosiaali – ja terveysministeriön KEHAS-hankkeen seurantaryhmän 2016 - 2020 mukaan, jatkossa tehokkaampia toimia edellyttävät muun muassa vammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeuden ja valinnanvapauden toteutuminen, sekä palvelutarpeen arviointi ja yksilöllisten palvelujen suunnittelu. Kotiin saatavien ja kotona asumista tukevien palvelujen ja tukitoimien ensisijaisuutta ja lisäämistä on myös korostettu tehostettavissa toimissa. Vammaisella lapsella on oikeus asua omien vanhempien kanssa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 6 - 7.)

Perhepalvelukeskus Tikkarelli on ollut kehittämässä Etevassa tehtävää perhetyötä yksikön perustamisesta alkaen. On tärkeää tehdä näkyväksi jo tehdyt asiat perhetyössä. Lyhytaikaishoidon toiminnan alussa vuonna 2009 oli Yhteinen elämä eu-hanke, jossa Diak-ammattikorkeakoulu, Seurakuntakuntaopisto ja Eteva kuntayhtymä muodostivat kolmikannan. Perhepalvelukeskus toimi Yhteinen elämä - hankkeen oppimisympäristönä. Tarkoituksena oli luoda perhepalvelukeskus Tikkarelliin kehittävä ja tutkiva työote. Työ vaatii tutkivaa ja kehittävää työtettä, jotta työtä tehdään ammatillisesti ryhmien vaihtuessa päivittäin, usein jopa tunneittain. Rutiineja työssä on vain vähän.

Luottamusta palveluun pyrittiin hakemaan panostamalla kohtaamisiin lasten vanhempien kanssa. Dialogilla ja vuorovaikutuksella todettiin olevan ratkaiseva merkitys palvelun onnistumiselle. Se oli oikea tavoite, koska vuonna 2016 strategiassa oli sama asia, mihin tietoisesti pyrittiin palvelussa kiinnittämään huomiota. Perheillä on tarve saada lyhytaikaishoitoa lapsilleen. On tärkeää, että perhe voi hyvillä mielin jättää lapsensa ja nuorensa perhepalvelukeskus Tikkarelliin ja he voivat luottaa palveluun. Perhetyön merkitys korostuu palveluissa. Asiakkaan hyvä hoito virikkeineen on palvelun keskiössä. On tärkeää, että perhe saa avun ja tuen. Lapsi voi

asua luonnollisessa asuinympäristössään erityistarpeistaan huolimatta, kun perheellä on lyhytaikaishoito tukemassa perheen jaksamista.

Perhepalvelukeskus Tikkarellissa on paljon tilanteita, joissa yhdessä vanhempien ja verkostojen kanssa mietitään lapsen tai nuoren tuen tarpeita. Yhteiset toimintaperiaatteet sovitaan tulopalaverissa, johon osallistuvat asiakas, vanhemmat, verkostokumppanit ja Etevan edustajat palveluratkaisuista ja työntekijöitä tulevasta yksiköstä. Perheen voimavarojen tukemiseen tarjotaan lyhytaikaishoitoa, jotta lapset ja nuoret voivat asua ydinperheessä.

Perhepalvelukeskus Tikkarellissa ohjaajat ovat usein kohtaamistilanteissa perheiden kanssa ja perhetyön tiedostaminen on merkityksellistä. Perhepalvelukeskus Tikkarellin työntekijöiden ja perheiden välinen yhteistyö perustuu ajatukseen, että perhe on asiantuntija, kun suunnitellaan asiakkaan palveluja. Ajatuksena on, että vanhemmilla on paras tieto, millaisesta palvelusta asiakas hyötyy. Kuulluksi tuleminen on vanhemmille tärkeä asia. Joidenkin asiakkaiden kohdalla tehdään yhteistyötä myös lapsen tai nuoren koulun kanssa. Tavoitteena on, että ammattilaiset eivät määrittele, mikä lapsen ja perheen arjessa on normaalia ja oikein, vaan he mukautuvat perheen tapaan toimia.

Kasvatuskumppanuuden toteutumiseksi perheiden ja asiakkaan osallisuus palveluiden suunnittelussa on oleellinen. Asiakasta ja perhettä kuullaan, ja kasvatustavoitteet on kaikkilla toimijoilla yhteinen. Lähtökohtana on, että perhe on asiantuntija omissa asioissaan ja työntekijät ovat välillisiä vaikuttajia. Johansson ja Berg (2011, 19 - 20) tuovat esille, että vanhemmat on otettava hoidossa yhteistyön osapuoliksi ja heidän asiantuntemustaan omista lapsistaan on kunnioitettava. Lapsia ja nuoria ei tulisi irrottaa tukea ja hoitoa varten heille kuuluvista ihmissuhteista ja toimista kuin vasta aivan pakottavissa tilanteissa.

Työntekijä tarvitsee tunneälyä ja luovuutta vuorovaikutuksessa perheiden kanssa. Tutkivalla ja kehittäväällä työotteella on merkitystä. Työntekijöiltä vaaditaan osaamista oman työn kehittämiseen. Otalan (2008, 346) mu-

kaan osaaminen on ryhmän, verkoston, tiimin ja organisaation osaamista. Se muodostuu tiedoista, taidoista, kokemuksista, sekä mahdollisuudesta ja kyvystä yhdistää osaamistaan. Osaaminen muodostuu sekä työntekijän omista, että työssä vaadittavista tilanteista ja ominaisuuksista, joissa yksilö toimii. Viitalan (2005, 113) mukaan hyvä ammattitaito sisältää tietoja, taitoja, valmiuksia ja asenteita. Ammattitaito on määritelty monipuoliseksi ja kokonaisvaltaiseksi kyvykkyydeksi suoriutua työtehtävistä. On tärkeää, että lyhytaikaishoidon yksikön työntekijöillä on yhteinen osaaminen, kuinka kohdata asiakkaat ja omaiset yksikössä. Kohtaamisissa perheiden kanssa syntyy luottamus palveluun.

Kehittävään ja tutkivaan työotteeseen kuuluu ajatus, että kaikella tehtävällä työllä on merkitys. Näin työntekijä arvostaa työtänsä ja se heijastuu myönteisenä asiana asiakaslähtöisyyteen. Taitojen ja tietojen lisäksi tarvitaan asenteellisia valmiuksia. Näillä tarkoitetaan henkisiä kykyjä. Osaaja toimii arvojensa mukaisesti. Joustavat ja myönteiset asenteet ovat menestystekijöitä. Olennaista on myös, että osaaja on innostunut siitä, mitä tekee. (Isokorpi 2013, 13.) Arkko (2008, 24) tuo esille, että tavoitteena on parantaa vammaisen henkilön ja hänen perheensä kuulemista palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa. On hienoa huomata, että vuonna 2017 lyhytaikaishoidon palvelussa juuri tämä asia oli strategian keskiössä. Arkko (2008, 49) tuo myös esille hankkeen loppuraportissa, että perhetyön kehittäminen vaatii pitkäjänteisyyttä. Tämä asia voidaan todeta tärkeäksi yhdeksännellä toimintakaudella yksikön perhetyön viitekehuksesta.

2.3 Hankkeen tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda Etevan tarjoamasta perhetyöstä selkeä palvelukuvaus, jotta organisaation kaikilla toimijoilla on selkeä käsitys, mitä perhetyöltä Etevassa odotetaan. Perhetyöstä ei ole ennen tätä kehittämishanketta ollut kirjallista määritelmää. Vanhempia haastatteleamalla selvitetään, miten perhetyö näyttäytyy tällä hetkellä Etevan perhepalvelukeskuksen arjessa ja kuinka sitä tulee kehittää. Haastatteluista saatujen tulosten pohjalta pyritään vastaamaan tutkimuskysymyksiin jotka ovat:

- Miten Etevan perhepalvelukeskuksen tarjoama lyhytaikaishoito on vaikuttanut perheen arkeen?
- Miten Etevassa pitäisi kehittää perhepalvelukeskuksen toimintaa, että siitä olisi mahdollisimman paljon apua perheelle?

Kehittämishanke rajautuu lyhytaikaishoidon alle kuudentoista vuoden ikäisiin asiakkaisiin ja heidän perheisiin.

Kehittämistyön tarkoituksena on parantaa yksikön tarjoaman perhetyön laatua, että työntekijät osaavat jäsentää perhetyön merkitystä kehitysvammaisten asiakkaiden lyhytaikaishoidossa. Hankkeen alkaessa työntekijöiltä selvitetään, kuinka perhetyö toteutuu ja kuinka sitä voisi työntekijöiden näkökulmasta vielä kehittää.

Perhepalvelukeskuksen lyhytaikaishoidon yksikössä oli kehittämishankkeen alkaessa melko uusi työyhteisö, jolloin oli tärkeää päästä kehittämään työtapoja yhdessä. Yksikkö sijaitsee Keski-Uudellamaalla, missä toiminnalle on ominaista henkilökunnan vaihtuvuus aika ajoin. Hyvät junaratayhteydet ja sosiaalialan useat toimijat ja työpaikat vaikuttavat henkilöstön liikkuvuuteen. Kehittämishankkeemme lähti ajatuksesta, että perhepalvelukeskus Tikkarellin lyhytaikaishoidon toimintaa on tarpeen kehittää perhetyön näkökulmasta. Työntekijöiden on tarpeen tunnistaa perhetyön merkitys työssään kehittämishankkeen alkutilannetta paremmin.

3 PERHETYÖ

3.1 Perhetyön määrittelyä

Yksi yhteiskunnan perustehtävistä on huolehtia lapsista, nuorista ja perheistä. Perhetyö on syntynyt suomalaisen lastensuojelun ja kotipalvelujen kehityksen tuloksena. Vuonna 1922 laadittu köyhäinhoito-laki sekä 1936 laadittu lastensuojelulaki pyrkivät vastaamaan sotaorpojen tarpeisiin. Oikeutta sosiaaliseen turvallisuuteen ja hyvinvointipalveluihin alettiin painottaa 1960-luvulla. Lastensuojelulaki uudistettiin 1980-luvulla, jossa nostettiin keskiöön lapsen etu. Painotuksena oli lapsen turvallisen kasvun ja kehittymisen takaaminen, sekä ikätasoon liittyvän hoivan turvaaminen. Lain toteutumisen valvonta tuli kuntien velvollisuudeksi. Tämän päivän perhetyön pohja on 1980-luvulla laadituissa laeissa. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä ja Virolainen 2007, 50 - 51.)

Perhetyöllä tarkoitetaan hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella ja muulla tarvittavalla avulla tilanteessa, joissa asiakas ja hänen perheensä tai asiakkaan hoidosta vastaava henkilö tarvitsevat tukea ja ohjausta omien voimavarojen vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi. Perhetyötä annetaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai nuoren terveyden ja kehityksen turvaamiseksi. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 18 §.)

Lastensuojelun lainsäädännössä on käytetty 1980-luvulta alkaen laajan ja suppean lastensuojelun käsitteitä. Lastensuojelu näiden rinnalla käsitteenä tarkoittaa kaikkien aikuisten vastuuta lapsista ja nuorista. Laaja tulkinta tarkoittaa yhteiskunnallisia ja kulttuurillisia tekoja, joiden toiminta tähtää lasten edun tavoittamiseen, kuten kaupunkisuunnittelua tai perhe- ja työlämän yhteensovittamista koskevaa lainsäädäntöä. Suppealla tulkinnalla tarkoitetaan lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua. Se tarkoittaa käytännössä lastensuojelutarpeen arviointia, avohuollon tukitoimia, huostaanottoa, kiireellisiä sijoituksia, sijaishuoltoa ja perheen jälkihuoltoa. Lastensuojelulaissa mainitaan myös ennaltaehkäisevän lastensuojelun yksilö- ja perhekohtaisesta lastensuojelusta. (Jahnukainen, Pösö, Kivirauma ja

Heinonen 2012, 35 - 36.) Teoksessa Sosiaali- ja terveydenhuollon lain-säädäntö (2015, 279) kuvataan lastensuojelun tarkoitusta: *Lastensuojelulain tarkoitus on turvata oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen, sekä erityiseen suojeluun.* (Lastensuojelulaki 417/2007, 1 §).

Sosiaalihuoltolain (1301/2014 13 §) vahva lähtökohta on, että peruspalveluilla vastataan perustarpeisiin myös vammaisten henkilöiden osalta. Palvelujen on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Vammaispalvelujen on yhdessä muun lain nojalla muodostettava eheä, jatkuva ja tarpeen mukainen kokonaisuus. Perhetyö on hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella ja muulla tarvittavalla avulla tilanteissa, joissa asiakas ja hänen perheensä tarvitsevat tukea ja ohjausta. Perhetyötä annetaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai nuoren terveyden ja kehityksen turvaamiseksi. Uudessa vammaispalvelulaissa lyhytaikainen huolenpito korvaa nykyisin annettavan tilapäishoidon.

Lastensuojelun perhetyö on asiakkaan ja hänen perheensä hyvinvoinnin tukemista. Tarkoituksena on perheen voimavarojen vahvistaminen ja vuorovaikutuksen parantaminen. Perhetyötä tehdään ehkäisevänä tai korjaavana työnä. Perhetyö on sosiaalihuoltolain mukainen palvelu. Se ei vaadi lastensuojelun asiakkuutta. Lapsi ja hänen perheensä ovat kuitenkin oikeutettuja saamaan sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä tai lastensuojelun mukaista tehostettua perhetyötä. Perhetyö on luonteeltaan kokonaisvaltaista, pitkäjänteistä ja suunnitelmallista. Perhetyöllä tuetaan erityistä tukea tarvitsevien lasten ja nuorten kehitystä ja terveyttä. Perhetyön avulla tuetaan vanhemmuutta, ohjataan lasten hoidossa ja kasvatuksessa, vahvistetaan perheen toimintakykyä ja tuetaan perheen vuorovaikutustaitoja. Tarkoituksena on ehkäistä syrjäytymistä tukemalla perheiden sosiaalisten verkostojen laajentamista. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 18 §.)

Lastensuojelulain (417/2007 § 3 a) mukaan *ehkäisevällä lastensuojelulla edistetään ja turvataan lasten kasvua ja kehitystä sekä tuetaan vanhemmuutta. Ehkäisevää lastensuojelua on tuki ja erityinen tuki, jota annetaan*

esimerkiksi opetuksessa, nuorisotyössä, päivähoidossa, äitiys- ja lastenneuvolassa sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Bardyn (2009, 72) mukaan lapsi- ja perhekohtaisen työn ja avohuollon asiakkaaksi siirrytään arviointi- ja päätösprosessin mukaisesti. Osa avohuollon asiakkaista saa tukea myös ehkäisevästä lastensuojelusta, kuten peruspalveluista. Avohuollossa asiakkaan kanssa laaditaan yhdessä asiakassuunnitelma, johon työ perustuu. Avohuollon tukitoimia ovat perhetyön lisäksi muun muassa perheen taloudellinen tukeminen, tukihenkilötoiminta, erilaiset kuntoutukset ja vertaistoiminta.

Rönkkö ja Rytönen (2010, 27) toteavat, että perhetyö on hyvin monisäikeistä ja sitä voidaan määritellä hyvin erilaisista lähtökohdista. Perhetyötä voidaan määritellä sen mukaan, missä toimintaympäristössä se tapahtuu, kuten neuvolat, päiväkodit tai seurakunnat. Määrittelyä voidaan tehdä myös sen mukaan, mihin elämänalueeseen palvelut kuuluvat, kuten kouluihin, päivähoitoon tai sairaaloihin. Perhetyötä voidaan määritellä myös sille asetettujen tavoitteiden mukaan. Tarkoituksena voi olla esimerkiksi lapsiperheen neuvonta ja ohjaus, vanhempien elämäntapoihin puuttuminen tai kotipalvelun järjestäminen. Lähtökohtana ovat perheestä nousevat tarpeet, jolloin perhe nähdään kokonaisuutena. Perhetyölle ei ole siis olemassa tarkkaa määritelmää. Laajasti katsottuna perhetyöksi voidaan määritellä kaikki perheiden kanssa tehtävä työ. Perhetyötä voidaan toteuttaa monilla eri tahoilla, kuten sosiaalityössä, neuvoloissa, päivähoidossa ja kotipalvelussa. Perhetyöksi voidaan katsoa kuuluvan myös valistus- ja tiedotustyö, joka jollain tavalla hyödyttää perheitä. (Vilen, Seppänen, Tapio ja Toivanen 2014, 24 - 25.)

Rönkkö ja Rytönen (2010, 27) tuovat myös esille, että perhetyön peruslähtökohtana ovat perheiden elämästä lähtevät tarpeet, jotka liittyvät usein lasten kehitys- ja kasvatuskysymyksiin, vanhemmuuden tukemiseen, elinolojen järjestämiseen ja perheen hyvinvoinnin ja toimintakyvyn lisäämiseen. Perhetyö pohjautuu välittämisen ja huolehtimisen periaatteisiin, joissa katsotaan tarpeelliseksi taata kaikille yhteiskunnan jäsenille perustuki hyvinvointiin ja turvallisuuteen.

Perhelähtöisessä työssä vanhempien asemaa kuvataan käsitteillä kumppanuus (partnership) ja valtaistuminen (empowerment). Valtaistuminen on prosessi, jossa yksilön ja ryhmän mahdollisuudet vaikuttaa omaan elämäntilanteeseensa vahvistuvat ja avuttomuus sekä vallan puute vähenevät. Kehityksessään poikkeavien lasten perheiden näkökulmasta valtaistuminen tarkoittaa sitä, että ammatti-ihmiset uskovat vanhempien muuttumismahdollisuuksiin, sekä heidän tietoihin ja taitoihin. (Määttä 2001, 99 - 102.) Tonttila (2006, 25 - 26) tuo esille, että perhelähtöisessä työssä perheen toiveet ja tarpeet ohjaavat toiminnan arviointia ja suunnittelua. Vanhemmat ovat yhteistyössä itsenäisiä kumppaneita ja täysivaltaisia päätöksentekijöitä ja määrittelevät itse osallistumisensa aktiivisuuden. Vanhempien kuuleminen, yhteistyö ja vastuun jakaminen ammattilaisten kanssa vahvistaa vanhempia myös kasvattajina.

Perhelähtöinen työ on asiakaslähtöistä työtä, jossa yhteistyötä on lapsen tai nuoren tilanteen selvittäminen. Ammatillaiset ovat aina asiantuntemuksellaan vanhempien käytettävissä. (Tonttila 2006, 25 - 26.) Todellinen perhekeskeinen työote, jossa näkyy asiakaslähtöisyys sisältää Rantakarin (2005, 19) mukaan aina ajatuksen, että asiakas voi itse määrittellä perheensä. Asiakkaana voi olla vammaisen henkilö tai koko perhe. Verkosto- ja perhekeskeisessä näkökulmassa tärkeintä on asiakkaan kokemus, että hänelle läheiset ihmiset voivat osallistua hänen elämäänsä koskettaviin asioihin (Seppänen 2008, 23). Työntekijältä vaaditaan kohtaamistilanteessa aina pysähtymistä asiakkaan näkökulmaan ja hänen tilanteensa ymmärtämiseen. Asiakaslähtöisyys näkyy käytännössä asiakkaan ja ammattilaisen välille syntyvänä tasa-arvoisena, aitona ja kahdensuuntaisena vaikuttamisena ja vuoropuheluna. (Rantakari 2005, 19).

3.2 Vuorovaikutuksen merkitys perhetyössä

Perhetyössä keskeisiä ovat työntekijän vuorovaikutustaidot ja tärkeää on kyky luoda luottamuksellinen ja turvallinen yhteistyösuhde (Rönkkö ja Rytönen 2010, 283). Fjäder ja Vadetto-Schnitter (2014, 36, 38) ovat tutkineet perheiden kokemuksia lastensuojelun perhetyöstä. Tulosten

mukaan perhetyöllä voidaan vaikuttaa lasten hyvinvointiin silloin, kun vuorovaikutus työntekijöiden kanssa on avointa, arvostavaa ja asiakasta kunnioittavaa. Perheillä on kokemus siitä, että he tulevat kuulluiksi. Asioita hoidetaan perheen kanssa ja perheet ovat tietoisia kaikista heitä koskevista asioista.

Rönkkö ja Rytönen (2010, 179) tuovat esille ensimmäisen tapaamiskerran merkityksen perhetyössä. Se on vuorovaikutuksen ja yhteistyön kannalta ratkaiseva. Ihmisillä on usein etukäteen oletuksia, miten tapaamisessa tulisi toimia. Aikaisemmat kokemukset voivat määrittää tuloa ensimmäiseen kohtaamiseen. Samoin työntekijän käsitykset asiakasperheestä ja ennakoajatukset suuntaavat tapaa tulla kohtaamiseen. On tärkeää miettiä käytänteitä, joilla ensimmäistä tapaamista luodaan. Sitä voi verrata askeleeksi, joka otetaan tiettyyn suuntaan. Se johtaa seuraavaan askeleeseen. Näin siitä tulee nopeasti toimiva tapa työskennellä.

Myös Raatikaisen (2015, 69) mukaan asiakkaan ja työntekijän ensikohtaaminen on tärkeä hetki. Asiakassuhde lähtee rakentumaan tuon hetken perusteella. Ensikohtaamisessa voivat nousta esille ennako-oletukset, ristiriitaiset odotukset, asenteet ja motiivit yhteistyötä kohtaan. Ensivaikutelma ohjaa suhteen muodostumista. Onnistuneesti alkavassa yhteistyössä tulee kiinnittää huomiota asiakkaan näkemyksiin lähtötilanteesta ja arvioon siitä, millaista muutosta tavoitellaan ja miten se mahdollisesti pyritään toteuttamaan.

Hovi-Pulsan (2011, 87) mukaan tapaamisissa korostuu asiakkaan ja vanhempien kuunteleminen, arvostaminen, kunnioittaminen, ammatillisuus ja välittäminen. Luottamus ja avoin vuorovaikutus on tärkeää, jotta voidaan puhua myös lapseen liittyvistä ikävistä asioista. Työntekijä ja perhe luovat vuorovaikutuksessa yhteistä todellisuutta. Toisen kokemusten ymmärtäminen voi olla hidasta, koska työntekijä tekee tulkintoja omien kokemusten ja merkitysten kautta. Työntekijä voi ymmärtää perheen ainutlaatuisia kokemuksia vain vastavuoroisesti kuuntelemalla. Kohtaamisen tulee olla tasa-arvoista perheen ja työntekijän välillä. Perhetyöntekijältä odotetaan kykyä olla vuorovaikutustilanteissa hienotunteinen ja tahdikas. Perheen

kohtaamiseen vaikuttaa aina useat eri asiat, kuten ilmapiiri tai perheiden eroavaisuudet. (Rönkkö ja Rytönen 2010, 165 - 166.)

Perheen vanhempien historia vaikuttaa merkittävästi siihen, kuinka he toimivat arjessa. On tärkeää ymmärtää perheen kulttuuria, jotta työntekijällä on mahdollisuus löytää ymmärrys siihen, miksi perheessä toimitaan tietyllä tavalla. Tämän ymmärryksen kautta työntekijällä on mahdollisuus toimia vuorovaikutustilanteissa niin, että hän tekee itsensä ymmärretyksi perheelle. (Hovi-Pulsa 2011, 88.) Työntekijän odotetaan mukautuvan vuorovaikutuksessa kunkin perheen tarpeisiin, jotta hän voi olla perheelle avuksi. Työntekijältä vaaditaan myös kykyä hyväksyä erilaisuutta, sekä empatiakykyä. (Rönkkö ja Rytönen 2010, 165 - 166.)

