

”Ettei joka kivenrapsahdus enää vedä sinne pinnan alle ja hukuta”

Lastensuojelun sosiaalityön vaikuttavuus Eksoten tehostetussa perhetyössä

Pasi Hänninen

Pro gradu –tutkielma

Sosiaalityö

Itä-Suomen yliopisto

Yhteiskuntatieteiden ja

kauppatieteiden tiedekunta

Yhteiskuntatieteiden laitos

Joulukuu 2017

ITÄ-SUOMEN YLIOPISTO, Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta, Yhteiskuntatieteiden laitos, Sosiaalityö

HÄNNINEN, PASI: ”Ettei joka kivenrapasahdus enää vedä sinne pinnan alle ja hukuta”

Lastensuojelun sosiaalityön vaikuttavuus Eksoten tehostetussa perhetyössä

Pro Gradu- tutkielma, 104 sivua, 7 liitettä (8 sivua)

Tutkielman ohjaajat:                      Professori Marja Vaarama  
  YTT Kaarina Mönkkönen

Joulukuu 2017

---

Avainsanat: sosiaalityö, lastensuojelu, perhetyö, vaikuttavuus (YSA)

Tämän tutkimuksen tavoitteena on kuvata ja analysoida lastensuojelun sosiaalityön avohuollon tukitoimena toteutetun tehostetun perhetyön työskentelyä Eksoten sosiaali- ja terveysterveyspalvelualueella, ja arvioida sen vaikuttavuutta lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ja asiakasperheiden näkökulmista. Kyseessä on subjektiivinen, laadullinen vaikuttavuuden arviointi, jossa palveluprosessin molemmat osapuolet arvioivat toiminnan vaikuttavuutta.

Tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen haastattelututkimus. Empiirisen aineiston olen kerännyt haastattelemalla asiakasperheitä sekä heidän asioistaan vastaavia sosiaalityöntekijöitä.

Tutkimuksen institutonaalista viitekehystä raamittavat lastensuojelulaki ja sosiaalihuoltolaki. Teoreettisena viitekehysenä tutkimuksessa käytän Vaaraman (2008) kehittelemää moniulotteista palvelun laadun ja vaikuttavuuden arviointimatriisia. Matriisi on alun perin kehitelty vanhusten palvelujen laadun arviointiin, mutta koska se perustuu universaaleihin teorioihin vaikuttavasta palvelusta ketjuna, se soveltuu myös muiden palvelujen arviointiin. Matriisi kokoaa vaikuttavan palvelun ominaisuuksista ketjun, joka lähtee asiakkaan tarpeista, osallistaa hänet prosesseihin ja tähtää asiakkaan elämäntilanteen paranemiseen, sekä ongelmien lieventämiseen tai poistumiseen. Tässä tutkimuksessa lastensuojelun tehostettu perhetyö nähdään koko perheen kanssa toteutettavana työnä, jossa em. ketju toteutuu työntekijän ja perheen vuorovaikutuksessa. Tämä ajattelutapa tukee systeemisen lastensuojelun toimintamallia, jota Eksoten lastensuojelun sosiaalityössä parhaillaan viedään käytäntöön.

Tutkimuksen tulosten perusteella tehostetun perhetyön palvelun tarvetta aiheuttavat ongelmat voidaan jakaa vanhemmuuden tukemiseen, perheen jäsenten välisiin ristiriitoihin ja vuorovaikutuksen ongelmiin, sekä perheen arjen hallinnan pulmiin. Keskeinen tehostetun perhetyön onnistumiseen vaikuttaneista tekijöistä on yhdessä asiakkaan kanssa laadittu tavoitteellinen asiakassuunnitelma ja koko prosessin arviointi työskentelyn aikana. Yhdessä asiakkaan kanssa luotu asiakassuunnitelma luo edellytykset muutostyölle ja sen mahdollistamiselle perheissä.

Tulosten mukaan suurin osa perheistä koki tehostetun perhetyön tuoneen positiivisia muutoksia perheiden hyvinvointiin ja tehostetun perhetyön aikana perheiden ongelmat olivat lieventyneet tai poistuneet kokonaan. Lastensuojelun vaikuttavuuden arvioimiseksi tarvitaan tietoa ja organisaatioiden tulisi olla selvillä työnsä vaikutuksista perheiden elämään.

UNIVERSITY OF EASTERN FINLAND, Faculty of Social Sciences and Business Studies, Department of Social Sciences, Social Work

HÄNNINEN, PASI: "So that every snap of a twig doesn't pull you under and leave you with the feeling of drowning" Effectiveness of child welfare social work in Eksote's enhanced family work.

Master's Thesis, 104 pages, 7 appendices (8 pages)

Supervisor: Professor Marja Vaarama

Doctor of Social Sciences Kaarina Mönkkönen

December 2017

---