Työntekijän positiivinen asenne ja kuuntelutaidot rohkaisevat asiakasta kertomaan itsestään ja luomaan yhteyttä työntekijän ja asiakkaan välille. Onnistunut kohtaaminen luo luottamusta. Ihminen, joka herättää luottamusta, ei tuomitse muita. Hän välittää ja on empaattinen.

(Raatikainen 2015, 52.) Luottamus sosiaali- ja terveysalalla perustuu myös lakiin. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) tuo esille, että asiakas on otettava huomioon, kun tehdään häneen liittyviä päätöksiä. Lain mukaan asiakasta on kohdeltava oikeudenmukaisesti ja tasa-arvoisesti. (Raatikainen 2015, 57.)

Luottamuksen rakentamiseen ja ylläpitämiseen kuuluvat asiakkaan arvostaminen, kunnioittaminen ja hänen asioidensa salassa pitäminen. Salassapito ei ole vain eettinen kysymys. Se on myös velvoite ja vastuu. Ihmisen perusturvallisuuden tunne heijastuu kykyyn luottaa muihin ihmisiin. Luottamuksen rakentumisessa on kolme vaihetta. Ensimmäisessä sopimusperusteisessa vaiheessa osapuolet opettelevat tuntemaan toisensa. Toinen vaihe perustuu kommunikaatioon. Rakentava palaute, halu jakaa tietoa ja säilyttää salaisuudet kuuluvat toiseen vaiheeseen. Kolmannessa vaiheessa testataan osaamisperustaa, millainen on ammattitaito ja miten siirrytään sanoista tekoihin. Luottamus syntyy myös siitä, että asiakas kokee tulleen kuulluksi. (Raatikainen 2015, 144 - 145.)

Koska perhetyö on työtapana perheen auttamista kokonaisvaltaisesti tukien, pyritään siinä huomioimaan perheenjäsenten yksilölliset näkemykset ja tarpeet. Perhetyön keskeinen työväline on juuri vuorovaikutus. Perhetyössä ei ole täsmennettävissä tiettyä työmallia, jossa olisi menetelmä kuhunkin tilanteeseen ja tarpeeseen, vaan työmenetelmiä käytetään tilanteen mukaan, jolloin ne tukevat parhaiten yhdessä sovittujen tavoitteiden saavuttamista. Tässä dialogilla ja vuorovaikutuksella on suuri merkitys. (Rönkö ja Rytönen 2010, 41 - 42.)

3.3 Kasvatuskumppanuus perhetyössä

Lapsilähtöinen kasvatuskumppanuus vahvistaa vanhempien osallisuutta lapsen hoidon ja kasvatuksen suunnittelussa, toteuttamisessa ja arvioinnissa. Ehkäisevässä ja korjaavassa lastensuojelussa henkilöstö osallistuu arjessa vanhempien rinnalla lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämiseen ja toteutukseen. Henkilöstö jakaa vanhempien kanssa kasvatustilanteesta vastuuta, jossa perheen omat voimavarat eivät riitä. Lastensuojelulain ja palvelurakenteiden uudistamisen myötä tarve tiivistää ennaltaehkäisevien ja korjaavien palveluiden moniammatillista yhteistyötä on lisääntynyt. Nämä lähtökohdat luovat tilan lapsiperheiden ja lastensuojelun henkilöstön ja vanhempien kasvatuskumppanuudelle. Lapsilähtöisessä kasvatuskumppanuudessa kiinnitetään huomiota, miten lapset ja vanhemmat kohdataan asiakastyön tilanteissa. Lasten ja heidän vanhempien on tärkeää tulla osallisiksi muutoksiin elämäntilanteissaan. Kasvatuskumppanuuden erityisenä tavoitteena on tunnistaa lapsen tuen tarve ja sopia yhteiset toimintaperiaatteet lapsen auttamiseksi. Auttamisprosessin herkkyyden on tärkeää ymmärtää. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2017.)

Kasvatuskumppanuus edistää lapsen ääntä arvostavan palvelukulttuurin, luottamuksellisten ja dialogisen vuorovaikutuksen luomista lapsen kehityksensä ja kasvuympäristöihin. Lähtökohdaksi kasvatuskumppanuudelle on Lapsen oikeuksien sopimuksen edistäminen perheen ja palvelujen välisessä yhteistoiminnassa. Kasvatuskumppanuus rakentuu kunnioituksen, kuulemisen, luottamuksen ja dialogisuuden periaatteille. Huomiota kumppanu-

nessa kiinnitetään siihen, miten vanhemman lasta koskeva tietämys tulee kuulluksi, vastaanotetuksi ja jaetuksi vuoropuhelussa ammattilaisten kanssa. Kasvatuskumppanuudessa lapselle läheiset aikuiset kehittävät kykyään kuulla lasta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017.)

Kasvatuskumppanuus koskee kaikkia toimijoita moniammatillisessa yhteistyöverkostossa. Vanhempien mielipiteellä täytyy olla kuitenkin suurin painoarvo, koska he tietävät lapsen arjen parhaiten. On tärkeää myös muistaa, että puoliset ovat kasvatuskumppaneita keskenään. (Norvapalo 2014, 50 - 51.) Ylikauman (2007, 35 - 36) tutkimuksessa parisuhteen ja vanhemmuuden tukemisen lähtökohtana vanhemmat kokevat tärkeänä, että heitä arvostettiin ja kuultiin vanhempina. Tärkeää on myös saada käytännön vinkkejä ja kasvatuseuvoja erilaisiin arjen tilanteisiin. Arjen perhetyössä perheen ja ammattilaisen asiantuntijuus kohtaavat. Yhteistyö rakentuu kaikkien osallistuvien panoksesta. Perheeltä on hyvä säännöllisin väliajoin kysyä heidän käsitystään yhteistyösuhteesta. Tilanteet, tunnelmat ja käsitykset vaihtelevat asioissa. (Rönkkö ja Rytönen 2010, 187.)

Tonttila (2006, 14) tuo väitöskirjassaan esille, että silloin kun lapsen kasvatuksesta huolehtivat aikuiset kokevat kasvatuksen yhteisenä hankkeena, sillä on vaikutusta lapsen kehitykseen ja perheen jaksamiseen. Puhutaan kasvatuskumppanuudesta, kun määritellään tätä yhteistyötä. Yhteistyö vanhempien kanssa on tärkeää, sillä lapsen oppimista ja kasvua voi ymmärtää vain, kun tuntee lapsen erilaiset kasvuympäristöt. (Määttä 2001, 99.)

Vanhemmat tuntevat parhaiten lapsensa ja hänen elinympäristönsä. Ammatti-ihmisillä on taas sellaista erityisosaamista, jota kehityksessään poikkeavan lapsen vanhemmuudessa tarvitaan. Kumppanuus perustuu molemminpuoliseen kunnioitukseen. (Määttä 2001, 99 - 102.) Perheelle on tärkeää, että heitä kuunnellaan. Vastuu oman elämänsä kohentamisesta on perheellä. Kyse ei ole työntekijän taidoista ja suorituksesta vaikuttaa perheen elämään. On ammatillisuutta erottaa nämä asiat. (Rönkkö ja Rytönen 2010, 186.)

Norvapalon mukaan (2014, 50 - 51) kasvatuskumppanuudessa on tärkeää positiivinen asenne lapsen taitoja kohtaan. Lapsi nähdään arvokkaana ja eri toimijoilla on tärkeää olla yhteinen usko lapsen kykyihin. Vuorovaikutuksen on tärkeää olla rehellistä myös vaikeuksiin liittyen, mutta myös onnistumisista ja uusista asioista suoriutumisesta on syytä kertoa vanhemmille. Kasvatuskumppanuudelle luodaan edellytyksiä vanhempien ja muiden toimijoiden välisellä luottamuksellisella vuorovaikutuksella. Rönkkö ja Rytönen (2010, 186) toteavat myös, että kohtaamisen täytyy olla vuorovaikutuksellista. On tärkeää luoda yhteinen näkemys siihen, mikä on perheen käsitys yhteisistä tavoitteista.

Perheen ja työntekijöiden välisen yhteistyön merkitys nousee myös Longleyn (2014, 132,164) tutkimuksessa New York Cityn perhekeskeisen ohjelman toteutumisesta ja vaikuttavuudesta. Ohjelman tarkoituksena on tarjota perheille apua, jotta he voisivat itse hallita arkea ja tukea erityisen tuen tarpeessa olevia lapsiaan. Tutkimuksessa on selvitetty työntekijöiden kokemuksia asiasta. Tuloksista selvisi, että ohjelman toteutus tuki työntekijöiden ja vanhempien välistä yhteistyötä ja loi kunnioittavaa suhtautumista perheiden erilaisiin taustoihin. Hyvällä yhteistyöllä koettiin olevan positiivisia vaikutuksia, kun perheitä ohjattiin arjen hallintaan.

3.4 Osallisuus perhetyössä

Osallisuudella tarkoitetaan mahdollisuutta liittyä ja kuulua yhteisöön. On myös oleellista pystyä vaikuttamaan yhteisön toimintaan. Lasten osallisuuden tärkeyttä korostetaan kaikissa lapsuuden vaiheissa. (Hotari, Oranen ja Pösö 2009, 117.) Osallisuuden edellytyksenä on lasten ja nuorten mahdollisuus ilmaista mielipiteensä, saada tietoa, tehdä valintoja ja vaikuttaa ikäkautensa mukaisesti siihen toimintaan, johon he osallistuvat. Lasten ja perheiden osallisuuden tulee toteutua palvelujen suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. (Perälä, Halme ja Nykänen 2012, 52.) Raatikaisen mukaan (2015, 57) laadukas sosiaali - ja hoitotyö tukee asiakkaan osallisuutta. Se on aktiivisuutta ja osallistumista. Kestävään kehitykseen ja

osallisuuteen perustuvassa yhteiskunnassa tarvitaan ihmisten välistä luottamusta.

Sosiaali- ja terveysministeriö on julkaissut kehitysvammaisten asumisen ohjelman eli kehas-ohjelman loppuraportin. STM:n asettama seurantaryhmä arvioi, että ohjelman tavoitteet ovat edenneet kohtuullisesti. Vammaisten lasten oikeuksien ja osallisuuden toteutumisessa on kuitenkin vielä parannettavaa. Vammaisten lasten ja heidän perheidensä asemaan ja oikeuksiin on kiinnitetty paljon huomiota eri puolilla maata. Kunnat ovat toteuttaneet lasten ja perheiden palvelujen kehittämishankkeita. Tästä huolimatta vammaisten lasten ja heidän perheidensä palvelut toteutuvat vain tyydyttävästi. Heidän mielipiteitään ei oteta tarpeeksi huomioon palveluita toteutettaessa. Vammaisia lapsia ja heidän perheitään tukevilla palveluilla varmistetaan, että lapset voivat viettää samanlaisen tavallisen lapsuuden kuin muut lapset. Samalla palveluilla turvataan myös muiden perheenjäsenten hyvinvointi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 2 - 8.)

Vammaisten henkilöiden asumispalveluissa on vahvistettava yksilöllisyyttä ja osallisuutta (Sosiaali - ja terveysministeriö 2016, 4). Valtioneuvoston periaatepäätöksessä korostetaan, että vammaisen lapsi on ensisijaisesti lapsi ja että hänellä on oikeus asua omien vanhempiensa kanssa. Vammaisten lasten osallisuutta ja oikeuksia koskevalle tavoitealueelle määriteltiin toimenpiteinä seuraavia kohtia:

- Varmistetaan lasten mahdollisuus asua kotonaan kotiin annettavalla avulla ja tuella, kuten kotipalvelulla ja koti-hoidolla ja muilla perhettä tukevilla palveluilla, sekä toimivilla yleispalveluilla (mm. päivähoito, koulu ja terveydenhuolto).
- Selvitetään palvelusuunnittelulla lapsen ja perheen kokonaistilanne ja yksilölliset tarpeet. Lapsella on oikeus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin vammasta huolimatta.
- Turvataan vammaisille lapsille palvelujen saatavuus ja oikea-aikaisuus siten, että palvelut järjestetään lasten yleis- ja erityispalveluissa, eikä osana aikuisten palveluja.
- Kehitetään lyhytaikaisiin palvelutarpeisiin ja kriisitilanteiden hoitoon muita, kuin laitosratkaisuja.

- Vammaisella lapsella ja hänen perheellään on oikeus tarpeen mukaisiin lastensuojelun palveluihin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 41.)

Niemisen (2010, 7, 47) opinnäytetyön tavoitteena oli luoda perhetyön aloitustilanteeseen yhtenäinen malli, jonka avulla perheellä olisi mahdollisuus kokea osallisuutta ja päästä vaikuttamaan palveluihinsa. Kehittämistyön tuloksena esitellään se, että kun perheellä on mahdollisuus heti palvelujen aloitusvaiheessa kokea oma osuus palveluja suunniteltaessa, on mahdollista saada paremmin selville niitä asioita, joihin perheet tarvitsevat apua. Näin toimien on mahdollista parantaa lasten hyvinvointia.

Huolenaiheiden selvittyä on mahdollista löytää myös lasten ja perheen voimavaroja ja sen myötä voimaannuttaa heitä toimimaan. Jotta voimaantumisen olisi mahdollista, tulee perheenjäsenten kokea olevansa työn keskiössä. Silloin heidän oma kokemusmaailmansa luo tavoitteet työskentelylle. Työntekijät olivat kokeneet, että varsinkin perheiden isät oli saatu työskentelyyn mukaan paremmin, kuin aikaisemmin. (Nieminen 2010, 47.)

Perheen ja vanhemmuuden osallisuutta vahvistetaan liittämällä työskentely päämääriin, joissa vahvistetaan perheen mahdollisuuksia ja kykyä olla lastensa elämän asiantuntijoita ja pysyviä vaikuttajia päätöksenteoissa. Osallisuus liittyy myös luottamukselliseen yhteistyösuhteeseen. Perheen oman kulttuurin tunnustaminen ja tunnistaminen ovat toiminnan lähtökoh- ta. Lapsen osallisuutta tukee se, että jokaisen lapsen mielipide selvitetään. Se tapahtuu lapsen iän ja kehitystason mukaan. Lapselle kerrotaan, miksi mielipidettä kysytään. Aikuisten tehtävä on huolehtia, että lapsi saa riittävästi apua ja tukea mielipiteidensä ilmaisemiseen. (Rönkkö ja Rytkönen 2010, 52.)

3.5 Vammaisen lapsi perheessä

Maailman terveysjärjestön (WHO) tautiluokituksen ICD-10:n (International Statistical Classification on Diseases and Related Health Problems), mukaan älyllinen kehitysvammaisuus on tila, jossa henkisen suorituskyvyn

kehitys on estynyt, tai on epätäydellinen. Puutteellisesti kehittyneitä ovat kehitysiässä ilmaantuvat taidot, eli yleiseen henkiseen kehitykseen vaikuttavat kielelliset, kognitiiviset, motoriset ja sosiaaliset taidot. Älyllinen kehitysvammaisuus voi esiintyä joko yksinään, tai yhdessä minkä tahansa psyykkisen tai fyysisen tilan kanssa. (Kaski, Manninen ja Pihko 2009, 16.)

Suomessa erityishuoltoa voi käyttää ja siihen on oikeutettu henkilö, jonka henkinen toiminta tai kehitys on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden, vamman tai vian vuoksi. Vamma tarkoittaa sellaista psyykkistä tai fyysistä vajavuutta, joka rajoittaa pysyvästi yksilön suorituskäkyä. (Kaski ym. 2009, 16.) Vammaisuus merkitsee pysyvää anatomista ja fysiologista poikkeamaa, mihin liittyy erilaisia toiminnallisia ja sosiaalisia esteitä (Määttä ja Rantala 2010, 36).

Määttä ja Rantala (2010, 36) toteavat vammaisuuden olevan myös sosiaalinen ilmiö, joka syntyy yhteisön ja yksilön välisessä vuorovaikutuksessa. Asenteet vammaisuuteen voivat olla joskus värittyneitä, mitä pidämme normaalina kulttuurissamme ja yhteiskunnassamme. Myöhemmin vammaisuuden määritelmässä on otettu paremmin huomioon sukupuoli, ihmisen ikä, sosiaalinen toimintaympäristö ja kulttuuriset tekijät. (Jones 2003, 12.)

Luoma (2014, 38 - 39) on tutkinut kehitysvammaisten lasten perheiden hyvinvointia ja sitä, millaista tukea ja millaisia palveluja he saavat. Tutkimuksessa selviää, että kaikille tutkimukseen osallistuneille vanhemmille ensitieto vammaisesta lapsesta oli aiheuttanut voimakkaan tunne-reaktion. Vanhemmat olivat kokeneet pettymystä ja surua siitä, ettei lapsi ole terve. Osa vanhemmista koki pelkoa siitä, että oli itse aiheuttanut lapsen vammaisuuden. Joissakin tapauksissa diagnoosi oli ollut helpotus, koska silloin lapsen oireiluun saatiin selitys.

Kehitysvammaisen lapsi voi joutua olemaan ensimmäisinä elinvuosinaan paljon sairaalassa, jolloin perhe ei pääse muodostamaan kotiin omia rutiineja lapsen hoitoon liittyen. Kun kotiutuminen oli mahdollista, täytyi joidenkin vanhempien tehdä suuria elämän ja arkisten rutiinien muutoksia,

jotta lapsen hoito oli mahdollista. Erityisesti lapsen infektiot tai lapsen terveydenhoitoon liittyvä apuvälineiden käyttö koettiin kuormittavaksi. (Luoma 2014, 39 - 40.) Lähes kaikki vanhemmat halusivat hoitaa pientä kehitysvammaista lastaan kotona. He tarvitsevat siihen tehtävään tukea yhteiskunnalta ja asennoitumisen tulee olla myönteistä vammaisuutta kohtaan. (Tonttila 2006, 10.)

Hassal, Rose ja McDonald (2005, 405) ovat esitelleet artikkelissaan tutkimuksia, joiden aiheena on ollut niiden äitien kokema stressi, joiden lapsella on kognitiivisiin taitoihin vaikuttava kehitysvamma. Erityisesti äidit, joiden lapsilla oli käyttäytymisen haasteita, kokivat voimakasta stressiä. Raina ym. (2005, 626) tutkivat cp-vammaisten lasten vanhempien hyvinvointia ja päätyivät Hassalin ym. (2005) kanssa samanlaiseen tulokseen. Tutkimuksen mukaan haasteena vanhemmilla on se, että lapsella voi olla krooninen terveydellinen haitta, mikä vaatii myös kotona erityistä huomiota. Lisäksi vanhempien täytyy selvittää jokapäiväisistä arkielämän haasteista. Mitä enemmän lapsella oli käyttäytymisen häiriöitä ja mitä vaativampaa lapsen hoito oli, sitä enemmän vanhemmalla oli psyykkisiä vaikeuksia. Vanhemman huono itsetunto, sosiaalisen tuen vähyys, ongelmat perheen sisällä, heikko taloudellinen tilanne ja heikentynyt kyky käsitellä stressiä ja vaativia tilanteita, lisäsi myös vanhemman psyykkisiä oireita.

Erityisesti autismin kirjon lapsilla voi olla käyttäytymisen häiriöitä ja lapsen hoito voi olla vaativaa. Alho-Näverin ym. (2011, 9) mukaan, autismi on neurobiologinen aivoperäinen keskushermoston kehityshäiriö, joka aiheuttaa vaihtelevia ja laaja-alaisia haasteita. Autistisilla henkilöillä esiintyy usein puutteita vuorovaikutuksessa, kommunikaatio- ja mielikuvituksessa yhdessä kaavamaisen käyttäytymisen kanssa. Samoin autismikirjon henkilöillä esiintyy muun muassa aistien yli- ja aliherkkyyttä, syömis- ja unihäiriöitä, sekä itsevahingoittavaa käytöstä.

Hämäläinen (2008, 63, 68) on selvittänyt sellaisten lasten kokemuksia, joilla on sisarena tai veljenä autismin kirjon henkilö. Sisarukset kokivat perhe-elämän olevan normaalia, joskin autismikirjon sisko tai veli toi siihen erityisiä piirteitä. Perhe-elämän erityispiirteiksi kuvattiin autismin

ominaispiirteiden, kuten rutiinien ja toistuvien toimintojen vaikutus koko perheen arkeen. Koko perheen arki eteni autistisen lapsen ehdoilla, koska hän tarvitsi tukea kaikessa. Vanhempien aika koettiin jakautuvan epätasaisesti perheen lasten kesken. Sisarukset olivat kokeneet myös tullessaan perheessä epäoikeudenmukaisesti kohdelluksi autismin kirjon lapseen verrattuna.

Positiivisena koettiin läheisyys, yhteenkuuluvuus, sisaruksen persoona, sekä ylpeyden tunne silloin, kun sisarus onnistui jossakin. Positiivisena koettiin myös oma henkinen kasvu, kuten kärsivällisyyden ja suvaitsevaisuuden lisääntyminen. Haasteiksi koettiin sisarusten erilaiset mielenkiinnon kohteet, käyttäytyminen ja erityisesti haastava käyttäytyminen. Autismin kirjon lapsen pärjääminen ja erityisesti hänen tulevaisuutensa ja terveydentilansa aiheuttivat huolta. (Hämäläinen 2008, 68.)

Karjalainen (2013, 43) on selvittänyt pro gradu tutkielmassaan perheiden kokemuksia ennalta ehkäisevään perhetyöhön liittyen. Tutkimuksen aikana vanhemmat kuvailivat huolta lapsestaan, joka käyttäytyy poikkeavalla tavalla. Huoli näyttäytyy vanhempien elämässä kokonaisvaltaisesti halliten ajatuksia. Vanhempien kokemus oli, että ongelmallinen lapsi vaikuttaa koko perheen dynamiikkaan. Vanhemmat kokivat, että perheen lapsien tasapuolinen huomioiminen oli vaikeaa, koska kehitysvammainen lapsi vaati jatkuvaa valvontaa terveydenhoidon tai esimerkiksi karkailutaipumuksen vuoksi. (Luoma 2014, 43.) Vanhemmat olivat usein muokanneet perheen arkea ja rutiineja, jotta yhden lapsen ongelmiin voitaisiin vastata paremmin. Osa vanhemmista koki, että lapsen ongelmallinen tilanne oli vaikuttanut myös vanhempien välisiin suhteisiin ja johtanut jopa avioeroon. (Karjalainen 2013, 43.)

Useissa tutkimuksissa korostetaan perheiden tukiverkostojen tärkeyttä ja yhteistyön tärkeyttä ammattilaisten kanssa. Hassal ym. (2005, 405) mukaan äitien kokemaa stressiä vähensi, jos äidillä oli sosiaalinen tukiverkosto apunaan. Samoin tunne, että pystyi vaikuttamaan asioihin, lisäsi tyytyväisyyttä ja vähensi stressiä. Ulkopuolelta tuleva kontrollin tunne lisäsi äitien kokemusta stressistä. Luoma (2014, 47 - 50) toteaa, että perheen

hyvinvointia tuki vanhempien hyvä yhteistyö arjen sujumisessa, sekä yhteydenpito ystäviin ja sukulaisiin. Vertaistukea muiden kehitysvammaisten lasten perheiden kesken pidettiin myös tärkeänä. Ammattilaisilta saatu tuki kuntoutuksen ja henkisen tuen osalta koettiin tärkeäksi. Toisaalta eri hakemusten täyttäminen ja kuntoutusten hakeminen koettiin kuormittavana.

Maahanmuuttajataustaiset kehitysvammaisten lasten vanhemmat kohtaavat samanlaisia haasteita arjessaan kuin kantaväestö. Maahanmuuttajataustaisuus voi tuoda kuitenkin mukanaan omia haasteitaan. Lapsen syntyessä voi uusi elämäntilanne herättää vanhemmille ajatuksia, joita kantaväestön vanhempien ei välttämättä ihan samassa laajuudessa tarvitse pohtia. (Yancey ja Lewis 2009, 147.) Maahanmuuttajataustaisissa perheissä voi esiintyä reagointia uuden kotimaan kieleen, kulttuuriin ja yleensä tapoihin liittyviin asioihin. Heidän ajatuksensa kasvatuksesta, arvoista, normeista ja odotuksista voivat hankaloittaa perheen arkea. Maahanmuutto on yleensä aina myös erityinen kriisitilanne. Unettomuus, masentuneisuus, reagointi henkisesti tai fyysisesti voivat nousta pintaan. (Oksi-Walter ja Viertola-Cavallani 2009, 132 - 133.)

4 KEHITTÄMISHANKEEN TOTEUTUS

4.1 Toimintatutkimus

Kehittämishankkeen lähestymistapa oli toimintatutkimuksellinen. Heikkisen, Rovion ja Syrjälän (2008, 17) mukaan toimintatutkimuksella tarkoitetaan tutkimus- ja kehittämisprojektia, joka on yleensä ajallisesti rajattu. Toimintatutkimus luokitellaan yleensä laadulliseksi tutkimukseksi. Toimintatutkimuksessa pyritään vastaamaan johonkin ongelmaan, mikä esiintyy tai on havaittu käytännön toiminnassa. Sen avulla voidaan myös kehittää jotakin olemassa olevaa käytäntöä paremmaksi. (Metsämuuronen 2008, 29.) Toimintatutkimuksen kohdalla on pohdittu myös, kuinka tutkimus eroaa tavanomaisesta työhön kuuluvasta työn kehittämisestä. On myös todettu, että sen avulla on tutkimuksen laatimisen lisäksi tavoitteena tuottaa uutta tietoa ja saattaa se julkiseksi. (Heikkinen ym. 2008, 30.)

Toimintatutkimuksen avulla pyritään ratkaisemaan organisaatiossa ilmeneviä käytännön ongelmia. Samalla pyritään luomaan uutta tietoa ja ymmärrystä esillä olevasta ilmiöstä. Toimintatutkimuksella pyritään saamaan aikaan muutosta, esimerkiksi työ- tai toimintatapaan. Siksi se sopii usein hyvin lähestymistavaksi kehittämistyöhön. Tavoitteena on nykytilanteen muuttaminen. (Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti 2014, 58.) Yleensä toimintatutkimuksella pyritään koko organisaation tai työyhteisön muutosprosessiin, jolloin kaikkien osapuolien on tarpeen sitoutua kehittämistyöhön. (Metsämuuronen 2008, 29.) Toimintatutkimuksessa kaikki osallistujat ovat vastuussa hankkeen etenemisestä. Tutkimus voi viedä aikaa, koska kyseessä on toimintatapojen todellinen muutos. (Ojasalo ym. 2014, 61.)

Heikkisen ym. (2008, 86) mukaan toimintatutkimus on onnistunut silloin, kun asiat ovat tutkimuksen jälkeen eri lailla kuin aikaisemmin. Muutos voi koskea ajattelutapaa tai käytänteitä. Tutkijan ajatukset myös voivat muuttua tutkimusprosessin aikana. Muutokset eivät ole aina ennakoitavissa, ja ne voivat olla yllätyksellisiä myös tutkijalle.

Toimintatutkimuksessa oleellista on saada käytännöissä toimivat ihmiset osallistumaan aktiivisesti kehittämistyöhön. Usein myös tutkija on aktiivinen toimija kehittämissä. (Ojasalo ym. 2014, 58.) Tutkija voi olla työryhmän ulkopuolelta, tai hän voi olla työyhteisön jäsen. Tutkijan on tärkeää reflektoida omaa rooliaan tutkimuksen edetessä. Hän pyrkii tiedostamaan omia tietojaan, taitojaan tai rajoitteita omassa toiminnassaan. Omaa suhdetta suhteessa tutkittavaan ilmiöön on myös tarpeen tarkastella tutkimuksen edetessä. (Heikkinen ym. 2008, 152.)

Heikkisen ym. (2008, 94 - 95) mukaan toimintatutkimuksessa tutkijalla on usein käytännön kokemusta kehittämisen kohteena olevasta asiasta sekä näkemys käytäntöön liittyvästä ongelmasta. Tutkija tuntee myös aihetta kirjallisuuden, sekä aikaisempien tutkimusten pohjalta.

Useissa lähteissä toimintatutkimuksen eteneminen kuvataan spiraalimaisesti eteneväksi kehittämiseksi, jossa vaihtelevat suunnittelu, toiminta, havainnointi ja reflektointi. Nämä neljä eri vaihetta tai sykliä seuraavat toisiaan kehittämistyön edetessä. (Viinamäki ja Saari 2007, 122.) Heikkisen ym. (2008, 78) mukaan toimintatutkimukseen kuuluu konstruoivia vaihteita, eli tulevaisuuteen suuntaavaa ja uutta rakentavia vaihteita sekä rekonstruoivia vaihteita eli jo toteutuneen toiminnan havainnointia ja arviointia. Jo tapahtuneen ja tulevaisuuteen suuntaavan toiminnan vaiheet eli syklit vuorottelevat kehämäisesti.

Toimintatutkimuksen alussa valitaan työn päämäärä ja tavoitteet. Tämän jälkeen tutkitaan ja suunnitellaan, kuinka tavoitteet on käytännössä mahdollista saavuttaa. Kerätty aineisto analysoidaan ja toteutuneita asioita arvioidaan. (Ojasalo ym. 2014, 61) Toimintatutkimukselle on tyypillistä, että aluksi kuvattu suunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä uudelleen. Tutkimusongelmat selkiytyvät yleensä vähitellen. Toiminta ja sen reflektointi ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa, jolloin prosessin edetessä voi syntyä uusia ongelmia, joihin tutkijan täytyy vastata. (Heikkinen ym. 2008, 86.)

Kehittämishankkeen edetessä on tyypillistä, että tehdään uusi suunnitelma, jonka jälkeen suunnitelmaa kokeillaan. Kokeilun aikana uutta toimintatapaa havainnoidaan ja arvioidaan, tai reflektoidaan. Kehittämishanke voi yleensä johtaa uusiin kehittämisen aiheisiin. Useat peräkkäiset syklit muodostavat toimintatutkimuksen spiraalin. Käytännön kehittämistyössä eri syklit eli suunnittelu, toiminta, havainnointi ja arviointi lomittuvat, eikä niitä voi erottaa toisistaan. (Heikkinen ym. 2008, 80.)

Reflektiivisyys on yksi toimintatutkimuksen peruskäsitteitä. Uuden toiminnan kehittämiseen kuuluu aikaisemman toiminnan reflektointi, mikä käynnistää seuraavan syklin. Aikaisemman toiminnan reflektointi auttaa ymmärtämään toimintaa ja sen pohjalta suunnitellaan uusia toimintatapoja. (Heikkinen ym. 2008, 154.) Toimintatutkimus on paikkaan ja olosuhteisiin sidottu, missä se kulloinkin toteutetaan. Tutkija ja yhteisö, jossa tutkimusta tehdään, tekevät jatkuvaa itsearviointia yhteisön ja kaikkien sen jäsenten toiminnasta. Siten jokainen tutkimukseen osallistuva yhteisön jäsen toimii itsekriittisesti pyrkien parantamaan omaa toimintaansa kehittämällä järkevämpiä ja tehokkaampia menetelmiä, sekä käytännön toimintaa. (Viinamäki ja Saari 2007, 126)

4.2 Aineiston hankintamenetelmät

4.2.1 Teemahaastattelu

Toimintatutkimuksessa aineistoa kerätään monilla eri menetelmillä ja monessa eri tutkimuksen vaiheessa. (Huovinen ja Rovio 2008, 104). Kehittämishankkeessa käytettiin kvalitatiivisia menetelmiä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään kuvaamaan todellista elämää, jossa tapahtumat muovautuvat monien eri tekijöiden vaikutuksesta. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2007, 157.) Laadullisessa tutkimuksessa haastattelu valitaan usein tavaksi kerätä tutkimusaineistoa. (Vilkkä 2007, 100). Haastattelussa on tärkeää saada mahdollisimman paljon tietoa esillä olevasta asiasta. Haastatteluun valitaan henkilöt, joilla on tietoa aiheesta tai kokemusta tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 73 - 74)

Tikkarellin asiakkaiden vanhempien haastattelut toteutettiin teemahaastatteluna. Teemahaastattelulla tarkoitetaan avoimen ja lomakehaastattelun välimuotoa, jossa aihepiirit eli teema-alueet ovat tiedossa, mutta kysymyksillä ei ole tarkkaa muotoa tai järjestystä. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2004, 197). Keskeisiä haastatteluaiheita tai teema-alueita peilataan tutkimusongelmaan. Teema-alueiden avulla pyritään tutkimushaastattelussa löytämään vastauksia tutkimusongelmaan. (Vilkkä 2007, 101.)

Teemahaastattelussa etukäteen valitut teemat perustuvat tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 75). Haastattelurunko muodostuu tietyistä teemoista, ei niinkään yksityiskohtaisesta kysymysluettelosta. Teema-alueet valitaan niin avoimesti, että tutkittavaan ilmiöön sisältyvät monenlaiset näkemykset paljastuvat mahdollisimman hyvin. (Hirsjärvi ja Hurme 2011, 66 - 67.) Teemahaastattelu sisältää tyypillisesti hahmotelman siitä, mitä kysytään. Se miten asia kysytään, ei kuitenkaan ole tarkkarajaisesti suunniteltu. (Hirsjärvi ja Hurme 2011, 103.) Teemahaastattelussa haastattelijan on tärkeää rajata keskustelua niin, että haastateltava pysyy asetetuissa teemoissa (Vilkkä 2007, 103). Haastattelijan rooliin kuuluu, ettei hän saa kuitenkaan liiaksi ohjata keskustelua. Kommunikoinnin haastateltavan kanssa tulisi olla luotettavaa. (Hirsjärvi ja Hurme 2011, 94.)

Teemahaastatteluun kuuluu haastattelun tallentaminen. Haastattelun nauhoittaminen varmistaa sen, että haastattelijan ja haastateltavan välinen vuorovaikutustilanne saadaan tarkasti tallennettua. Haastattelijan ei pitäisi tehdä muistiinpanoja, jotta olisi mahdollista saada aikaan mahdollisimman luonteva ja vapautunut keskustelu. (Hirsjärvi ja Hurme 2011, 92.) Sanasainainen puhtaaksikirjoitus voidaan tehdä koko haastattelusta, tai esimerkiksi vain teema-alueista tai haastateltavan puheesta. Tätä kutsutaan aineiston litteroinniksi. (Hirsjärvi ja Hurme 2011, 138.)

Yhteistyössä Etevan opinnäytetyön ohjaajien kanssa mietittiin, mikä on tutkimusongelma ja mitkä ovat tutkimuskysymykset.

Tutkimuskysymykset:

- Miten Etevan perhepalvelukeskuksen tarjoama lyhytaikaishoito on vaikuttanut perheen arkeen?
- Miten Etevassa pitäisi kehittää perhepalvelukeskuksen toimintaa, että siitä olisi mahdollisimman paljon apua perheelle?

Haastattelua varten mietittiin, millä teemoilla ja aihealueilla saataisiin vastauksia tutkimuskysymyksiin. Haastattelun kysymyksiä peilattiin myös opinnäytetyön tietopohjaan, jotta haastattelujen avulla voitaisiin selvittää perhetyön kannalta oleellisia asioita (LIITE 1). Tietopohjaan peilaten haastattelukysymyksiin nousivat teemat kasvatuskumppanuus ja osallisuus sekä työntekijöiden kohtaaminen. Lisäksi haastateltavilta kysyttiin kehittämisehdotuksia yksikön toimintaan liittyen.

4.2.2 Aineiston analysointi

Asiakkaiden vanhempien haastatteluista kerätty aineisto analysoitiin teorialähtöisen sisällön analyysin avulla. Sisällön analyysillä tarkoitetaan perusanalyysimenetelmää, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisissa tutkimuksissa. Teorialähtöinen analyysi on yksi analyysin muodoista. Se nojaa johonkin tiettyyn teoriaan tai malliin, joiden mukaan määritellään tutkimuksessa kiinnostavat käsitteet. Teorialähtöisessä analyysissä tutkimuksen teoreettisessa osassa on esillä eri osiot, joihin aineisto suhteutetaan. Tutkimuskysymykset asetellaan suhteessa näihin osioihin. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 91, 97- 98.)

Teorialähtöisessä sisällönanalysissä tavoitteena on uudistaa käsitystä tai mallia tutkittavasta asiasta. Uuden tiedon tuottaminen tapahtuu niiden merkitysten avulla, joita haastateltavat ovat antaneet ilmiöstä. (Vilkka 2007, 141.) Aineiston analyysi tapahtuu jonkin aikaisemmin luodun teoreettisen kehyksen pohjalta. Yleensä tällaista analyysiä käytetään silloin, kun aikaisempaa tietoa testataan uudessa ympäristössä. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 97.) Aineistoa peilattiin tässä kehittämishankkeessa lastensuojelun perhetyön viitekehukseen.

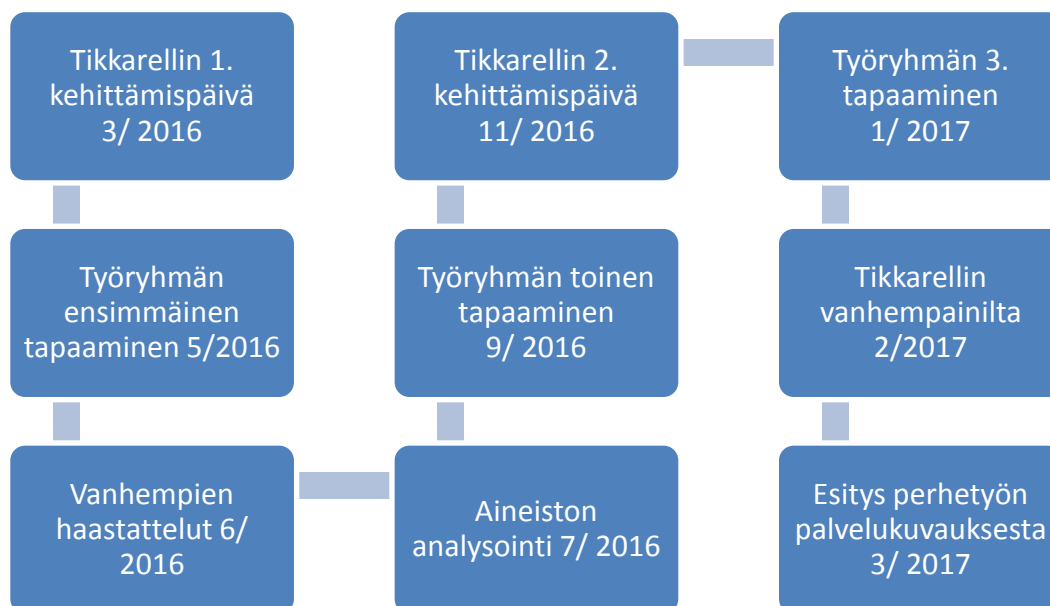
Tässä hankkeessa on aineiston analysointivaiheessa nostettu haastateltavien näkemyksiä tiettyjen teemojen alle, jotka muodostuivat haastattelukysymysten otsikoiden mukaisesti (LIITE 2). Teemat olivat kasvatuskumppanuus ja osallisuus, työntekijöiden kohtaaminen ja kehittämissuhteet. Aineisto nostettiin suoraan litteroidusta aineistosta, jotta analysointi perustuisi mahdollisimman luotettavaan tietoon. Teemoittelun osa-alueet nousivat työn teoreettisesta viitekehyksestä. Teemoittelussa on kyse aineiston pilkkomisesta ja ryhmittelystä erilaisten aihepiirien mukaan. Ryhmittelyn avulla on mahdollista vertailla tiettyjen teemojen esiintymistä aineistossa. Aineistosta siis etsitään varsinaisia teemoja eli aiheita, ja niitä kuvaavia näkemyksiä. Mikäli aineiston kerääminen on tapahtunut teemahaastattelun avulla, haastattelun teemat muodostavat jäsenyyksen aineistoon. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 93.)

4.2.3 Havainnointi aineiston hankintamentelmänä koko kehittämishankkeen ajan

Haastattelun lisäksi tutkimusaineiston kerääminen voi tapahtua esimerkiksi osallistuvan havainnoinnin avulla. Aineistoa voi olla myös kehittämishankkeen aikana tuotettu kirjallinen materiaali, kuten työryhmien muistiot tai kokouspöytäkirjat. Osallistuvalla havainnoinnilla tarkoitetaan, että tutkija pyrkii ymmärtämään ja kuvaamaan tutkimuskohdetta havainnoimalla sitä. Kehittämistyön aikana tutkija on samanaikaisesti sekä osallinen, että ulkopuolinen. Osallistumisen aste voi vaihdella hankkeen eri vaiheissa. (Heikkinen, Rovio ja Syrjälä 2008, 104, 106.)

Kuviossa 2 esitellään kehittämishankkeen eri vaiheet. Kuviossa 2 esiteltyjen vaiheiden lisäksi kehittämishankkeeseen liittyi esimerkiksi työryhmien säännölliset palaverit koko hankkeen ajan. Opinnäytetyön laatijat havainnoivat kehittämishankkeen etenemistä eri vaiheissa, kuten työntekijöiden kehittämissä, työntekijöiden palavereissa, kehityskeskusteluissa sekä kaikissa keskusteluissa, joita toinen opinnäytetyön tekijä kävi yksikön työntekijöiden kanssa. Hän havainnoi toimintaa sen sisällä ja oli osallisena

Tikkarellin työryhmien kehittämistyössä. Työntekijöiden esimiehenä hänellä oli merkittävä rooli, kun kehitettiin työryhmien toimintaa.



Kuvio 2. Kehittämishankkeen vaiheet.

Toiminnan havainnointi liittyi päivittäiseen esimiestyöhön. Sen pohjalta arvioitiin jatkuvasti, oliko työntekijöiden toiminta ja ajatukset odotusten mukaisia ja millaista kehitystä pitäisi vielä tapahtua. Toinen opinnäytetyöntekijöistä, joka ei työskentele Tikkarellissa, havainnoi työntekijöitä kahdessa kehittämispäivässä. Hän tarkasteli kehittämishankkeen etenemistä vähän kauempaa, mikä antoi osaltaan luotettavuutta kehittämistyölle.

Kehittämispäivien aineisto kerättiin havainnoimalla työryhmien toimintaa kehittämispäivän perhetyön osion aikana, sekä työryhmien tuottamia esityksiä heidän ajatuksistaan ja toiveistaan. Kehittämispäivissä havainnoitiin, mitä ajatuksia ja kehittämisehdotuksia työntekijöillä oli perhetyöhön liittyen ja lisääntyikö perhetyön merkitys työntekijöiden työssä kehittämishankkeen edetessä.

Työntekijät olivat merkittävässä roolissa perhetyön kehittämisessä myös kahden kehittämispäivän välisenä aikana yksikön arjessa. Työyhteisöjen

palaverissa jatkettiin niiden asioiden työstämistä, jotka nousivat kehittämiskohteiksi ensimmäisen kehittämispäivän perhetyön osiosta. Kehittämishankkeeseen kuului olennaisena osana toisen opinnäytetyön tekijän ylläpitämä keskustelu ja sen havainnointi perhetyöhön liittyen. Työryhmien johtamiseen liittyy olennaisena osana lukuisat keskustelut työntekijöiden ja esimiehen välillä. Kehittämishankkeen edetessä opinnäytetyön tekijä nosti keskusteluissa työntekijöiden kanssa tietoisesti esille perhetyön näkökulmaa. Perhetyön osuuteen kiinnitettiin yhä enemmän huomiota. Omaiset huomioitiin entistä paremmin palvelun toteuttamisessa ja yhteydenottoja lisättiin tietoisesti.

Etevalle yksi johtamisen väline on vuosittain tapahtuvat kehityskeskustelut, jotka Tikkarellissa osuivat aikataulullisesti kehittämishankkeen alkupuolelle maaliskuusta 2016 lokakuuhun 2016. Kehityskeskustelut ovat työntekijän ja esimiehen välisiä luottamuksellisia keskusteluja, joiden avulla arvioidaan mennyttä vuotta ja laaditaan tavoitteita tulevalle vuodelle. Kehittämishankkeen kannalta oli merkityksellistä, että yksikössä esimies asemassa toimiva opinnäytetyön tekijä nosti perhetyön yhdeksi aiheeksi kehityskeskusteluihin. Perheiden kohtaamisen merkitys oli esillä. Kehityskeskusteluiden avulla oli myös mahdollista havainnoida, mitä ajatuksia työntekijöillä oli perhetyöhön liittyen ja nostaa esille kehitettäviä asioita. Työntekijöitä kannustettiin pitämään rohkeasti perheisiin yhteyttä. Samalla korostettiin, että työntekijän on tärkeää ymmärtää olevansa Etevan edustaja kohtaamislanteissa. Kohtaamiset ovat ammatillisia, sekä harkittuja, ja näin ne kasvattavat perheiden luottamusta palveluun.

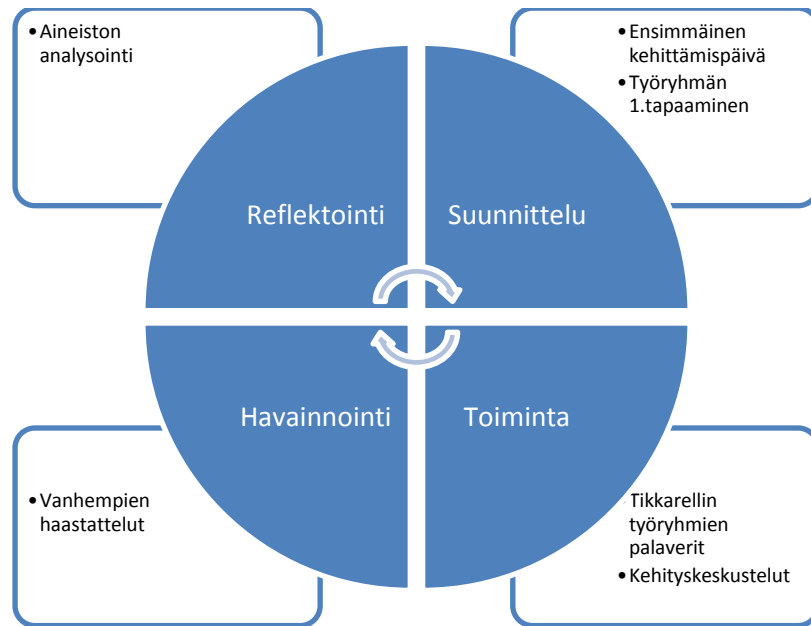
Työntekijät kertoivat kehityskeskusteluissa, että kehittämispäivän jälkeen he olivat rohkeammin koteihin yhteydessä. Työntekijät toivat esille myös asiakkaiden tulopalaverin merkityksen. Siitä tullut tieto toivottiin vielä nykyistä paremmin tulevan kaikkien työntekijöiden tietoon. Uusi hoitokertomus Hoke otettiin Etevalle käyttöön kevään 2016 aikana ja sen myötä myös kirjaamisen tärkeys nousi kehittämiskohteeksi. On tärkeää, että jokainen työntekijä keskittyy päivittäiskirjaamiseen ja kirjaa ammatillisesti. Kirjaamisessa korostui tavoitteiden päivittäinen arviointi. Tikkarellissa kirjaamiseen sisällytettiin myös perhetyö tavoitteellisena toimintana.

Kehityskeskusteluissa tuli esille myös, että monet asiakkaat tulevat Tik-karelliin suoraan koulusta taksilla. Heidän kohdallaan kiinnitetään huomiota siihen, että perheille järjestettäisiin palaveri ainakin kerran vuodessa. Perheiltä tietysti ensin kysytään, ovatko he halukkaita tähän. Kehityskeskusteluissa työntekijöiltä nousi ehdotus, että palaveri voisi olla samanlainen käytäntö, kuin päiväkodeissa ja kouluissa on niin sanottu vanhempien vartti. Pääasia on, että käytännöstä muodostuu rutiini. Säännölliset vanhempainillat koettiin myös tärkeiksi yhdestä kahteen kertaa vuodessa tilanteista riippuen.

Vastaava ohjaaja laati yhdessä toisen ohjaajan kanssa yksikköön uuden perehdytysohjelman, mikä vastasi erityisesti Tik-karellin työntekijöiden tarpeisiin. Sen todettiin olevan hyvä uudistus, jotta tieto tavoittaisi jokaisen työntekijän. Jaksotyö tuo oman haasteensa tiedon välittymiseen, kun palvelu on auki ympäri vuorokauden ja työntekijät tekevät töitä vuorokauden jokaisena aikana. Perhetyön osuus lisättiin perehdytysohjelmaan ja sen tärkeyttä korostettiin perehdytyksessä.

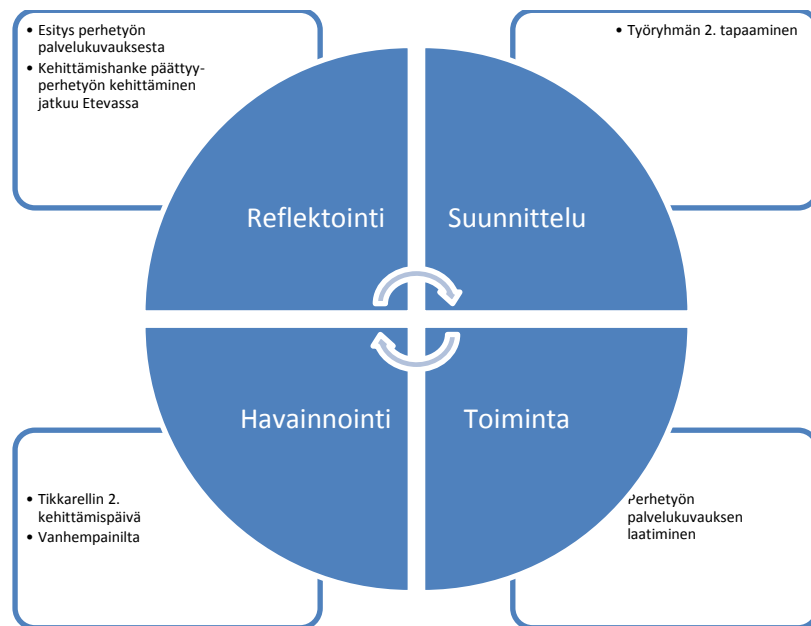
4.3 Kehittämishankkeen eteneminen

Kehittämishankkeen lähetymistapa oli toimintatukimuksellinen. Hankkeen aikana edettiin kaksi toimintatutkimukseen liittyvää sykliä, joissa vuorottelevat suunnittelu, toiminta, havainnointi ja reflektointi. Ensimmäinen sykli (Kuvio 3) alkoi Tik-karellin ensimmäisestä kehittämispäivästä ja päättyi haastatteluista kerätyn aineiston analysointiin. Aineiston analysoinnin jälkeen reflektointiin Tik-karellin toimintaa kerätyn aineiston pohjalta. Lisäksi hyödynnettiin tietoa, jota oli kerätty työryhmien toimintaa havainnoimalla. Kerätyn aineiston pohjalta tehtiin suunnitelmaa, kuinka yksikön toimintaa tulisi kehittää, jotta toiminta vastaisi kehittämistyön tarkoitusta.



Kuvio 3. Kehittämishankkeen ensimmäinen sykli.

Kehittämishankkeen toinen sykli (Kuvio 4) alkoi työryhmän toisesta tapaamisesta ja päättyi perhetyön palvelukuvauksen laatimiseen.



Kuvio 4. Kehittämishankkeen toinen sykli.

Osittain syklien eri vaiheet lomittuivat keskenään, esimerkiksi Tikkarellin työryhmien palaverit jatkuivat koko kehittämissankkeen ajan.

4.3.1 Tikkarellin työntekijöiden ensimmäinen kehittämispäivä – kehittämiskohteiden tunnistaminen

Ennen kehittämishankkeen aloitusta järjestettiin maaliskuussa 2016 kehittämispäivä lyhytaikaishoidon yksikön työntekijöille. Kehittämispäivässä paikalla oli kaksitoista ohjaajaa kolmesta eri työryhmästä, vastaava ohjaaja, sairaanhoitaja ja yksikön palvelupäällikkö. Kehittämispäivän perhetyön osioon osallistui myös Etevan asumisyksikössä työskentelevä palvelupäällikkö, joka toimii toisena opinnäytetyön tekijänä.

Kehittämispäivän perhetyön osion tavoitteena oli selvittää, mikä oli ohjaajien kokemus siitä, miten perhetyö näyttäytyi ennen kehittämishankkeen alkua ohjaajien työssä ja miten perhetyötä olisi heidän mielestä tarpeen kehittää. Työntekijöiden pohdinta toimi esiselvityksenä kehittämishankkeelle ja toi esille ongelmia, joihin kehittämistyöllä oli tarkoitus vastata. Työntekijöiden ajatukset, toiveet ja kehittämissuhteet loivat siten osaltaan pohjaa Etevan perhetyön palvelukuvaukselle. Kehittämispäivän perhetyön osio kesti noin kaksi tuntia.

Työntekijöille laadittiin lyhyt alustus perhetyöstä ja perheiden osallisuudesta. Alustuksen tarkoituksena oli lisätä työntekijöiden tietoa perhetyöstä. Alustuksen jälkeen työntekijät pohtivat ryhmissä, miten perhetyö ja osallisuus näkyvät ja toteutuvat lyhytaikaishoidon yksikön työssä tällä hetkellä? Miten perhetyön osaamisen pitäisi näkyä lyhytaikaishoidon ohjaajan työssä? Millaisia toimintamalleja perhetyöhön liittyen on tällä hetkellä? Jokaiselle ryhmälle annettiin yksi kysymys, johon he voivat keskittyä.

Ryhmät jakaantuivat pohtimaan heille osoitettua kysymystä ja kirjoittivat ajatuksiaan fläppipaperille, jonka avulla he esittelivät ajatuksiaan muille. Ryhmien esitellessä ajatuksiaan selvisi, että kaikki ryhmät olivat pohtineet vastauksia myös muihin, kuin omalle ryhmälle suunnattuun kysymykseen. Tämä johtui luultavasti siitä, että kysymyksen asettelussa kaikki neljä eri kysymystä limittyivät toisiinsa niin teoreettisessa viitekehyksessä kuin käytännön työssä. Ryhmien vastaukset on esitelty taulukossa (LIITE 3).

Luotettavuuden varmistamiseksi taulukkoon on kirjoitettu kunkin ryhmän vastaukset siinä muodossa, kuin he itse ne tuottivat.

Ryhmien vastauksista selvisi, että osaamiseen liittyvät vaatimukset näyttävät avoimena ja luottamusta herättävänä vuorovaikutuksena asiakkaiden ja heidän perheidensä kanssa. Luottamuksellisen ilmapiirin avulla myös ikävistä asioista koettiin olevan mahdollista puhua. Perheiden kohtaamisia tapahtuu esimerkiksi asiakkaiden tulopalaverissa, omaisten illoissa tai silloin, kun vanhemmat tuovat lapsensa yksikköön hoitoon. Asiakkaan tulopalaveria pidettiin tärkeänä yhteisenä toimintamallina. Osallisuuden liittyen tärkeänä pidettiin asiakaslähtöistä työskentelytapaa, sekä avoimuutta ja omaisten toiveiden kunnioittamista asiakkaan hoitoon liittyen.

Kaikkien ryhmien kehittämissuositukset olivat hyvin yhteneväiset. Kaikista ryhmistä tuli toive, että yhteydenpitoa perheiden kanssa voisi lisätä. Tällä hetkellä haasteeksi koettiin se, ettei vanhemmilta saada lapsista riittävästi ajankohtaista ja hoidon kannalta oleellista tietoa. Esimerkiksi perehdytysmateriaalin päivittäminen koettiin haasteelliseksi, koska ajantasaista tietoa ei ole riittävästi. Yhteisessä keskustelussa nousi esiin, että lapsia tuodessa vanhemmilla voi olla niin kiire, etteivät he juurikaan ehdi kertoa lapsen kuulumisia. Lisäksi ilmapiiri saattaa olla lyhytaikaisyksikössä levoton juuri sillä hetkellä, kun lasta tuodaan, eikä tilaisuutta rauhalliseen keskusteluun ole. Paikalla voi olla myös muita asiakkaita ja vanhempia, jolloin asiakkaan asioista keskusteleminen ei ole mahdollista. Osa asiakkaista saapuu hoitoon taksilla, jolloin ohjaajilla ei ole mahdollisuutta tavata vanhempia lainkaan. Kehittämissuosituksena tuli esille vakiintuneet palaverikäytännöt perheiden, koulujen ja päiväkotien kanssa.

Työryhmät olivat pohtineet tehtävää ryhmissä ja osallistuivat aktiivisesti yhteiseen keskusteluun. Keskustelu oli rakentavaa. Tehtävänannossa kannustettiin myös kritiikin esittämiseen, mutta sitä ei tullut lainkaan. Tähän saattoi tietenkin vaikuttaa se, että tilanteessa oli läsnä myös yksikön ulkopuolinen henkilö, jolloin on mahdollista, että keskustelu pyritään pitämään mahdollisimman ammatillisena ja positiivisena. Työryhmät toivat

kuitenkin aktiivisesti ja rohkeasti esille kehittämisehdotuksia. Tilanteesta välittyi havainto, että työntekijät kokivat aiheen tärkeäksi.

Kehittämispäivän perhetyön osion avulla päästiin tavoitteeseen, eli saatiin kehittämishankkeen pohjaksi tietoa, kuinka ohjaajat kokivat perhetyön toteutumisen omassa työssään. Lisäksi saatiin tietoa työntekijöiden näkökulmasta, kuinka perhetyötä olisi tarpeen kehittää. Perheiden kohtaamisella todettiin olevan merkittävä osuus palvelussa. Juuri dialogin ja vuorovaikutuksen tärkeys tuli esiin perhetyöhön liittyen.

4.3.2 Työryhmän ensimmäinen tapaaminen

Perhetyön palvelukuvaus laadittiin työryhmässä, johon kuului kahden kehittämishanketta toteuttavan palvelupäällikön lisäksi Etevan toimitusjohtaja ja perhepalveluiden aluepäällikkö. Kyseiset henkilöt toimivat Etevan taholta myös opinnäytetyön ohjaajina. Opinnäytetyön toimeksiantajalta saatiin jo tutkimuslupaa haettaessa toive, että kehittämishankkeen tutkimuksellinen osio toteutetaan haastattelemalla Tikkarellin asiakkaiden vanhempia. Lisäksi odotuksena oli, että kehittämishankkeen ja vanhempien haastattelujen avulla luodaan Etevalle perhetyön palvelukuvaus.

Työryhmän ensimmäinen tapaaminen oli toukokuussa 2016. Tapaamisessa käytiin läpi tietopohjaa, johon kehittämishanke perustuu, sekä opinnäytetyön tekijöiden ehdotuksia, kuinka kehittämishanke etenee. Haastattelussa keskusteltavista teemoista oli myös alustava ehdotus. Tapaamisen aikana saatiin toimeksiantajan näkökulmia siihen, mitä asiakkaiden vanhempien haastattelujen avulla haluttiin selvittää. Tutkimuskysymykset tarkentuivat tapaamisen aikana vastaamaan toimeksiantajan odotuksia. Tapaamisessa pohdittiin myös mahdollisuutta liittää perhetyöstä kuvaus Etevan vuoden 2018 palvelutuoteluetteloon.

4.3.3 Vanhempien haastattelut

Kesäkuun 2016 aikana haastateltiin viiden perheen vanhempia, joiden alle kuusitoistavuotias lapsi on lyhytaikaishoidon asiakkaana Tikkarellissa.

Haastateltavat vanhemmat valittiin perhepalvelukeskus Tikkarellin vastavaan ohjaajan sekä ohjaajan kanssa. Lähtökohdaksi otettiin, että haastateltavaksi valikoituu taustaltaan monenlaisia käyttäjäperheitä. Haastattelujen avulla pyrittiin vastaamaan tutkimuskysymyksiin. Kuinka palvelu on vaikuttanut perheen arkeen ja mitä odotuksia ja toiveita perheillä oli palveluun liittyen?

Vanhemmille soitettiin ja kerrottiin tulevasta haastattelusta. Vanhemmat tavoitettiin puhelimitse hyvin. Aluksi heille kerrottiin, että haastattelun tarkoituksena on parantaa Eteva kuntayhtymän perhetyön laatua. Yhteisenä tahtotilana tuotiin esille, että lapsilla olisi hyvä olla palveluissa ja korostettiin myös perheen tärkeyttä. Kukaan vanhemmista ei kieltäytynyt haastattelusta.

Perheillä oli mahdollisuus esittää toive tietyistä päivistä ja he saivat myös määritellä heille sopivan kellonajan, milloin haastattelu toteutettaisiin. Heille tarjottiin mahdollisuutta tulla perhepalvelukeskus Tikkarelliin, tai että haastattelut voidaan järjestää heidän omalla paikkakunnallaan jossakin sovitussa tilassa. Myönteisenä yllätyksenä tuli, että perheet kutsuivat koiteihinsa tekemään haastatteluja. Kotia ei ehdotettu, vaan se mahdollisuus tuli perheiltä. Yksi haastattelu tehtiin vanhemman lounastunnilla. Haastateltava oli varannut mukavasti aikaa, joten haastattelu sai kestää sen ajan, kuin siihen aikaa tarvittiin.

Vanhemmille kerrottiin puhelinkeskustelujen aikana, että tutkimuksesta on laadittu tiedote (LIITE 4), joka tuodaan mukana haastatteluun. Tietoturvaan liittyvät asiat kerrottiin alustavasti puhelimesta. Esille tuli myös, että työ on mahdollisuus lukea, ennen kuin se julkaistaan. Samoin kerrottiin, että henkilöllisyyttä ei ole mahdollista tunnistaa lopullisessa raportissa. Esille tuli, että kehittämistyön lähestymistapa on toimintatutkimuksellinen ja Tikkarellin koko henkilökunta osallistuu siihen. Moni vanhemmista totesi

puhelimessa, että haluaa olla mukana tässä tutkimuksessa, koska koki sen perhelleen tärkeäksi.

Tutkimuslupa Etevan korkeakoulu- ja tutkimustoimikunnalta saatiin touku-kuussa ja haastattelut olivat heti kesäkuun kahdella ensimmäisellä viikolla. Näin oli luontevaa viedä tiedote mukana haastattelutilanteeseen, koska aikajänne tutkimusluvan ja haastatteluiden välillä oli niin lyhyt, että sitä ei lähetetty etukäteen postissa. Tiedotteen sisältö kerrottiin puhelimessa ennen haastatteluja.

Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluna. Haastattelun teemat nousivat kehittämishankkeen tietopohjasta ja niissä huomioitiin toimeksiantajan toiveet. Haastattelua varten haastattelijalla oli muistilista, joka sisälsi teemat, sekä joitakin apukysymyksiä, joihin haluttiin saada vastauksia (LIITE 1). Kaikkien haastateltavien kanssa keskusteltiin samoista teemoista. Teemoja avattiin ja täsmennettiin vanhemmille haastattelujen aikana. Kysymyksiä ei kysytty sanatarkasti ja niiden järjestys vaihteli eri haastatteluissa sen mukaan, kuinka haastateltava eteni asioiden kerronnassa. Haastattelija käytti eri haastatteluissa erilaisia sanoja ja tapoja kysyä samoja asioita. Haastattelija pyrki arvioimaan haastattelun aikana, kuinka haastateltavan olisi mahdollista ymmärtää kysymykset oikein ja muutti tapaa kysyä asioita sen mukaisesti.

Haastattelut tallennettiin sanelukoneella, jotta vastaukset saatiin tarkasti dokumentoitua. Haastattelija keskittyi keskusteluun haastateltavan kanssa, eikä tehnyt muistiinpanoja. Toinen haastatteluissa läsnä ollut opinnäytetyön tekijä sen sijaan teki muistiinpanoja. Opinnäytetyön tekijöiden roolit pysyivät samoina kaikissa haastatteluissa. Perheille vieraampi henkilö toimi haastattelijana kaikissa haastatteluissa. Hänellä oli vähemmän ennakkotietoa aiheesta ja perheiden taustoista, jolloin hänelle oli luontevaa esittää tarkentavia kysymyksiä. Perheille ennalta tuntemattoman haastattelijan kysymykset lisäsivät tutkimuksen luotettavuutta.

Muistiinpanoja tehtiin ajatellen esimerkiksi tilannetta, jossa sanelukone ei syystä tai toisesta olisi tallentanut haastattelua. Muistiinpanot osoittautuivatkin tarpeellisiksi. Yhdessä haastattelussa sanelukone ei ollut toiminut

lainkaan ja toisessa tallenteessa toisen haastateltavan ääni kuului välillä hyvin hiljaa, eikä siitä saanut selvää. Silloin vastaus löytyi muistiinpanoista, joten niiden avulla onnistuttiin varmistamaan, että mahdollisimman moni vastauksista saatiin hyödynnettyä.

Pääsääntöisesti haastattelut etenivät keskustelunomaisesti, välttämällä keskustelun liiallista ohjaamista. Jonkin verran keskustelua rajattiin niin, että pysyttiin esimerkiksi haastateltavan asettamassa aikataulussa ja saatiin vastauksia haastattelun teemoihin. Haastateltavilla oli pääsääntöisesti hyvin aikaa keskustelulle, eikä niissä ollut kiireen tunnetta. Joissakin haastatteluissa haastateltavilla saattoi olla vaikeuksia ymmärtää kysymystä, tai osata vastata siihen. Silloin haastattelija joutui esittämään tarkentavia kysymyksiä tai jopa hieman johdattamaan, jotta oli mahdollista saada haastateltavan mielipide asiaan. Tällöin haastattelija kuitenkin pyrki välttämään sitä, että olisi tarjonnut mielipiteen haastateltavalle.

Haastatteluista neljä litteroitiin lähes kokonaisuudessaan. Ainoastaan varsinaisten haastattelujen ulkopuolella tapahtunutta keskustelua jätettiin litteroimatta. Yhdessä haastattelussa sanelukone ei toiminut, joten se kirjoitettiin puhtaaksi haastattelun aikana tehtyjen muistiinpanojen pohjalta. Litteroituna aineistoa kertyi yhteensä 34 sivua.

4.3.4 Aineiston analysoiminen

Haastatteluista kerätty aineisto analysoitiin teorialähtöisen sisällön analyysin avulla heinäkuussa 2016. Vammaisten lasten perheisiin liittyen perhetyötä on käsitelty tutkimuskirjallisuudessa hyvin vähän. Aineiston analysointi on tärkeää tehdä jo olemassa olevaan teoreettiseen viitekehykseen peilaten ja tässä työssä on käytetty lastensuojelun perhetyöhön liittyvää tietopohjaa. Perhetyöstä löytyy runsaasti kirjallisuutta lastensuojeluun liittyen. Haastattelujen analyysin pohjalta saatiin tietoa, kuinka perhetyö toteutuu tällä hetkellä ja mitä toiveita perheillä on palveluun liittyen. Samalla saatiin tietoa siitä, kuinka työryhmien toimintaa pitäisi vielä kehittää.

Haastatteluaineisto analysoitiin teoriasta nousseiden teemojen pohjalta, jotka nousivat esiin myös haastattelukysymyksissä. Hankkeen teoriapohjan määrittely oli aloitettu jo ennen aineiston keräämistä. Aineisto analysoitiin nostamalla haastateltavien näkemyksiä tiettyjen teemojen alle. Teemoittelun osa-alueet ovat nousseet työn teoreettisesta viitekehystä. Aineistoa analysoitaessa haastattelujen teemat nostettiin otsikoiksi, joiden alle kerättiin haastateltavien kommentteja kustakin aiheesta (LIITE 2). Teemoittelu toimi opinnäytetyön laatijoiden apuvälineenä aineistoa analysoitaessa.

4.3.5 Työryhmän toinen tapaaminen

Tikkarellin asiakkaiden vanhempien haastatteluista nousseiden tulosten, työryhmien kehittämisehdotusten, sekä opinnäytetyön tietopohjaan perustuen tehtiin ensimmäinen versio perhetyön palvelukuvauksesta (LIITE 5). Perhetyön palvelukuvaukseen liittyen työryhmä kokoontui toisen kerran syyskuussa 2016. Tapaamisessa toimitusjohtajan ja aluepäällikön kanssa jatkettiin pohdintaa, millainen perhetyön palvelukuvaus voisi olla. Tapaamisessa käytiin läpi haastattelujen tuloksia sekä työryhmiltä saatuja kehittämisehdotuksia. Toimeksiantajan taholta saatiin myös ohjeita kehittämishankkeen raportointiin liittyen. Toimeksiantajan toiveesta haastattelujen tuloksia esittelevää Lukua 5 tarkennettiin ja aihetta pyrittiin esittelemään mahdollisimman monipuolisesti.

Opinnäytetyön laatijat esittelivät tapaamisessa ensimmäisen version perhetyön palvelukuvauksesta. Esitys oli PowerPoint-esityksen muodossa, jotta aiheen esitleminen eri tilaisuuksissa olisi mahdollista. Esityksestä pyrittiin tekemään selkeä ja katsojan mielenkiintoa ylläpitävä. Perhetyön palvelukuvaus toteutettiin valitsemalla kriteerit ja mittarit. Palvelukuvaus jaettiin kolmeen osioon opinnäytetyön teorian ja perheiden haastatteluista nousseiden tarpeiden mukaan. Osiot ovat kasvatuskumppanuus, kieli ja vuorovaikutus sekä osallisuus.

Esittelyn pohjalta käytiin keskustelua, kuinka palvelukuvausta voisi vielä kehittää ja kuinka sen voisi visuaalisesti esittää. Tapaamisessa käydyn

keskustelun pohjalta perhetyön palvelukuvausta laajennettiin ja tarkennettiin vastaamaan paremmin Etevässä tehtävää perhetyötä. Lisäksi aloitettiin keskustelu, kuinka perhetyön palvelukuvaus voitaisiin esittää Etevan palvelutuoteluettelossa.

4.3.6 Tikkarellin työntekijöiden toinen kehittämispäivä – perhetyön palvelukuvauksen arviointia

Toinen Tikkarellin työryhmien kehittämispäivä pidettiin marraskuussa 2016. Kehittämispäivään kuului perhetyön osio, jonka tavoitteena oli selvittää, vastasiko alustava perhetyön palvelukuvaus ohjaajien kokemusta yksikössä toteutettavasta perhetyöstä. Opinnäytetyön laatijat suunnittelivat kehittämispäivään ryhmätöitä, joiden aiheet olivat nousseet vanhempien haastatteluista ja erityisesti heidän esille tuomista kehittämiskohteista. Kehittämispäivän perhetyön osion toisena tavoitteena oli kehittää työryhmien toimintaa vastaamaan paremmin asiakkaiden perheiden tarpeisiin. Kehittämispäivään osallistui neljätoista ohjaajaa, yksikön sairaanhoitaja, vastaava ohjaaja, sekä palvelupäällikkö. Lisäksi kehittämispäivän perhetyön osioon osallistui palvelupäällikkö, joka on toinen opinnäytetyön tekijä.

Kehittämispäivän perhetyön osion aluksi työntekijöille esiteltiin, mitä perhetyön palvelukuvaukseen (LIITE 5) oli sillä hetkellä kirjattu. Perhetyön palvelukuvauksen esittelyn jälkeen työryhmät jaettiin neljään ryhmään, jotka pohtivat Learning Cafe -menetelmää käyttäen aiheita, jotka nousivat perheiden haastatteluista kehitettäviksi asioiksi. Ryhmät jakaantuivat neljään eri huoneeseen, joissa he pohtivat eri teemoja, joita olivat yhteydenpito omaisten kanssa, kuulluksi tuleminen, osallisuus ja kasvatuskumppanuus, sekä osaaminen. Ajatuksensa työntekijät kirjasivat fläppipaperille. Kaikki työntekijät olivat paikalla, kun ryhmien ajatuksia esiteltiin. Samalla oli mahdollista käydä yhdessä keskustelua aiheesta.

Ryhmätöiden tavoitteena oli, että työryhmät kertovat oman näkemyksensä alustavasta perhetyön palvelukuvauksesta. Onko palvelukuvaus realistinen kuvaus Etevällä tehtävästä perhetyöstä? Lisäksi tavoitteena oli saada työntekijöiltä uusia ideoita ja ajatuksia, kuinka työtä voisi kehittää vastaa-

maan paremmin perheiden toiveisiin ja tarpeisiin. Työryhmien vastaukset on esitelty taulukossa (LIITE 6) niillä sanoilla, joilla työryhmät toivat ajatuksiaan esille.

Ryhmätöiden pohdinnoissa työntekijät nostivat esille paljon samoja asioita, joita tuli esille myös opinnäytetyön laatijoiden esittelemässä alustavassa perhetyön palvelukuvauksessa. Työntekijät kokivat, että PowerPoint-esityksessä esiteltiin realistinen kuvaus heidän toteuttamastaan perhetyöstä. Esiin nostettuja aiheita olivat esimerkiksi vuorovaikutuksen ja luottamuksen merkitys vanhempien kanssa tehtävässä työssä. Perheiden yksilöllistä kohtaamista sekä vuorovaikutustaitoja korostettiin. Yhdessä ryhmässä todettiin myös, että perheiden voimavarat on tärkeää huomioida. Edellä mainitut asiat antoivat keskustelusta vaikutelman, että työntekijät miettivät paljon yksityiskohtaisemmin perhetyön merkitystä kuin ensimmäisessä kehittämispäivässä maaliskuussa 2016.

Tapaamiset vanhempien kanssa nousivat esille samaan tapaan kuin ensimmäisessä kehittämispäivässä. Esimerkiksi kerran vuodessa olisi tärkeää tavata vanhempia ja käydä läpi lapsen kuulumisia. Ensimmäisen kehittämispäivän jälkeen oli jo suunniteltu, kuinka palaverit olisi mahdollista toteuttaa. Tikkarellin kaksi työntekijää otti asiaa vastuulleen ja tekivät suunnitelmaa, jonka he esittelivät muille työntekijöille ryhmätöiden purkamisen lomassa. He voivat koordinoita sitä arjessa omassa työssään. Suunnitelmassa käsiteltiin ajatuksia, kuinka yhteydenpito perheisiin olisi hyvä toteuttaa. Ehdotuksena oli aloittaa perheistä, joiden kanssa yhteydenpito on ollut vähäistä. Kehittämispäivässä korostettiin, että on kuitenkin tärkeää, että jokainen työntekijä pitää yhteyttä perheisiin.

Kehittämispäivänä tuli esille myös asiakkaiden tavoitteiden selkiyttäminen lyhytaikaishoidon jaksoille. Samoin tavoitteiden yhtenevyys muiden tahojen kanssa, kuten päiväkotia, päiväaikainen toiminta tai koulu, todettiin tärkeäksi. On tärkeää sopia, mihin perheiden kanssa pidettävät puhelut ja tapaamiset kirjataan. Yhteydenpidon seuranta on tärkeää. On hyvä ottaa huomioon perheiden toiveet ja ajatukset. On tärkeää sopia, kuinka vanhemmat haluavat työntekijöiden olevan yhteydessä heihin lapsen ollessa

lyhytaikaishoidon jaksolla. Työntekijät eivät ole jakson aikana helposti olleet yhteydessä perheisiin, koska ovat ajatelleet sen häiritsevät heidän vapaansa viettämistä.

Aivan uutena kehittämisehdotuksena tuli Tikkarellin Facebook-ryhmä, johon voisivat liittyä halutessaan kaikki asiakkaat ja heidän omaisensa. Tämä voisi toimia yhteisenä foorumina asioiden jakamiselle ja tiedottamiselle. Lisäksi vanhemmat voisivat halutessaan käyttää sitä kokemuksiensa jakamiseen, jolloin ryhmästä voisi saada myös vertaistukea.

Ryhmätöiden purkuosion ohjasi opinnäytetyön tekijä, joka työskentelee yksikön ulkopuolella. Hänellä oli siten mahdollisuus ohjata keskustelua ja esittää työntekijöille kysymyksiä toiminnan ulkopuolelta. Ennen kehittämispäivää arvioitiin, että uusien ajatuksien syntyminen voisi olla paremmin mahdollista, kun keskustelua ohjaa yksikön ulkopuolinen palvelupääällikkö. Samalla hän kertoi työntekijöille vanhempien kokemuksista haastattelujen pohjalta. Haastatteluista ei ollut esillä kirjallista materiaalia, vaan vanhempien kokemuksia nostettiin esiin niiden aiheiden osalta, joita työntekijät toivat esille ryhmätöiden vastauksista.

Vanhempien kokemusten ja toiveiden esiin nostaminen mahdollisti sen, että työntekijöillä oli mahdollista miettiä työn kehittämistä vanhemmilta nousseiden toiveiden pohjalta. Haastatteluista tuli esille esimerkiksi vanhempien kokemus, että he eivät tienneet, milloin olisi hyvä soittaa Tikkarelliin ja milloin ohjaajilla olisi aikaa keskustella heidän kanssaan. Tämä aihe nostettiin esille, kun kehittämispäivässä käytiin läpi yhteydenpitoon liittyviä asioita. Ohjaajat pohtivat, kuinka asiaa voisi selkiyttää vanhemmille. Keskustelun pohjalta opinnäytetyön laatijoille muodostui käsitys, että perhetyön merkitys on juurtunut osaksi lyhytaikaishoidon arkea. Sen merkitys palvelussa tunnistettiin ja sen koettiin tukevan hyvin perustehtävää eli asiakastyötä.

4.3.7 Työryhmän kolmas tapaaminen

Perhetyön palvelukuvauksen laatiminen jatkui työryhmän kolmannessa tapaamisessa tammikuussa 2017. Tapaamisessa opinnäytetyön tekijät saivat tarkennusehdotuksia perhetyön palvelukuvaukseen liittyvään PowerPoint-esitykseen. Lisäksi keskusteltiin, kuinka perhetyön palvelukuvaus esitetään Etevan vuoden 2018 palvelutuoteluettelossa. Opinnäytetyön toimeksiantajalta nousi ehdotus esittää perhetyön palvelukuvaus samaan tapaan, kuin muitakin prosesseja on tällä hetkellä avattu Etevan palvelutuoteluettelo.

Tapaamisen aikana keskusteltiin myös paljon, kuinka Tikkarellin työryhmien toimintaa voisi edelleen kehittää, jotta perhetyö toteutuisi mahdollisimman laadukkaasti ja palvelusta olisi mahdollisimman paljon apua perheille. Keskustelua oli erityisesti vanhempien kohtaamiseen sekä yhteydenpitoon liittyen. Lisäksi keskustelua käytiin, kuinka perhetyön palvelukuvauksessa olevat mittarit saadaan tulevaisuudessa konkreettisesti näkymään perhetyön laadussa.

4.3.8 Tikkarellin vanhempainilta

Tikkarellin vanhempainilta pidettiin helmikuussa 2017. Vanhemmille esiteltiin perhetyön palvelukuvaus PowerPoint-esityksenä (LIITE 5) jota oli tarkennettu toimeksiantajan toiveiden mukaisesti. Diaesityksen aikana käytiin aiheesta keskustelua. Vanhempien mielestä oli hyvä, että ainakin kerran vuodessa Tikkarellista ollaan yhteydessä vanhempiin ja päivitetään asiakkaan tietoja. Kaksi työntekijää myös esittäytyivät ja kertoivat aloittaneensa suunnitelmallisen työn perheiden yhteydenotoissa, joihin koko työryhmä osallistuu. He koordinoivat arjessa asiaa muun työnsä ohella.

Tikkarellissa esimiesasemassa toimiva opinnäytetyön laatija on havainnut, että perhetyön palvelukuvauksesta on tullut työkalu päivittäiseen työhön. Vanhempainiltaan liittyvä perhetyön esittely oli yksi osoitus, että kirjallinen materiaali Etevan tarjoamasta perhetyöstä on tarpeellinen. Vanhempainillassa tuli esille, että kehittämishankkeen aikana Tikkarellin palvelun vaikut-

tavuus on parantunut. Omaiset voivat kokea, että työn substanssi on hallinnassa, kun on konkreettisia työkaluja, joiden avulla voidaan paremmin keskustella palvelusta. Se tuo luottamusta palveluun. Perheet ehdottivat vanhempainillassa, että keväällä olisi mukava pitää yhteinen perhepäivä. Asian työstäminen jatkuu yksikön työntekijöiden palaverissa.

4.3.9 Esitys perhetyön palvelukuvauksesta

Maaliskuussa 2017 laadittiin esitys, kuinka perhetyön osion voisi tehdä näkyväksi Etevan vuoden 2018 palvelutuoteluettelo. Esityksessä on ehdotus, mitä prosessikaavio voisi pitää sisällään. Etevan palvelutuotetyöryhmälle toimitettiin maaliskuussa 2017 esitys Etevan perhetyön palvelukuvauksesta, mikä jäi työryhmälle käyttöön vuoden 2018 palvelutuoteluettelon jatkotyöskentelyä varten.

Perhetyön kehittäminen jatkui perhepalvelukeskus Tikkarellissa työntekijöiden ja esimiehen kesken sekä kohtaamisissa perheiden kanssa. Opinäytetyöhön liittyvä kehittämishanke päättyi maaliskuussa 2017.

5 TIKKARELLIN LYHYTAIKAISHOITO LASTEN VANHEMPIEN KOKEMANA

5.1 Vanhempien näkemyksiä kasvatuskumppanuuden ja osallisuuden toteutumisesta

Haastattelujen aluksi haastateltavat saivat kertoa perheestään ja Tikcarellin asiakkaana olevasta lapsesta, mitä itse halusivat. Kaikilta haastateltavilta kysyttiin, kuinka kauan lapsi oli ollut Tikcarellin asiakkaana. Asiakkuuden pituudet vaihtelivat yhdestä vuodesta kahdeksaan vuoteen, eli osa lapsista oli ollut Tikcarellin asiakkaana sen toiminnan käynnistymisestä alkaen.

Varsinaisesti haastattelu alkoi kysymyksillä kasvatuskumppanuuteen ja osallisuuteen liittyen. Lähes kaikille haastateltaville sana kasvatuskumppanuus oli tuttu esimerkiksi päiväkodissa tapahtuneiden keskustelujen pohjalta. Yhdenkään asiakkaan kohdalla ei ollut yhteistyötä esimerkiksi Tikcarellin ja koulun välillä. Vanhemmat välittivät viestiä lapsen asioista Tikcarellin ja koulun välillä. Vanhemmat kokivat asian toimivan ja viestien kulkevan riittävästi. He toivat esille sen, että tieto on kulkenut hyvin heidän välityksellään. He eivät kokeneet tarvetta muuttaa käytäntöä. Osa haastateltavista ei ollut ajatellut kasvatuskumppanuutta aikaisemmin Tikcarelliin liittyen. Haastattelun aikana keskusteltiin aiheesta ja kaikkien haastateltavien mukaan kasvatuskumppanuus toteutui Tikcarellissa.

Se tarkoittaa tällasta, että meillä on sama päämäärä, meillä ketkä nyt häntä hoidetaan ja kasvatetaan ja hänestä huolehditaan. Me täällä kotona ja sitten siellä Tikcarellissa. Pyritään samaan asiaan kaikilla toimilla.

Haastateltavat toivat esille sen, että lapsen arjen sujumista mietitään yhdessä ja asioista keskustellaan. Vastauksissa tuli esille myös luottamus siihen, että Tikcarellin ohjaajilla on paras tieto arvioida lapsen arjen sujumista lyhytaikaishoidon yksikössä.

Jotenkin koen, että puolin ja toisin ollaan niitä asiantuntijoita. Me täällä kotiympäristössä tehdään se hänen elämänsä ja mä tavallaan luotan, että siellä Tikkarellissa, mähän en oo siellä töissä niin mähän en voi. Mulla on semmonen luottamus, että siellä hallitaan se.

Osallisuus oli terminä vieraampi, osa haastateltavista ei ollut aikaisemmin kuullut siitä. Haastattelija kertoi lyhyesti, mitä osallisuudella voidaan tarkoittaa ja pyysi haastateltavia sen jälkeen arvioimaan, kuinka se toteutuu Tikkarellissa.

Ai esim, X tykkää juoda, tai sellasii? Joo, on ollut, että hoitajat ovat kertoneet, että oli välipalana jotakin ja X:lle ei maistunut. Sillee, että X ei tykkää sellaisesta, et tarjotkaa vaikka leipää. Otetaan huomioon. Ne kokeilee, mitä mä pyydän.

5.1.1 Palveluun on voinut vaikuttaa riittävästi

Kaikki haastateltavat eivät osanneet arvioida palvelua osallisuuden näkökulmasta. Saattoi olla, että hieman vieraampi termi vaikeutti asiaan vastaamista. Siksi kaikilta haastateltavilta kysyttiin osallisuuteen liittyen myös konkreettisemmin, onko palveluun voinut vaikuttaa riittävästi. Vanhemmat arvioivat, että ovat voineet vaikuttaa lapsen palveluun, esimerkiksi, kuinka lapsen kanssa toimitaan eri tilanteissa. Vanhemmillä oli myös kokemus hyvästä yhteistyöstä Tikkarellin ohjaajien kanssa. He kokivat saavansa tietoa, mitä Tikkarellissa tehdään lasten kanssa.

On vaikuttanut sanoilla ja teoilla, olisiko näin ja näin. On hyvää yhteistyötä.

Vanhemmilta kysyttiin myös, voiko lapsi vaikuttaa saamaansa palveluun? Tähän vanhemmat eivät osanneet vastata. Osa vanhemmista kertoi, että lapsi ei kykene tuomaan omia ajatuksiaan esille ja siksi niiden kertominen

työntekijöille voi olla vaikeaa. Vanhemmat eivät osanneet kertoa, onko lapsella mahdollisuus tehdä valintoja omiin asioihinsa liittyen.

5.1.2 Lapsen ollessa Tikkarellissa on vanhemmilla aikaa levätä

Haastateltavia pyydettiin kertomaan, kuinka lapsen lyhytaikaishoidon jaksot vaikuttavat perheen arkeen. Kaikki haastateltavat kertoivat, että lapsen jaksot Tikkarellissa auttavat vanhempia jaksamaan lapsen kanssa paremmin. Monet haastateltavista kuvailivat, kuinka arjen ajattelemisen ilman Tikkarellin palvelua tuntuisi tällä hetkellä mahdottomalta.

No paljon. Siis onha se, et vaikee kuvitella, että ei olis enää sellaista paikkaa.

Vanhemmat kuvailivat, että eivät jaksaisi lapsen kanssa ilman lyhytaikaishoidon jaksoja. Eräs vanhemmista kertoi, että Tikkarellin palvelut mahdollistavat sen, että lapsi voi osan ajasta asua oman perheensä kanssa, kun toiset perheenjäsenet saavat levätä lapsen Tikkarellin jaksojen aikana. Osa haastateltavista kertoi myös, että perheen toisten lapsien hyvinvointi lisääntyy, kun yksi lapsista on välillä lyhytaikaishoidossa. Eräs vanhemmista toi esille erityisen tärkeänä sen, että Tikkarelliin sovittujen jaksojen ajankohdat pitävät, eikä niihin tule yllättäviä muutoksia. Sovittujen asioiden pysyvyys tukee vanhempien hyvinvointia.

Monet vanhemmat kuvailivat haastattelujen aikana, kuinka vammaisen lapsen ollessa kotona, koko perhe toimii hänen ehdoillaan. Monet perheen arjen ratkaisuista tehdään sen mukaan, kuinka vammaisen lapsen arki saadaan järjestymään.

Kyllä. Tavallaan koko perhe elää sillä tavalla hänen, kaikki asiat täytyy suunnitella nimenomaan sillä tavalla, että hänen kanssa se onnistuu ja sehän on sitten koko perheelle sellainen haaste.

Tikkarellin lyhytaikaishoidon jaksojen koettiin tarjoavan vanhemmille mahdollisuuden lepoon, sekä sellaisten asioiden tekemiseen, mitkä eivät ole

vammaisen lapsen kanssa niin helposti mahdollisia toteuttaa. Vanhemmat kuvailivat, että lapsen lyhytaikaishoidon aikana heillä on mahdollisuus levätä. Mahdollisuus nukkua mainittiin useissa haastatteluissa. Lisäksi vanhemmat kertoivat, että lapsen jakson aikana he voivat esimerkiksi hoitaa sellaisia asioita, joita on vaikeaa hoitaa yhdessä vammaisen lapsen kanssa, kuten kaupassa käynnit, pitkät lenkkeilyt koiran kanssa, vierailut sukulaisten tai ystävien luona. Erilaiset matkat ja harrastukset ovat myös helpommin mahdollisia toteuttaa, kun lapsi on hoidossa Tikkarellissa.

No siis paljonkin, et ylipäättänsä pääsee hoitaa asioita ja nukkumaan. Varmasti se nukkuminen. Miten mä sen sanoisin. Pääsee koiran kaa lenkille, pitkille lenkeille.

Vanhemmat toivat kaikissa haastatteluissa esille myös palvelun merkityksen perheen toisille lapsille. He kuvailivat, että lyhytaikaishoidon jakson aikana vanhemmilla on enemmän aikaa keskittyä tekemään asioita perheen toisten lasten kanssa.

Käymme ostoksilla ja kaupassa. Saa olla pienten lasten kanssa.

Sitten me tietysti saadaan semmosta tavallista perhe-elämää sillä aikaa. Meillä on kaksi tavallista lasta, niin heidän kanssaan.

5.1.3 Tikkarelli on tärkeä osa vammaisen lapsen elämää

Vanhemmilta kysyttiin myös, millainen merkitys heidän mielestään Tikkarellin palveluilla on asiakkaana olevalle lapselle. Vanhempien viesti oli, että eivät tiedä lapselle olevan mitään muuta mahdollista lyhytaikaishoidon paikkaa. Vanhemmilla oli myös luottamus siihen, että lapsi viihtyy palveluissa ja pääsee siellä tekemään itselleen mielekkäitä asioita. Lapsi saa myös vaihtelua arkeen. Osa vanhemmista myös korosti sitä, että on tärkeää tietää lapsen olevan turvassa lyhytaikaishoidon aikana.

No paljon. Ei olisi mitään muuta paikkaa, missä olla.

Ja me voidaan ajatella, että hän on nyt jossain, missä hän on hyvässä hoidossa ja turvassa.

Monet vanhemmat kuvailivat lapsen tarpeita arjen elämään liittyen ja pohtivat, etteivät keksi mitään muuta paikkaa, missä niihin voitaisiin vastata. Turvallisuutta korostettiin ja sitä, että ohjaajat osaavat ottaa lapsen tarpeet huomioon. Osa vanhemmista koki, että lapsi hyötyy palvelusta, koska vanhemmat saavat lyhytaikaishoidon jakson aikana levätä ja jaksavat sen myötä hoitaa lasta paremmin silloin, kun hän on kotona.

5.2 Palveluihin saapuminen

5.2.1 Tutustumiskäynnillä oli suuri merkitys

Vanhemmilta kysyttiin, miten he olivat kokeneet aivan ensimmäisen palveluun saapumisen. Monet vanhemmista olivat käyneet Tikkarellissa tutustumiskäynnillä ennen lapsen palvelun alkamista. Osa vanhemmista kertoi, että olivat epäröineet aluksi lapsen viemistä hoitoon. Eräs haastateltavista kertoi, että olisi halunnut itse hoitaa lapsen ilman ammattilaisten apua. Toiveena oli myös ollut, että lapsen kasvaessa hän kehittyisi ja lyhytaikaishoito olisi tarpeetonta. Osa vanhemmista kertoi, että he olivat kuulleet palvelusta ystävältään, mikä oli helpottanut palvelun aloittamista.

Suurin osa haastateltavista kuvaili, että ensimmäinen tutustumiskäynti oli ollut positiivinen kokemus. Vanhemmat kertoivat, että heidät oli otettu hyvin vastaan ja Tikkarelliin oli ollut helppo mennä. Työntekijät olivat olleet ystävällisiä ja heidän asenteensa oli ollut hyvin positiivinen. Vanhemmille oli esitelty fyysisiä tiloja ja Tikkarellin toimintaa. Tutustumiskäynti koettiin hyvin tärkeäksi ja se oli mahdollistanut vanhempien päätöksen aloittaa lapsen palvelun Tikkarellissa.

Ja sitte ne ite työntekijät olivat, ne huoku sellasta positiivisuutta. Ja otti hyvin vastaan ja.

Hän (ohjaaja) oli tosi mukava, oli helposti lähestyttävä ja esitteli ne paikat ja kaikki muut. Jäi sellainen hyvä fiilis.

Osa vanhemmista oli kokenut Tikkarellin fyysiset tilat autioiksi tai laitosmaisiksi. He kertoivat, että myöhemmin sisustusta on lisätty ja tilat on viihtyisämmät. Ympäristön viihtyisyyttä pidettiin hyvin tärkeänä.

Hoitajat oli ihania, mut se paikka oli autio. Nyt se on ihan eri, kun sinne menee ja siel on säkkituoli ja lelui. Istuttii pyöreän pöydän ympärillä. Ihmisistä jäi hyvä kuva, mut ei tavallaan siitä paikast.

5.2.2 Työntekijöiden kohtaaminen

Haastateltavilta kysyttiin kokemuksia kohtaamisista työntekijöiden kanssa. Vanhemmat kertoivat, että olivat asiakkaan tulopalaverissa täyttäneet lomakkeen, jossa kysyttiin paljon tietoja lapsen hoitoon liittyen. Tiedon päivittäminen on sen jälkeen tapahtunut lähinnä lapsen mukana kulkevan viestivihkon välityksellä tai puhelinkeskusteluissa ohjaajien kanssa. Vanhemmat kokivat, että tieto muutoksista on siirtynyt hyvin ohjaajille.

Osa vanhemmista halusi itse viedä ja hakea lapsen Tikkarellista, mutta suurin osa kertoi lapsen kulkevan matkat taksilla. Vanhemmat kuvailivat, että on mahdollista kulua pitkiäkin aikoja siten, että he eivät tapaa Tikkarellin ohjaajia. Silloin vuorovaikutus tapahtuu viestivihkon ja puhelimen välityksellä. Vanhemmat kirjoittavat viestivihkoon, jos lapsen hoidossa on tapahtunut jotain muutoksia. Tikkarellin ohjaajat kirjoittavat asioista, mitä lapsi on tehnyt, tai jos jakson aikana on tapahtunut jotain erityistä.

Vanhemmat kertoivat, että soittavat itse välillä Tikkarelliin, kun haluavat kuulla lapsen kuulumisia. Monet haastateltavista kertoivat, että on mukavaa kuulla lapsen tekemisistä, vaikka mitään erikoista ei olisi tapahtunutkaan. Eräs vanhemmista kuvaili, että on hienoa kuulla, että hänen lapsen-

sa on syönyt keksiä ja juonut mehua muiden lasten kanssa. Asiat, joita hän halusi kuulla, olivat hyvin konkreettisia ja arkisia.

Vanhemmat kertoivat, että Tikkarellin ohjaajat soittavat vain silloin kun heillä on jotain asiaa tai kysyttävää.

Soitan Tikkarelliin. Kaikki on mennyt hyvin. Hoitajat kertovat, miten on mennyt. On ok. Soittavat vain, jos on jotain asiaa.

Osa vanhemmista kertoi pohtivansa, mikä olisi hyvä aika soittaa Tikkarelliin, jotta ohjaajilla olisi parhaiten aikaa keskustella heidän kanssaan. He kokivat hieman epäselväksi, milloin voi soittaa ja mikä olisi paras tapa olla yhteydessä ohjaajiin. Tekstiviestin mahdollisuutta toivottiin yhtenä yhteydenpidon välineenä. Osa vanhemmista myös kertoivat, että on hieman epäselvää, mitkä ovat sellaisia asioita, mitä on syytä soittaa ohjaajille. Eri-tyisesti niillä vanhemmilla, joiden lapsi oli ollut vasta vähän aikaa Tikkarellin asiakkaana, oli epäselvyyksiä yhteydenpitoon liittyen. Niiden omaisten kanssa, joiden lapsi oli ollut jo useita vuosia Tikkarellin asiakkaana, ei tällaisia ajatuksia tullut esille.

Vanhemmat olivat kuitenkin pääsääntöisesti tyytyväisiä ja kokivat viestien kulkevan hyvin. Suurin osa vanhemmista koki, että Tikkarellin ohjaajilla on aina aikaa keskustella heidän kanssaan silloin, kun vanhemmat soittavat lapsen asioihin liittyen. Vanhemmat myös kokivat, että ohjaajien soittaessa asia on ollut aina aiheellinen keskustella vanhempien kanssa, eikä niin sanottuja turhia puheluja ole ilmaantunut.

Ei koskaan ole tullut sellaista fiilistä, että he sanoisivat, että heillä olisi kiire. Kertovat, että mitä he päivän aikana ovat tehneet.

Osa vanhemmista oli kokenut, että kaikkien ohjaajien kanssa ei ollut niin helppo keskustella lapsen asioista, kuin toisten. Joissakin tilanteissa esimerkiksi yhteisen äidinkielen puuttuminen saattoi vaikeuttaa vuorovaikutusta. Vanhemmat kertoivat myös muita syitä, miksi mielellään keskuste-

lisivat jonkin tietyn työntekijän kanssa. He kuvailivat, että on helpompaa keskustella lapsen asioista puhelimesta jonkin tutun ohjaajan kanssa.

Joidenkin ohjaajien kanssa keskustellessa osa vanhemmista koki, etteivät he tule kuulluksi. Varsinkin uudempien ohjaajien kanssa vanhemmilla oli ollut kokemuksia, joissa heistä oli tuntunut, ettei heidän viestiään vastaanoteta. Vanhemmat, joiden lapsi oli ollut jo useita vuosia Tikkarellin asiakkaana, kertoivat luottavansa työntekijöihin ja kuvailivat keskustelun olevan helppoa heidän kanssaan. Tunnetta, ettei tule kuulluksi keskustellessaan ohjaajien kanssa oli enemmän niillä vanhemmilla, joiden lapsi oli ollut Tikkarellin palveluissa vasta vähän aikaa.

Asioita sanoo ja joo, joo, joo. Illalla soittaa ja toivoo, että joku tuttu vastaisi, kenen kanssa on helppo puhua X:n asioista, kun tuntee. Et siis välillä on niitä tilanteita, et must tuntuu, että toistan itseäni miljoona kertaa ja ettei mua kuunnella.

Luottamusta lisäsi se, että vanhemmille soitetaan myös silloin, kun jotain ikävää oli tapahtunut. Vanhemmat kokivat tärkeäksi sen, että he tietävät kaikista lapseen liittyvistä asioista ja heillä on mahdollisuus keskustella niistä ohjaajien kanssa. Tärkeäksi koettiin myös se, että henkilökunta oli reagoinut ikävään tapahtumaan ja miettinyt vanhempien kanssa, kuinka voitaisiin toimia, jotta asia ei toistuisi.

Vaikka on käynykin vähän jotain ikävää, että siitäkin on sit ilmoitettu. Se on jotenkin tärkeä, koska kyllä tiedän, että ei siitä välttämättä kaikki kaikkialla sitten ilmoittais, kun ei oo vanhemmat näkemässä. Se herättää kyllä tosi suurta luottamusta.

Vanhemmat, jotka tapaavat ohjaajia säännöllisesti viedessään lasta lyhytaikaishoidon jaksolle, kertoivat, että kohtaamiset ohjaajien kanssa ovat pääsääntöisesti positiivisia. Yksi vanhemmista kertoi, että ohjaajat olivat kiireisiä ja lyhytsanaisia, kun vanhemmat olivat vieneet lapsen Tikkarelliin. Tämä oli aiheuttanut hämmennyksen ja epävarmuuden tunteita, kuinka lapsi voi lyhytaikaishoidon jakson aikana.

Vanhemmat olivat kuitenkin pääsääntöisesti tyytyväisiä siihen, miten asiakas otetaan vastaan hänen saapuessaan palveluun. Ohjaajat ovat iloisia ja ystävällisiä ja tunnelma on positiivinen. Vanhemmat kertoivat arvostavansa sitä, että ohjaajat eivät vaikuta koskaan väsyneiltä, vaikka vanhemmat tietävät, kuinka haasteellista heidän lapsensa hoitaminen on. Vanhemmilla on lasta hoitoon viedessä aina myös tunne, että ohjaajat tuntevat asiakkaan ja tietävät, kuinka hänen kanssaan toimitaan. Tällainen tunne on välittynyt myös silloin, kun kyseessä on ollut uudempi ohjaaja.

No siellä oli kyllä semmonen tosi tervetullut olo kyllä oikeesti, että ja tähän asti kaikki. Sen tekee se henkilökunta, ketkä siellä on ja häntä ottaa vastaan.

Vanhemmat myös toivoivat, että henkilöstön pysyvyyteen voitaisiin jotenkin vaikuttaa. Toisaalta myös uudet ohjaajat saivat positiivista palautetta, koska heillä on uusia ideoita ja he ovat työssään innokkaita ja todella motivoituneita lasten hoitamiseen.

5.2.3 Työntekijöiden osaaminen

Vanhemmilla oli käsitys, että työntekijöillä on riittävästi osaamista asiakkaiden hoitamiseen. Joskus työntekijät soittavat vanhemmille ja kysyvät jotakin asiaa lapseen liittyen. Vanhemmat kokivat tämän vain positiivisena asiana. Vanhempien mielestä turhia puheluita ei tullut, vaan ohjaajat halusivat tarkistaa jonkin lapseen liittyvän asian. Lapsen lääkityksestä esimerkiksi on soitettu vanhemmille silloin, kun lääkitykseen liittyen on tullut muutoksia lapsen edellisen lyhytaikais-hoidon jakson jälkeen. Vanhemmilla oli käsitys, että ohjaajilla on riittävästi osaamista lääkehoitoon liittyen. Muutoksista on tärkeää muistaa välittää tietoa.

Vanhemmilla oli kokemus, että työntekijät kertovat asioista avoimesti ja asiat ovat ohjaajilla hallinnassa. Eräs vanhemmista koki, että ohjaajilla on enemmän osaamista joihinkin lapsen hoitoon liittyviin asi-

oihin, kuin heillä itsellään. Hän koki, että esimerkiksi pyörätuoli säädetään aina Tikkarellissa lapsen kannalta oikeaan asentoon.

Ammattitaitoisia. Just se, että ne apuvälineet on paremmin hallussa, kuin meillä. Säädot ovat kohdallaan... On hassussa asennossa ja ne tulee korjattuna takaisin. Niin on luotto siihen osaamiseen.

Tiedonkulku yksikön sisällä koettiin myös toimivana. Vanhemmilla oli käsitys, että myös uudet työntekijät perehdytetään hyvin ja he saavat riittävästi tietoa lapsen hoitoon liittyvistä asioista.

Kyllä minä sanoisin, että siellä on osaamista... Tiedonkulku on välittynyt esim. mahdollisille kesätyöntekijöille.

5.2.4 Palaverikäytännöt

Haastatteluissa selvisi, ettei asiakkailta ollut säännöllisiä palavereja, joissa vanhemmat ja työntekijät olisivat tavanneet toisiaan. Vanhemmilla oli kuitenkin sellainen käsitys, että tapaaminen ohjaajien kanssa olisi mahdollinen, mikäli heille tulisi tarvetta sellaiseen.

Tikkarellin ohjaajat toivat ensimmäisessä kehittämispäivässä esille, että vanhempia olisi hyvä tavata säännöllisesti, jotta tietojen päivittäminen olisi helpompaa. Vanhemmilta kysyttiin asiaa ja selvisi, etteivät he ole kaivanneet palavereja. Vanhemmat suhtautuivat kuitenkin asiaan positiivisesti.

Emmä oo ees ajatellu koko asiaa. En tiää. Voishan se tietysti olla ihan hyvä, että ois, mutta kuitenkin kun on tuntunu, että hommat toimii, ettei oo ees osannu ruveta ajattelemaan, että vois palavereja pidellä.

Kaikkien vanhempien mielestä palaveri esimerkiksi kerran vuodessa voisi olla mahdollinen toteuttaa. Vanhemmat pohtivat, että palaverissa olisi mahdollista käydä läpi lapsen kuulumisia ja päivittää ajan tasalle lapsen hoidossa mahdollisesti tapahtuneita muutoksia. Suurin osa vanhemmista ei pitänyt ajatusta palaverista kuormittavana. Osa vanhemmista totesi, että

heille voisi tarjota vuosittain mahdollisuutta palaveriin, mutta välttämättä joka vuosi ei olisi tarvetta ja koettiin tärkeäksi myös mahdollisuus kieltäytyä tapaamisesta. Lasten kasvamisen myötä asioita voisi kuitenkin olla hyvä käydä läpi kerran vuodessa.

Tikkarellissa on järjestetty vuosittain vanhempainilta. Tämä koettiin hyväksi, koska siellä saa tietoa ajankohtaisista asioista. Osa vanhemmista koki, että olisi tärkeää tavata välillä myös muiden lasten vanhempia.

5.3 Kehittämisehdotukset

Haastattelun lopuksi kysyttiin vanhemmilta toiveita tai kehittämisehdotuksia Tikkarellin toimintaan liittyen. Kukaan haastateltavista ei osannut heti vastata kysymykseen. Yksi vanhemmista kertoi, että hänen lapsensa viihtyy saunassa ja ehdotti, että Tikkarelliin rakennettaisiin sauna.

Eräs vanhemmista otti puheeksi palaverit. Hän mainitsi, ettei olisi muuten osannut ehdottaa sitä, mutta kun asiasta oli aikaisemmin haastattelun aikana puhetta, hän piti sitä hyvänä kehittämisehdotuksena. Eräs vanhemmista toivoi, että henkilökunta olisi pysyvämpää. Silloin ohjaajiin tutustuisi paremmin ja keskustelut heidän kanssaan olisivat luontevampia. Yksi vanhemmista kertoi, että pitäisi tärkeänä tavata toisten lasten vanhempia. Hän koki vanhempainillat yhdeksi mahdollisuudeksi tavata toisten perheiden vanhempia.

Haastattelun aikana joitakin kehitettäviä asioita nousi esille, kuten vanhempien kohtaaminen ja kuulluksi tulemisen kokemukset. Näitä asioita vanhemmat eivät kuitenkaan tuoneet esille, kun heiltä kysyttiin kehittämisehdotuksia. Aiheet ehkä eivät kokonaisuudessaan aiheuttaneet suurta huolta vanhemmille, mutta tarkemmin kysyttäessä ne nousivat esille. Nämä aiheet on kuitenkin tärkeää nostaa niiden kehitettävien asioiden joukkoon, joita Tikkarellin perhetyössä pyritään parantamaan yhteistyössä työntekijöiden kanssa.

6 PERHETYÖN PALVELUKUVAUS ETEVASSA

Kehittämishankkeen tavoitteena oli laatia Etevan perhetyöstä palvelukuvaus. Esitys perhetyön palvelukuvauksesta laadittiin työryhmässä, johon kuului opinnäytetyön laatijoiden lisäksi Etevan toimitusjohtaja ja aluepäällikkö. Palvelukuvauksen pohjana käytettiin opinnäytetyön tietopohjaa. Palvelukuvauksen muotoutumiseen vaikuttivat merkittävästi Tikkarellin asiakkaiden vanhempien haastatteluista nousseet kehittämissuositukset, sekä Tikkarellin työntekijöiden kokemukset ja kehittämissuositukset. Vanhempien ja työntekijöiden merkittävin kehittämissuositus oli vuorovaikutus ja luottamus perheiden ja työntekijöiden välillä. Prosessin eteneminen on esitelty tarkemmin tämän opinnäytetyön luvussa 4.

Perhetyön palvelukuvaus muotoutui kehittämishankkeen aikana monien eri tekijöiden kautta. Vanhempien haastattelut ja työryhmien kehittämissuositukset sekä työntekijöiden ja esimiehen työ yksikössä hankkeen aikana toivat esille perhetyön kannalta merkityksellisiä asioita. Työryhmässä toimiksiantajan edustajien kanssa luotiin pohja, mitä perhetyöhön liittyen halutaan selvittää ja kuinka työryhmien toimintaa oli syytä kehittää, jotta perhetyön merkitys tulisi näkyväksi ja kirjallisesti dokumentoiduksi. Kaikkea hankkeen aikana tehtyä työtä peilattiin opinnäytetyön tietopohjaan, eli lastensuojelun perhetyöhön.

Yksi opinnäytetyön kehittämishankkeeseen liittyvä tuotos on PowerPoint-esitys Etevan tarjoamasta perhetyöstä (LIITE 5). Toinen kirjallinen tuotos on palvelupäälliköiden laatima esitys perhetyön palvelukuvauksesta (Kuvio 5) Etevan vuoden 2018 palvelutuoteluettelo varten.



Kuvio 5. Perhetyön palvelukuvaus Etevassa

Kasvatuskumppanuus, kieli- ja vuorovaikutus sekä osallisuus ovat perhetyön palvelukuvauksen keskiössä. Kasvatuskumppanuudessa vanhemmat ja henkilökunta sitoutuvat yhdessä toimimaan lapsen kasvun ja kehityksen parhaaksi. Se edellyttää molemminpuolista arvostusta ja luottamusta. Van-

hemmillä on ensisijainen kasvatusvastuu ja asiantuntijuus omasta lapsestaan. Työntekijöillä on koulutuksen antama ammatillinen tieto ja osaaminen. Hoidon alkaessa pidetään yhteinen aloituspalaveri ja siinä luodaan pohja kasvatuskumppanuudelle.

Vuorovaikutuksen osalta työntekijät tarjoavat lapselle tarvittaessa vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä (viittomat, kuvat ja eleet). Jokainen lapsi on osa yhteisöä. Lapsella on oikeus tulla nähdyksi ja kuulluksi. Tärkeää osallisuutta korostavassa perhetyössä on turvallisuutta ja tunteita salliva ilmapiiri. Laadukas perhetyö vaatii oman työnsä arvopohjan tiedostavan henkilöstön. Kuuntelu, herkkyys ja aito läsnäolo ovat osallisuuden kulmakiviä.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

7.1 Etevan tarjoama perhetyö tukee asiakkaiden ja heidän perheidensä hyvinvointia

Opinnäytetyöhön liittyvän haastatteluiden tuloksista nousi esille Tikkarellin tarjoaman lyhytaikashoidon välttämättömyys perheille. Yksi haastateltavista kertoi, ettei lapsen asuminen muun perheen kanssa olisi mahdollista ilman lyhytaikashoidon jaksoja. Sosiaali – ja terveysministeriön KEHAS-hankkeen seurantar ryhmän 2016 - 2020 mukaan, kotiin saatavien ja kotona asumista tukevien palvelujen ja tukitoimien ensisijaisuutta ja lisäämistä on korostettu tehostettavissa toimissa. Vammaisella lapsella on oikeus asua omien vanhempien kanssa. (Sosiaali - ja terveysministeriö 2016, 6 - 7.)

Useissa tutkimuksissa korostettiin perheiden tukiverkoston tärkeyttä ja yhteistyön tärkeyttä ammattilaisten kanssa. Hassal ym. (2005, 405) mukaan kehitysvammaisten lasten äitien kokemaa stressiä vähensi, jos äidillä oli sosiaalinen tukiverkosto apunaan. Samoin tunne, että pystyi vaikuttamaan asioihin, lisäsi tyytyväisyyttä. Lähes kaikki vanhemmat halusivat hoitaa pientä kehitysvammaista lastaan kotona. He tarvitsevat siihen tehtävään tukea yhteiskunnalta ja asennoitumisen tulee olla myönteistä vammaisuutta kohtaan. (Tonttila 2006, 10.)

Vanhempien kokemus oli, että kehitysvammainen lapsi voi vaikuttaa koko perheen dynamiikkaan (Luoma 2014,43). Vanhemmat olivat usein mukanneet perheen arkea ja rutiineja, jotta yhden lapsen ongelmiin voitaisiin vastata paremmin (Karjalainen 2013, 43). Vanhemmat kertoivat haastattelussa, että Tikkarellin asiakkaana oleva lapsi vaikutti pitkälti siihen, kuinka arki kotona sujui. Lapsella saattoi olla vaativia hoitotoimenpiteitä tai haastavaa käyttäytymistä, jonka mukaan perheen arki oli muotoutunut.

Luoman (2014, 43) mukaan vanhemmat voivat kokea, että perheen lapsien tasapuolinen huomioiminen on vaikeaa, koska kehitysvammainen lapsi vaatii jatkuvaa valvontaa terveydenhoidon tai esimerkiksi karkailutai-

pumuksen vuoksi. Haastatteluissa nousi esiin, että Tikkarellin asiakkaana oleva lapsi saattoi viedä vanhempien huomion täysin silloin, kun hän on kotona. Vanhemmat kokivat, että lapsen ollessa Tikkarellin lyhytaikaishoidon jaksolla, heillä oli mahdollisuus ottaa huomioon perheen muita lapsia ja tehdä heille tärkeitä asioita. Vanhempien mahdollisuus lepoon lyhytaikaishoidon jaksojen aikana nousi myös esille lähes kaikissa haastatteluissa. Kehitysvammaisille lapsille on tärkeää luoda turvallisuuden tunnetta lyhytaikaishoidon jakson aikana. Asiakkaat ovat tyytyväisiä ja perheet voivat luottaa palveluun ja viettää vapaa-aikaansa rauhallisin mielin, kun perheenjäsen on jaksolla perhepalvelukeskus Tikkarellissa.

7.2 Kasvatuskumppanuus erityistä tukea tarvitsevien lasten perheiden kanssa

Kehitysvammaisten lasten parissa tehtävästä perhetyöstä ja täysin vastaavanlaiseen viitekehykseen sijoittuvia suomalaisia tutkimuksia oli hyvin vaikeaa löytää. Siksi tietopohja on rakennettu lastensuojelun perhetyön tietopohjaan peilaten. Opinnäytetyö tuottaa siten uutta tietoa, jota on tutkittu kehitysvamma-alalla vielä hyvin vähän. Lastensuojelun perhetyön tietopohja soveltui hyvin työhön kehitysvammaisten lasten kanssa tehtävään perhetyöhön. Tietopohjassa käsitellyt teemat nousivat myös haastattelujen tuloksista, sekä työryhmien kehittämisehdotuksista.

Rönkkö ja Rytönen (2010, 27) tuovat esille, että perhetyön peruslähtökohtana on perheiden elämästä lähtevät tarpeet, jotka liittyvät usein lasten kehitys- ja kasvatuskysymyksiin, vanhemmuuden tukemiseen, elinolojen järjestämiseen ja perheen hyvinvoinnin ja toimintakyvyn lisäämiseen. Vanhemmat tuntevat parhaiten lapsensa ja hänen elinympäristönsä. Ammatti-ihmisillä on taas sellaista erityisosaamista, jota kehityksessään poikkeavan lapsen vanhemmuudessa tarvitaan. Kumppanuus perustuu molemminpuoliseen kunnioitukseen. (Määttä 2001, 99 - 102.) Kasvatuskumppanuus sopii kehitysvammaisten lasten kanssa tehtävään työhön. Vanhemmilla on asiantuntemus lapsensa asioissa ja työntekijöillä on koulutuksen ja työko-

kemuksen kautta saavutettu ammatillinen osaaminen. Kasvatusvastuu on kaikkien toimijoiden kesken yhteinen.

Kasvatuskumppanuudelle luodaan pohjaa ensimmäisessä tapaamisessa. Useissa lähteissä korostuu ensimmäisen tapaamiskerran merkitys perhetyössä. Tämä tuli esille myös haastatteluiden tuloksissa. Kaikki vanhemmat pitivät merkityksellisenä palvelun aloittamiselle, että ensimmäisestä käynnistä Tikkarellissa jäi positiivinen mielikuva. Raatikaisen (2015, 69) mukaan asiakkaan ja työntekijän ensikohtaaminen on tärkeä hetki. Asiakassuhde lähtee rakentumaan tuon hetken perusteella. Ensikohtaamisessa voi nousta esille ennako-oletukset, ristiriitaiset odotukset, asenteet ja motiivit yhteistyötä kohtaan. Ensivaikutelma ohjaa suhteen muodostumista.

Myös Rönkkö ja Rytönen (2010, 179) tuovat esille ensimmäisen tapaamiskerran merkityksen perhetyössä. Se on vuorovaikutuksen ja yhteistyön kannalta ratkaiseva. On tärkeää miettiä käytänteitä, joilla ensimmäistä tapaamista luodaan. Perhepalvelukeskus Tikkarellissa päätettiin panostaa jo toiminnan alusta saakka aloituspalaveriin luottamuksen saavuttamiseksi perheiden kanssa tehtävässä yhteistyössä. Samoin koettiin, että siinä tilanteessa perhe tulee kuulluksi ja se tukee asiakkaan yksilökeskeisen suunnittelun toteutumista.

7.3 Vuorovaikutuksella ja luottamuksella on suuri merkitys

Perhetyössä keskeisiä ovat työntekijän vuorovaikutustaidot ja tärkeää on kyky luoda luottamuksellinen ja turvallinen yhteistyösuhde (Rönkkö ja Rytönen 2010, 283). Työntekijöiden ja perheiden välisissä tapaamisissa korostuu asiakkaan ja vanhempien kuunteleminen, arvostaminen, kunnioittaminen, ammatillisuus ja välittäminen. Luottamus ja avoin vuorovaikutus on tärkeää, jotta voidaan puhua myös lapseen liittyvistä ikävistä asioista. Työntekijä ja perhe luovat vuorovaikutuksessa yhteistä todellisuutta. (Hovi-Pulsa 2011, 87.)

Luottamus vanhempien ja työntekijöiden välillä nousi esille haastattelujen tuloksista. Osa vanhemmista koki, että vuorovaikutus Tikkarellin työntekijöiden kanssa oli toimivaa ja he pystyivät keskustelemaan myös lapseen liittyvistä haasteellisista asioista. Vuorovaikutuksen ja luottamuksen merkitys nousi esille myös keskusteluissa työntekijöiden kanssa. Työntekijät korostivat myös perheiden yksilöllistä kohtaamista, sekä vuorovaikutustaitoja. Työntekijät toivoivat myös mahdollisuutta säännöllisiin tapaamisiin vanhempien kanssa, jolloin mahdollisuuksia vuorovaikutustilanteisiin olisi säännöllisesti.

Vuorovaikutukseen liittyen tuli joiltakin vanhemmilta myös kritiikkiä. He kokivat, etteivät tule kuulluksi kaikissa lapsen hoitoon liittyvissä asioissa. Luottamuksen rakentamiseen ja ylläpitämiseen kuuluvat asiakkaan arvostaminen, kunnioittaminen ja hänen asioidensa salassa pitäminen. Luottamus syntyy myös siitä, että asiakas kokee tulleensa kuulluksi. (Raatikainen 2015, 144 - 145.) Perheen historian ja kulttuurin ymmärtämisen kautta työntekijällä on mahdollisuus toimia vuorovaikutustilanteissa niin, että hän tekee itsensä ymmärretyksi perheelle (Hovi-Pulsa 2011, 88). Työntekijän odotetaan mukautuvan vuorovaikutuksessa kunkin perheen tarpeisiin, jotta hän voi olla perheelle avuksi. Työntekijältä vaaditaan myös kykyä hyväksyä erilaisuutta, sekä empatiakykyä. (Rönkkö ja Rytönen 2010, 165 - 166.)

Haastattelujen perusteella yksi merkittävä osaamisvaatimus lyhytaikaishoidon yksikön tarjoamassa perhetyössä, on työntekijöiden kyky luoda luottamuksellinen vuorovaikutus lasten ja heidän vanhempien kanssa. Kommunikoinnin merkitys korostuu, kun tehdään työtä vammaisten lasten ja nuorten kanssa. Asiakkaina on myös useita maahanmuuttaja taustaisia lapsia ja heidän perheitään, jolloin vuorovaikutuksen ja yhteisen ymmärryksen löytäminen on tärkeää.

7.4 Osallisuus erityistä tukea tarvitsevien lasten kanssa tehtävässä työssä

Vammaisten henkilöiden asumispalveluissa on vahvistettava yksilöllisyyttä ja osallisuutta. Valtioneuvoston periaatepäätöksessä korostetaan, että vammaisen lapsi on ensisijaisesti lapsi ja että hänellä on oikeus asua omien vanhempiensa kanssa. (Sosiaali - ja terveysministeriö 2016, 4.) Vanhemmat pitävät lyhytaikaishoitoa välttämättömänä palveluna perheelleen. Ilman sitä ei paljon apua tarvitsevien kehitysvammaisten lasten elämä onnistuisi kotona. Useimmat vanhemmat haluavat, että lapsi asuu kotona. Lyhytaikaishoitoa tarvitaan viikonloppuisin ja loma-aikoina, sekä välillä viikollakin.

Osallisuudella tarkoitetaan mahdollisuutta liittyä ja kuulua yhteisöön. On myös oleellista pystyä vaikuttamaan yhteisön toimintaan. (Hotari, Oranen ja Pösö 2009, 117.) Haastattelun tuloksista selvisi, että useimmat vanhemmista kokivat voivansa vaikuttaa siihen, millaista hoitoa hänen lapsensa saa Tikkarellissa. Osa vanhemmista oli kokenut, ettei tule kaikissa tilanteissa kuulluksi lapsensa hoitoon liittyen.

Osallisuuden edellytyksenä on lasten ja nuorten mahdollisuus ilmaista mielipiteensä, saada tietoa, tehdä valintoja siihen toimintaan liittyen, johon he osallistuvat (Perälä, Halme ja Nykänen 2012, 52). Kielen ja kommunikoinnin merkitys on myös tärkeää vanhempien ja asiakkaiden osallisuuden toteutumiseksi. On tärkeää, että kommunikointi tapahtuu siten, että kaikilla osapuolilla on mahdollisuus ymmärtää, mitä vuorovaikutustilanteessa tapahtuu.

Lasten ja perheiden osallisuuden tulee toteutua palvelujen suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa (Perälä, Halme ja Nykänen 2012, 52). Tavoitteena on jokaisen lapsen ja nuoren hyvinvointi ja perheen tukeminen erityislapsen ja - nuoren arjessa. Työ perhepalvelukeskus Tikkarellissa pohjautuu laadukkaaseen perushoitoon ja ohjaukseen. Lapsen ja nuoren päivään tuo turvallisuutta ja rytmiä puhtaus, monipuolinen ravinto, päivittäinen ulkoilu ja lepo. Kasvua tuetaan turvallisella ja tunteita sallivalla ilma-

piirillä. Välittämisen kulttuurilla on merkittävä osuus luottamuksen syntymiseen. Tunneäly - ja herkkyys ovat tärkeitä ominaisuuksia lyhytaikaishoidon perhetyössä. On tärkeää ymmärtää myönteinen asenne perheitä kohtaan. Perhetyön ytimessä on myös kohtaaminen, kuinka perheet otetaan vastaan perhepalvelukeskus Tikkarelliin.

8 POHDINTA

8.1 Eettisyys ja luotettavuus

Kehittämishanke on toteutettu perhepalvelukeskus Tikkarellissa. Kehitysvammaisten lasten ja nuorten lyhytaikaishoidon yksiköt Eteva kuntayhtymässä ovat samalla periaatteella toimivia yksiköitä. Hankkeesta ja siihen liittyvästä tutkimuksesta on hyötyä myös Eteva kuntayhtymän muille lyhytaikaishoidon yksiköille, sekä muille organisaatioille heidän kehittäessään kehitysvammaisten lasten perheiden parissa tehtävää perhetyötä. Perheiden haastattelut tehtiin luottamuksella. Litteroinnit hävitettiin silppuamalla tutkimustulokset. Litteroinnin aikana tuloksia säilytettiin lukituissa kaapeissa. Perheet olivat hyvin rehellisiä ja he olivat kiinnostuneita tutkimuksesta. Jokainen toi esille, että tutkimus tulee hyödyntämään heitä ja varmasti koko alaa. Perhetyötä on tärkeää tutkia myös kehitysvammaisten lasten substanssista. Tutkimuksen aikana tuli esille, että kehitysvammaisten lasten perhetyön tutkimusta ei ole aiemmin tehty. Sen takia se tulee varmasti hyödyntämään alan kehitystä perhetyön osalta.

Kehitysvammapalvelut ovat olleet voimakkaan muutoksen kohteena viime vuosina. Etevan perhepalvelukeskuksessa kehittämistyö on kohdistunut asiakkaan yksilölliseen elämän suunnitteluun, sekä perhepalveluiden kehittämiseen. Uusi vammaispalvelulaki asettaa palveluntarjoajille uusia vaatimuksia perhetyön toteutumiseksi. Hovi-Pulsan mielestä on oleellista rajata perhetyö koskettamaan vain niitä asioita, joihin puuttumalla voidaan edistää perhetyön tavoitteiden toteutumista. (Hovi-Pulsa 2011, 66). Näitä asioita teemme yhteistyössä perheiden kanssa. Kuuntelemme heitä tarkasti, mihin voimme puuttua ja yhteistyössä rakennamme parempaa ja toimivampaa yhteistyötä.

Kehittämishankkeen suunnitelma on rakennettu Etevan arvojen ja strategian pohjalta. Hankkeen alussa työryhmille esitettävissä kysymyksissä sekä perheille esitettävissä kysymyksissä mietittiin, vastaavatko ne Etevan strategiatalossa (Kuvio 6) esiintyviin tavoitteisiin. Etevan strategia-talossa

tuodaan esille, että Eteva kuntayhtymä on uudistuva ja uudistava edelläkävijä:

- Asiakaslähtöinen ja monimuotoinen palveluntuottaja
- Hyvinvoiva ja tuottava yhteisö
- Positiivinen uskallus, yhteistyön voima, ihmisen kunnioittaminen ja avoimuus
- Eteva on alansa edelläkävijä, joka edistää asiakkaidensa elämänlaatua ja hyvää elämää



Kuvio 6. Etevan strategiatalo (Eteva 2014, 7-8.)

Tutkimuksessa täytyy huomioida eettisyyden näkökulma koko prosessin ajan. Tutkijan on tehtävä valintoja ja päätöksiä eettisyyden periaatteita noudattaen. (Kuula 2006, 11.) Perhepalvelukeskus Tikkarellin strategiassa on alusta saakka ollut kohtaaminen luottamuksen saamiseksi perheiltä. Siinä noudatetaan perhetyön ydintä, että perhe on asiantuntija omissa asioissaan ja työntekijät ovat välillisiä vaikuttajia. Perhetyön herkkyyteen

suhtaudutaan vakavasti ja ammattitaidolla. Tutkimuksen suunnittelu, toteutus ja raportointi on tehtävä tarkasti ja ketään loukkaamatta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2004, 3). Tutkimuksessa noudatettiin tarkasti tietoturvaan liittyviä asioita.

Hyvän tutkimuseetiikan mukaisesti täytyy tutkimukseen osallistuvia henkilöitä tiedottaa tutkimuksen tarkoituksesta ja menetelmistä. Ihmistieteiden tutkimustoimintaa varten on määritelty omat eettiset periaatteet, joita tutkimusta tehdessä tulee noudattaa. Näitä ovat vahingoittumattomuus, itsemääräämisoikeus ja yksityisyyden kunnioittaminen. (Kuula 2006, 62, 60.)

Eettisyys tutkimuksessa on kaikkea läpäisevä periaate, joka sisältyy kaikkiin tutkijan tekemiin ratkaisuihin. Eettisesti kestävä tutkimus edellyttää tutkijalta tutkimusprosessin eri vaiheiden ratkaisujen kestävyuden ja merkityksen puntaroimista. (Pohjola 2007, 12.) Toimintatutkimuksen luonteeseen kuuluu, että sitä analysoidaan ja reflektoidaan koko ajan.

Kehittämishankkeen luotettavuuden arvioinnissa tutkimuksen käyttökelpoisuus nousee tutkimuksen luotettavuutta määritteleväksi tekijäksi. (Toikko ja Rantanen 2009, 121). Toimintatutkimuksen johdonmukainen eteneminen lisää sen luotettavuutta. Huolellinen ja vaihekohtainen suunnittelu kuuluvat kehittämistoimintaan. (Toikko ja Ratanen 2009, 56 - 57.) He ovat myös sitä mieltä, että tutkijan sitoutuminen kehittämisprosessiin vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. On todettu, että luotettavuus kärsii, jos tutkija ei osallistu kaikkiin prosessin vaiheisiin. (Toikko ja Rantanen 2009, 124.) Toinen tutkimusentekijöistä toimi perhepalvelukeskus Tikkarellin esimiehenä. Näin hän oli koko ajan tutkimuksen sisällä ja toinen palvelupäällikkö tarkkaili asiaa yksikön ulkopuolelta.

Kehittämishankkeen arviointia helpotti ja paransi kahden kollegan osallistuminen hankkeen toteutukseen. Toinen hankkeen toteuttaja oli tiiviisti mukana lyhytaikaishoidon arjessa ja kykeni havainnoimaan arvioimaan viikoittain hankkeen toteutumista. Toinen hankkeen osallistujista taas kykeni arvioimaan hankkeen etenemistä yksikön ulkopuolelta, jolloin objektiivinen suhtautuminen oli helpompaa.

8.2 Hankkeen tavoitteiden toteutuminen

Opinnäytetyöhön liittyvä kehittämishanke toteutettiin Eteva kuntayhtymän perhepalvelukeskuksen lyhytaikaishoidon yksikössä. Kehittämistyön tarkoituksena oli parantaa yksikön tarjoaman perhetyön laatua, että työntekijät osaavat jäsentää perhetyön merkitystä kehitysvammaisten asiakkaiden lyhytaikaishoidossa. Tavoitteena oli luoda Etevan perhetyöstä selkeä palvelukuvaus.

Kehittämishankkeen lähestymistapa oli toimintatutkimuksellinen. Heikkisen, Rovion ja Syrjälän (2008, 17) mukaan toimintatutkimuksella tarkoitetaan tutkimus- ja kehittämisprojektia, joka on yleensä ajallisesti rajattu. Kehittämishanke kesti kymmenen kuukautta toukokuusta 2016 maaliskuuhun 2017. Toimintatutkimuksen avulla pyritään ratkaisemaan organisaatiossa ilmeneviä käytännön ongelmia. Samalla pyritään luomaan uutta tietoa ja ymmärrystä esillä olevasta ilmiöstä. (Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti 2014, 58.) Perhepalvelukeskuksen lyhytaikaishoidon yksikössä oli keväällä 2016 uusi työryhmä, jonka toimintaa oli tarpeen kehittää perhetyön osalta.

Toimintatutkimuksella pyritään saamaan aikaan muutosta, esimerkiksi työtai toimintatapaan. Siksi se sopii usein hyvin lähestymistavaksi kehittämistyöhön. Tavoitteena on nykytilanteen muuttaminen. (Ojasalo ym. 2014, 58.) Kehittämishankkeen tarkoituksena oli, että työntekijät osaavat jäsentää perhetyötä kehitysvammaisten asiakkaiden lyhytaikaishoidossa. Työntekijät olivat motivoituneita kehittämään työtään. Yksikön palvelupääällikkö nosti aktiivisesti perhetyötä keskusteluun työntekijöiden kanssa koko kehittämishankkeen ajan. Kahden kehittämispäivän välillä tapahtui selkeä muutos, kuinka työntekijät puhuivat perheistä ja heidän kohtaamisesta. Vuoro vaikutuksen merkitys oli selkiytynyt osana perhetyötä ja perhetyön yhteys omaan työhön nähtiin selkeänä. Kehittämishankkeen avulla päästiin tavoitteeseen työryhmien kehittämisen osalta. Perhetyön merkitys jäsentyi hankkeen aikana osaksi kehitysvammaisten lasten lyhytaikaishoitoa.

Kehittämishankkeeseen liittyi kehitysvammaisten lasten vanhempien haastattelut, joiden avulla pyrittiin selvittämään, miten Etevan tarjoama lyhytai-

kaishoito on vaikuttanut perheen arkeen ja kuinka toimintaa pitäisi kehittää, että siitä olisi mahdollisimman paljon apua perheelle. Haastattelu toteutettiin teemahaastatteluna. Teemahaastattelulla tarkoitetaan avoimen ja lomakehaastattelun välimuotoa, jossa aihepiirit eli teema-alueet ovat tiedossa, mutta kysymyksillä ei ole tarkkaa muotoa tai järjestystä. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2004, 197). Teemahaastattelu sopi hyvin tiedonkeruumenetelmäksi. Se mahdollisti vapaan keskustelun suunniteltujen teemojen mukaisesti haastattelujen aikana. Haastattelukysymysten laatiminen onnistui ja niiden avulla saatiin vastauksia tutkimuskysymyksiin eli siihen, kuinka lyhytaikaishoito vaikuttaa perheiden arkeen ja kuinka sitä tulisi vielä kehittää.

Tutkimuslupa saatiin toimeksiantajalta vain viikko ennen haastattelujen toteutumista, minkä vuoksi haastatteluihin valmistautumiseen jäin hieman liian lyhyt aika. Tiedote tutkimuksesta oli tarkoitus toimittaa haastateltaville postitse hyvissä ajoin ennen haastatteluja, mutta tämä ei tiukan aikataulun vuoksi ollut mahdollista. Tiedote vietiin mukana haastattelutilanteeseen.

Laajempi tietopohjaan perehtyminen ennen haastattelukysymysten laatimista olisi voinut tuoda lisää näkökulmia kysymysten laatimiseen. Silloin tietopohja olisi ollut paremmin jäsentynyt haastattelijoille jo haastattelujen aikana. Haastattelujen tulokset ovat kuitenkin hyvin yhteneväiset, kun niitä peilataan tietopohjaan, joten voidaan arvioida, ettei tällä asialla ollut suurta merkitystä. Lisäksi voisi tulkita, että tietopohjan tarkempi jäsentyminen vasta haastattelujen jälkeen tuki haastattelijan kykyä objektiiviseen keskusteluun haastateltavien kanssa.

Työryhmien kehittämisen ja vanhempien haastattelujen myötä muotoutui perhetyön palvelukuvaus, jota voidaan hyödyntää Etevan perhetyössä. Kehittämishankkeen tavoite saavutettiin. Palvelukuvaus on tuotettu ja tulee käyttöön Etevassa. Vuoden 2018 palvelutuoteluettelon on tarpeen lisätä perhetyön palvelukuvaus, jolloin Etevan ulkopuoliset tahot, kuten kunnat tai käyttäjäasiakkaat saavat tiedon Eteva kuntayhtymän tarjoamasta perhetyöstä. Lyhytaikaishoitoa toteutetaan edelleen perhepalvelukeskuksessa, jolloin perhetyö voidaan lisätä osaksi lyhytaikaishoidon tuotetta.

Tiedon tulee olla kaikkien saatavissa ja se on mahdollista esitellä sekä Eteva kuntayhtymän Intranetissä, että ulkopuolisille avoimilla sivustoilla. Tämä nousee kehittämis ehdotuksena hankkeestamme.

Ongelmia on edelleen lyhytaikaisen hoidon ja muiden tukitoimien saataavuudessa joustavasti, lapsen ja perheen tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Lyhytaikaishoidon voimavarot on lisätty, mutta suurimpina huolenaiheina ovat niiden vammaisten lasten lyhytaikainen hoito, jotka tarvitsevat paljon tukitoimia, tai ovat haastavasti käyttäytyviä. Paikkaluvultaan pienien, lapsille suunnattujen kodinomaisten asumisyksiköiden perustaminen on erittäin tarpeellista, koska niistä on suuri pula. Kunnat kuitenkin näkevät pienten lasten yksiköt yksikkökustannuksiltaan kalliina. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 66.) Olisiko ratkaisuna se, että nykyisiin lyhytaikaishoidon yksiköiden yhteyteen rakennetaan pieniä koteja lapsille? Näin ne olisivat myös kustannustehokkaita. Perheet, jotka olisivat jo käyttäneet lyhytaikaishoitoa, voivat kokea siirtymisen samassa yksikössä olevaan asumisen palveluun helpommaksi, kun luottamus palveluun olisi jo saavutettu.

Perhetyön kehittäminen Tikkarellissa jatkuu opinnäytetyöhön liittyneen kehittämishankkeen päättymisen jälkeen. Perhetyön merkitystä on tärkeää tuoda esiin myös Etevan muissa yksiköissä, joissa työhön sisältyy yhteistyö kehitysvammaisten lasten perheiden kanssa. Jatkotutkimusaiheita voisi olla seurantatutkimus vanhempien kokemuksista: onko Tikkarellin tarjoaman palvelun laatu parantunut kehittämishankkeen myötä? Olisi tärkeää myös selvittää tarkemmin työntekijöiden kokemuksia, onko perhetyön laatu parantunut? Uusilta työntekijöiltä voisi selvittää, kuinka perhetyö näkyy yksikön erilaisissa toimintatavoissa, kuten perehdytyksessä tai erilaisina palaverikäytäntöinä.

LÄHTEET

Alho-Näveri, L., Ikonen, T., Karjala, M., Kortelainen, S., Ruotsalainen, T., Salmi, K. & Sauna-aho, O. 2011. Autismikäsikirja 1.0. Eteva kuntayhtymä. Julkaisuja 3/ 2011. [Viitattu 29.6.2016]. Saatavissa: <http://www.eteva.fi/hakemisto/materiaalit/materiaalit/Autismikäsikirja.pdf>

Arkko, A. 2008. Uudenmaan vammaisalan kehittämissyksikkö-hanke 2006 - 2008. Vakain tuumin- yhteistä toimintaa ja oppimista kehittämisklinikassa.

Bardy, M. 2009. Lastensuojelun ytimissä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopistopaino.

Eteva. 2016. Palvelutuotteet 2017.

Eteva 2009. Eteva- yksilöllistä ja kehittyvää vammaispalvelua. Eteva kuntayhtymän toiminnan linjaus 2010 - 2020 pähkinäkuoressa.

Eteva 2014. Toiminta- ja taloussuunnitelma 2015 - 2017. Talousarvio 2015.

Fjäder, T. & Varetto-Schnitter, T. 2014. Perheiden kokemuksia lastensuojelun perhetyöstä. Metropolia ammattikorkeakoulu. Sosionomi Yamk. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Syksy 2014.

Hassal, R., Rose, J. & McDonald, J. 2005. Parental stress in mothers of children with an intellectual disability: the effects of parental cognitions in relation to child characteristics and family support. *Journal of Intellectual Disability Research*. Volume 49, part 6, 405-418.

Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä L. 2008. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Hansaprint Direct Oy.

Hiltunen, N., Kapanen, H., Metiäinen, P., Tuomi, E., Ylhäinen, T. & Tepora, S-M. 2009. Tutkiva ja kehittävä työote Eteva perhepalvelukeskus Tikkarelli. Yhteinen elämä-projekti 2008-2010.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hirsjärvi, S., Remes P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja Kirjoita. Otavan kirjapaino Oy: Keuruu.

Hotari, K., Oranen, M. & Pösö, T.2009. Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa Bardy, M. (Toim.) Lastensuojelun ytimissä, 117-132. Helsinki: Yliopistopaino Oy.

Hovi-Pulsa, R. 2011. Arkilähtöinen perhetyö. Strukturoitua avoimuutta. Licensiaattitutkimus. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Itä-Suomen yliopisto [viitattu 22.2.2016]. Saatavissa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20120001/urn_nbn_fi_uef-20120001.pdf

Huovinen, T., Rovio, E. 2008. Toimintatutkija kentällä. Wsoy:Helsinki.

Hämäläinen, E. 2008. „Mä oon sille tärkeä ja päinvastoin“ Autististen lasten sisarusten näkökulma sisarussuhteeseen ja perheen arkeen. Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. Pro gradu tutkielma. Kevät 2008.

Härkäpää, K., Järvikoski, A. 2006. Kuntoutuksen perusteet. Wsoy:Helsinki

Isokorpi.T. 2013. Huippuosaamisen pedagogiikka. Tammerprint Oy: Tampere.

Jahnukainen, M. 2012. Lasten erityishuolto- ja opetus Suomessa. Teoksessa Pösö,T., Kivirauma,J. & Heinonen, H. (toim.) Erityisopetuksen ja lastensuojelun kehitys ja nykytila. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

Johansson, M. & Berg, L. 2011. Opastava yhteistyö perheiden kanssa. Profami: Helsinki.

Jones, B. 2003. Childhood Disability in a Multicultural Society. Radcliffe medical press: Oxon.

Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2007. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. Edita: Helsinki.

Karjalainen, K. 2013. ”Se on koko ajan parantanut niinku sika juoksuaan” – Vanhempien arjelle ja ennaltaehkäisevälle perhetyölle antamat merkitykset. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta – ja kulttuuri. Pro gradu - tutkielma. Kevät 2013.

Kaski, M., Manninen, A. & Pihko, H. 2009. Kehitysvammaisuus. WSOY: Helsinki.

Kehitysvammalaki 1369/1996. [Viitattu 25.2.2017] Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519>.

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen käyttö, hankinta ja säilytys. Tampere:Vastapaino.

Lastensuojelulaki 417/2007. [Viitattu 20.3.2016] Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Leinonen, E. 2002. Vuosikymmen palveluiden kehittäjänä ja kokeilijana- perhepalveluita, asumispalveluita ja päivätoimintaa. Tammer-paino Oy: Tampere.

Longley, J. 2014. How do administrators of New York City early intervention programs conceptualize and implement family-centered care. Seton Hall University dissertations and theses. Fall 2014.

Luoma, S. 2014. ”...kehitysvamma on loppuiän sairaus. Sen kaa pitää oppia elämään.” Kehitysvammaisten lasten vanhempien kokemuksia perheen hyvinvoinnista, tuesta ja palveluista. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan yksikkö. Opinnäytetyö. Syksy 2014.

Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia-sarja 4. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Määttä, P. 2001. Perhe asiantuntijana. Erityiskasvatuksen ja kuntoutuksen käytännöt. Jyväskylä: Atena kustannus.

Määttä, P. & Rantala, A. 2010. Tavallisen erityinen lapsi. Jyväskylä: PS-kustannus.

Nieminen, S. 2010. Perheet keskiössä. Kuvaus lastensuojelun perhetyön prosessin kehittämisestä. Diakonia ammattikorkeakoulu. Sosionomi YAMK. Terveiden edistämisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Syksy 2010.

Niskanen, M. 2000. Perheen ääni: ” Toimivatko palvelut?”. Liikuntavammaisten lasten perheiden kokemuksia, toiveita ja tarpeita kodin ulkopuolella saatujen palvelujen suhteen. Väliraportti Liikuntavammaisten lasten perheiden tuki- ja verkostoprojektista. Invalidiliiton julkaisuja R 3. Invapaino:Helsinki.

Norvapalo, P. 2014. Kasvatuskumppanuus. Autismi, 1, 49 - 51.

Ojasalo, K., Moilanen T. & Ritalahti J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Oksi-Walter, P., Roos, J. & Viertola-Cavallari, R. 2009. Monikulttuurinen perhe. Oy Arkki: Helsinki.

Otala, L. 2008. Osaamispääoman johtamisesta kilpailuetu. WSOY:Porvoo.

Perälä, M., Halme, N. & Nykänen, S. 2012. lasten ja nuorten ja perheiden palvelujen yhteensovittava johtaminen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Opas 19. Tampere: Juvenens Print-Suomen yliopistopaino Oy.

Pohjola, A. 2007. Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Raatikainen, E. 2015. Lujita luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveystalalla. Bookwell Oy: Juva

Raina, P., O'Donnell, M., Rosenbaum, P., Brethaut, J. Walter, S., Russell, D., Swinton, M., Zhu, B. & Wood, E. 2005. The Health and Well-Being of Caregivers of Children With Cerebral Palsy. Pediatrics. Official journal of the American academy of pediatrics, 115, 626-636.

Rantakari, S-M. 2005. ” Toivottavasti siellä sit saa äänensä kuuluvaks”.
Asiakaslähtöisyys sosiaalityössä. Diakonia ammattikorkeakoulu,
Järvenpään yksikkö. Sosionomiopintojen lopputyö.
Rönkkö, L. & Rytönen, T. 2010. Monisäikeinen perhetyö. 1.painos.
WSOY:Helsinki.

Seppänen, H. 2008. ” Mä ainaki hirveest haen sitä kuntouttavaa työtettä”.
Tampereen yliopisto. [viitattu 15.11.2015].

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. [Viitattu 4.5.2016] Saatavissa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Sosiaali- ja terveydenhuoltoalan lainsäädäntö. 2015. Lakikokoelmat.
Helsinki:Edita.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016a. Kehitysvammaisten asumisohjelma
(Kehas-ohjelma 2016-2020). [Viitattu 26.3.2016]. Saatavissa:
http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74818/Rap_ ja_ mui_ stioita_ 2016_ 17.pdf?sequence=1

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016b. Vammaisten henkilöiden
asumispalveluissa on vahvistettava osallisuutta ja yksilöllisyyttä. [Viitattu
26.3.2016] Saatavissa: http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/vammaisten-henkiloiden-asumispalveluissa-on-vahvistettava-osallisuutta-ja-yksilollisyytta

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 26.5.2016] Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet>

Toikko, T & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta.
Tampere: Tampere University Press.

Tonttila, T. 2006. Vammaisen lapsen äidin vanhemmuuden kokemus sekä
lähiympäristön ja kasvatuskumppanuuden merkitys. [Viitattu 28.6.2016]
Saatavissa:
<http://ethesis.helsinki.fi/julkaisut/kay/sovel/vk/tonttila/vammaise.pdf>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2004. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausten käsitteleminen. Helsinki:Edita Prima.

Viinamäki, L. & Saari, E. 2007. Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Viitala, R. 2005. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Vilen, M., Seppänen, P., Tapio, N. & Toivanen, R. 2014. Kohtaamisia lapsiperheissä- menetelmiä perhetyöhön. Vantaa: Hansaprint Oy.

Vilkkä, H. 2007. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Yancey, G. & Lewis, R. 2009. Interracial families. Current concepts and controversies. NewYork: Routledge.

Ylikauma, P.-R. 2007. Arjen rakentuminen perheissä kehitysvammaisen lapsen kanssa: tarpeiden ja tuen kohtaaminen perhetyössä. Oulu.

LIITTEET

LIITE 1

Haastatteluissa keskusteltavat teemat:

1. Kasvatuskumppanuus ja osallisuus.

- Onko palveluun voinut vaikuttaa riittävästi?
- Miten palvelu on vaikuttanut perheen arkeen?

2. Työntekijöiden kohtaaminen

- Onko palveluihin helppo tulla?
- Keskustelut työntekijöiden kanssa?
- Miltä palaverikäytännöt tuntuvat?
- Onko työntekijöillä riittävästi osaamista?

3. Mitä ajatuksia ja toiveita on palvelun suhteen?

- Kehittämisehdotukset?

LIITE 2

Tulosten analysointi teemoittelun avulla

1. Kokemukset kasvatuskumppanuudesta ja osallisuudesta vanhempien näkökulmasta

- Palveluun vaikuttaminen.
- Miten palvelu on vaikuttanut perheen arkeen?
- Palvelun merkitys lapselle.

2. Kokemukset työntekijöiden kohtaamisesta

- Kokemukset palveluun saapumisesta
- Työntekijöiden kohtaaminen
- Palaverikäytännöt
- Työntekijöiden osaaminen

3. Kehittämisehdotukset

LIITE 3

Tikkarellin työntekijöille esitetyt kysymykset

1. **Miten perhetyön osaamisen pitäisi näkyä lyhytaikaishoidon yksikön työssä?**
2. **Miten perheiden osallisuus voisi näkyä asiakasperheiden kanssa tehtävässä työssä?**
3. **Millaisina toimintamalleina perhetyön pitäisi näkyä tällä hetkellä lyhytaikaishoidon yksikössä?**
4. **Mitä toiveita, ajatuksia ja kritiikkiä ohjaajilla olisi perhetyöhön liittyen?**

	RYHMÄ 1	RYHMÄ 2	RYHMÄ 3	RYHMÄ 4
Osaaminen	Taito kuunnella omaisia. Avoin vuorovaikutus puolin ja toisin. Pystyy puhumaan myös vaikeista asioista. Otetaan/annetaan palautetta.	Tulopalaverit, puhelin, sähköposti, tapaamiset haettaessa, reissuvihko. Omaisten illat.	Perheen kohtaamiset arjessa.	Avoimuus. Tapaaminen – Kuulumisten vaihtaminen, turvallisuuden tunteen tunteminen.
Perheiden osallisuus	Hoidetaan omaisten ohjeiden/toiveiden mukaan. Olla aidosti kiinnostunut asiakkaiden asioista.	Läpinäkyvyys, avoimuus.		Asiakaslähtöisyys.
Toimintamallit		Hoitoon liittyvien tietojen ajan tasalla pitäminen. Kirjaaminen.	Tulopalaverit – hyvä käytäntö, yhteinen toimintamalli.	Positiivisuus! Työyhteisö – tiimityöskentely.
Toiveet Kritiikki	Asiakaspalaverit tarvittaessa.	Yhteistyötapaamiset vanhempien kanssa vähintään yhden kerran vuodessa, ohjaaja mukana.	Palaverikäytännöt.	Yhteistyön lisääminen.

LIITE 4

Tiedote tutkimuksesta

Hyvä tutkimukseen osallistuja,

Teemme yhteistyössä Kymenlaakson ammattikorkeakoulun ja Lahden ammattikorkeakoulun (YAMK) koulutusohjelmassa opinnäytetyönä kehittämistyötä joka käsittelee perhetyön kehittämistä Etevässä. Tavoitteena on selvittää ja kehittää perhetyön laatua perhepalvelukeskuksen lyhytaikaishoidon yksikössä. Tavoitteena on myös määritellä, mitä perhetyö Eteva kuntayhtymässä on.

Kehittämistyön teoreettinen viitekehys koostuu perhetyön, osallisuuden, kasvatuskumppanuuden ja osaamisen käsitteistä.

Kehittämistyön lähestymistapa on toimintatutkimuksellinen. Toimintatutkimuksen avulla pyritään ratkaisemaan organisaatiossa ilmeneviä käytännön ongelmia. Samalla pyritään luomaan uutta tietoa ja ymmärrystä esillä olevasta ilmiöstä. Toimintatutkimuksella pyritään saamaan aikaan muutosta, esimerkiksi työ- tai toimintatapaan. Tavoitteena on nykytilanteen muuttaminen. Oleellista on saada käytännöissä toimivat ihmiset osallistumaan aktiivisesti kehittämistyöhön. (Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti 2014, 58.)

Kehittämistyön aluksi pidetään työryhmälle ensimmäinen kehittämispäivä ja haastatellaan käyttäjäperheitä. Perheiden haastattelujen jälkeen haastatellaan Eteva kuntayhtymän toimitusjohtajaa ja aluepäällikköä. Haastattelut nauhoitetaan. Haastattelujen pohjalta laaditaan ohjelma perhepalvelukeskuksen lyhytaikaishoidon työryhmän toiseen kehittämispäivään, joka pidetään marraskuussa 2016.

Mahdolliset vastauksenne käsitellään luottamuksellisesti ja nimettömänä. Ne ovat vain tätä kehittämistyötä varten. Vastaukset säilytetään lukitussa kaapissa ja ne hävitetään polttamalla opinnäytetyön hyväksymisen jälkeen opinnäytetyöntekijöiden toimesta. Henkilöllisyyttänne ei ole mahdollista tunnistaa lopullisessa raportissa. Haastateltavilla on tarvittaessa mahdollisuus lukea teksti ennen työn julkaisua. Opinnäytetyön on tarkoitus valmistua vuoden 2017 toukokuuhun mennessä. Valmis työ löytyy sähköisenä versiona ammattikorkeakoulujen Theseus-tietokannasta.

Yhteistyöterveisin,

Heidi Mäkisalo ja Varpu Tyyskä-Korhonen

Perhetyön palvelukuvaus

Heidi Mäkisalo
Varpu Tyyskä-Korhonen

- Kasvatuskumppanuus
- Kieli ja vuorovaikutus
- Osallisuus



Perhetyö

- Kasvatuskumppanuus on vanhempien ja henkilöstön tietoista sitoutumista toimia yhdessä lapsen kasvun ja kehityksen tukemisessa. Perhe on omien asioidensa asiantuntija ja työntekijät ovat välillisiä vaikuttajia.
- Lyhytaikaishoidon tarkoituksena on antaa perheelle tukea arjesta selviytymiseen. Yhteiskunnallisesti on tärkeää, että lapsi voi asua kotona. Se on lapsen edun mukaista.

Kasvatuskumppanuus

- Tämä edellyttää tasavertaisuutta, kunnioittamista ja luottamusta. Vanhemmilla on ensisijainen kasvatustuu ja asiantuntijuus omasta lapsestaan.



Kasvatuskumppanuus

- Työntekijöillä on koulutuksen antama ammatillinen osaaminen ja tieto. Samoin vastuu kasvatuskumppanuuden ja yhteistyön edellytysten luomisesta.
- **Yhteenvetona kasvatuskumppanuudesta perhetyössä:** Kunnioitamme vanhempia ensisijaisina kasvattajina. Jaamme arkea heidän kanssaan. Teemme yhteistyötä lasten parissa toimivien verkostojen kanssa.

Kasvatuskumppanuus



Kasvatuskumppanuus Tikkarellissa

- **Kasvatuskumppanuus**

- 1. **Kriteeri**

Työntekijät arvostavat ja kunnioittavat vanhempia lastensa ensisijaisina kasvattajina. Kasvatuskumppanuus näkyy yksikön toimintatavoissa. Vuorovaikutus on avointa ja jatkuvaa.

Mittari: Hoidon alkaessa pidetään aloituspalaveri asiakkaan ja vanhempien kanssa. Luodaan pohja kasvatuskumppanuudelle. Sovitaan esim. lapsen hoidossa ollessa puhelinaika, milloin varmasti vanhempi saa yksiköstä työntekijän kiinni, kun hän haluaa tietää lapsen asioista jakson aikana. Soittaa voi tietysti myös muinakin aikoina.

Kasvatuskumppanuus

- **2.Kriteeri**

Yksikössä järjestetään vanhempainiltoja ja ainakin kerran vuodessa yhteinen tapaaminen lapsen asioissa vanhempien ja työntekijöiden kanssa. Tarkoituksena on myös mahdollistaa vanhempien keskinäisten verkostojen syntymistä.

Mittari 1: Kasvatuskumppanuuden toteutumista vanhemmat arvioivat asiakastyytyväisyyskyselyssä.

Mittari 2: Vanhempien kanssa järjestetään kerran vuodessa palaveri, jossa keskustellaan asiakkaan asioista ja kysytään heidän ajatuksiaan ja toiveitaan palvelun suhteen.

Kasvatuskumppanuus

3.Kriteeri

Varhaisen puuttumisen hyvät käytännöt: Mahdollisten haasteiden syntyessä, työntekijät keskustelevat asiasta vanhempien kanssa. Tärkeää on miettiä yhdessä ennaltaehkäisevät toimenpiteet haastavissa tilanteissa vammaispalvelulakiin ja kehitysvammalakiin liittyen asiakkaan parhaaksi, kuten esim. riittävä kommunikaatio ja itsemääräämisoikeuteen liittyvät asiat.

Mittari: Vanhempien kanssa puhelut, palaverit, reissuvihko. Kirjaaminen on tärkeää yhteistyössä, että jokainen työntekijä saa tiedon sovituista asioista. Lyhytaikashoidossa asiat kirjataan tarkasti asiakastietojärjestelmään, että ne ovat sieltä tarvittaessa luettavissa ja vanhemmat saavat tarvittavat tiedot niitä pyytäessä. Asiakastietojärjestelmään kirjataan asiakkaan päivittäiset asiat palvelussa, mitä on tärkeää tietää. Lääkkeiden annot esim. voi tarkastaa järjestelmästä.

Mittari: Vanhempien ja asiantuntijoiden kanssa yhdessä sovitut käytännöt mahdollisissa rajoitustoimenpiteissä lapsen edun mukaisesti.

Kasvatuskumppanuus



- **4. kriteeri. Eri kulttuuritaustaisten lasten huomioiminen.**

Tavoitteena kasvatuskumppanuudessa on oman kulttuurin tukeminen, sekä suomalaisen kulttuurin välittäminen lapsille. Tarkoituksena on pyrkiä luomaan jokaiselle lapselle suotuisat edellytykset. Yhteistyö perheiden kanssa on tärkeää. Kasvatuskumppanuus sidotaan lapsen senhetkiseen maailmaan ja tuetaan sitä.

Mittari: Monikulttuurinen työyhteisö. Lapset ja perheet saavat tarvittaessa palvelua myös omalla äidinkielellään. Tulkkipalvelu on vaihtoehtoisesti käytössä, jos yksiköstä ei löydy tarvittavaa kielitaitoa.

Kasvatuskumppanuus



Kasvatuskumppanuus -monikulttuurinen työympäristö

- Monikulttuurinen työyhteisö



Kasvatuskumppanuus

- Vuorovaikutuksessa toisten ihmisten ja ympäristön kanssa, lapsi kehittää kuuntelun, puheen ja itsensä ilmaisun taitoja.



Kieli ja vuorovaikutus

- **Kriteeri:** Vuorovaikutuksessa lapsi on kiinnostunut ympäristöstään ja rakentaa kuvaa ympäröivästä maailmasta. Kielen merkitys on keskeinen.
- Kieli ja kommunikaatio toimivat ajattelun välineinä.
- Vuorovaikutus on toisia kunnioittavaa, arvostavaa ja ammatillista.
- **Mittari:** Kehityskeskustelu ja henkilökunnasta jokaisen osaamisen arvio vuosittain. Koulutukset.

Kieli ja vuorovaikutus

- **Kriteeri 2:** Vastuu vuorovaikutuksesta on yksikön työntekijöillä. He ovat läsnä, tunnistavat asiakkaiden tarpeet ja mukauttavat vuorovaikutusta lapseen ja tilanteeseen. Vanhempien kanssa yhdessä pohditaan lapsen asioita.
- **Mittari:** Palvelupäällikkö, vastaava ohjaaja ja yksikön työntekijät arvioivat toimintaansa säännöllisesti työryhmäpalavereissa.

Kieli ja vuorovaikutus

- **Kriteeri 3:** Työntekijät varmistavat vaihtoehtoiset kommunikaatiomenetelmät (viittomat, kuvat, eleet), jos asiakas ei ymmärrä puhuttua kieltä. Työntekijät tukevat ja käyttävät myös asiakkaalla jo olemassa olevia mahdollisia kommunikaatiomenetelmiä.
- **Mittari:** Työntekijät suunnittelevat vuorovaikutuksen lapsen tarpeisiin, hyödyntäen asiantuntijapalveluita.
- **Mittari:** Puheterapeutti havainnoi asiakasta ja käy arvioivaa keskustelua työntekijöiden kanssa, sekä opastaa asiakasta ja työntekijöitä.

Kieli ja vuorovaikutus

- Jokainen lapsi on osa yhteisöä. Lapsella on oikeus tulla nähdyksi ja kuulluksi, sekä hänellä on oikeus toteuttaa itseään.
- Lapsen päivään tuo rytmiä ja turvallisuutta monipuolinen ravinto, päivittäinen ulkoilu, puhtaus ja riittävä lepo.
- Tärkeää osallisuutta korostavassa perhetyössä on turvallisuutta ja tunteita salliva ilmapiiri.

Osallisuus

- Leikki on lapselle iloa tuottavaa ja merkityksellistä. Se on välttämätöntä lapselle. Leikille on ominaista yhdessä toimiminen. Ilmaisuu ja taide mahdollistavat tunteiden kokemisen. Samoin turvallinen yhdessäolo leväten ja nauttien kiireettömyydestä.
- Liikkuminen kehittää itsetuntoa, minäkuvaa ja oman kehon tuntemusta.

Osallisuus



- Laadukas perhetyö vaatii oman työnsä arvopohjan tiedostavan henkilöstön. Kuuntelu, herkkyys ja aito läsnäolo ja taito vastata lapsen tarpeisiin ja tunteisiin ovat osallisuuden kulmakiviä. Työntekijöiden on tärkeää luoda hyväksyvä ja turvallinen ilmapiiri. Silloin jokainen lapsi ja aikuinen kokee osallisuutta yhteisössä.

Osallisuus



- **Kriteeri:** Työntekijän tehtävänä on olla läsnä ja tukea lapsen tasapainoista kehitystä. Aika yksikössä on kiireetöntä ja lasta osallistavaa
- **Mittari:** Ajantasainen asiakkaan tukiprofiili. Työntekijät kysyvät lapsen mielipidettä ja tarjoavat hänelle erilaisia valintoja ja vaihtoehtoja asiaan liittyen.

Osallisuus



Tikkarelli



Osallisuus



Osallisuus Tikkarellissa

LIITE 6

Tikkarellin työntekijöiden ryhmätöiden aiheet Learning Cafe-menetelmää käyttäen:

1. Yhteydenpito omaisten kanssa.
2. Kuulluksi tuleminen.
3. Osallisuus ja kasvatuskumppanuus.
4. Osaaminen.

Ryhmä 1	Ryhmä 2	Ryhmä 3	Ryhmä 4
<p>Kohtaaminen tulo- ja lähtötilanteissa ja palaverit (tulo, yhteistyö palaverit, verkostopalaverit.)</p> <p>Puhelut, sähköposti.</p> <p>Reissuvihko, kirjeet.</p> <p>Kerran vuodessa omaisten kanssa palaverit.</p> <p>Omaistenilta.</p> <p>Tietokanava (Facebookryhmä, Wilma?, kuvat jakaminen ja kuuluminen)</p>	<p>Kuunnellaan vanhempien toiveita ja näkemyksiä heidän lapsensa hoidosta.</p> <p>Asiakas saa äänensä kuuluviin ja tehdä itseään koskevia valintoja.</p> <p>Ohjaaja saa kertoa mielipiteitään ja näkemyksiään esim. tiimin viikkopalaverissa.</p> <p>Saa käyttää omaa kommunikointikeinoa.</p> <p>Asiakas- tyytyväisyys kyselyt.</p> <p>Kehityskeskustelut (henkilöstö).</p> <p>Jaksovaraus toiveiden huomioiminen. Joustavuus hoitoajoissa.</p> <p>Perheiden tapaamiset -> vuosittain yksilöllisesti</p> <p>Työvuorotoiveet – joustavuus puolin ja toisin.</p>	<p>Luottamus – avoin keskustelu-palveluihin ohjaaminen.</p> <p>Henkilöstö - ammattitaito, halu kehittyä, oman alan asiantuntijuus.</p> <p>Perhe-yksilöllinen kohtaaminen, kuulluksi tuleminen, vaihtoehtoiset kommunikointimen., sitoutuminen.</p> <p>Asiakas – yhdessä tekeminen, itsemääräämis oikeus ja sen huomioiminen työssä.</p> <p>Yhteydenpito, puhelinkeskustelut, reissuvihko, palaverit, yksilölliset tarpeet.</p> <p>Yhteistyö eri verkostojen kesken (päivätoiminta, päiväkot...) -> yhteiset toimintamallit ja katkeamaton tiedonkulku.</p>	<p>Ammattitaitoa & kokemusta.</p> <p>Yksilöllinen kohtaaminen + voimavarojen huomioiminen + hienotunteisuus.</p> <p>Hyvät vuorovaikutustaidot, kuuntelu, kunnioittaminen, läsnäolo, ymmärtäminen.</p> <p>Osaamisen jakaminen, rinnalla oppiminen, ”hiljaisen tiedon jakaminen”.</p> <p>Täydennyskoulutus, omaehtoinen kouluttautuminen.</p> <p>Tiimipalaverit, tukitiimit, moniammatillinen yhteistyö, asiantuntijoiden käyttäminen.</p> <p>Perheiltä saadun tiedon hyödyntäminen, koululta ym.</p> <p>Sovittujen toimintamallien noudattaminen.</p>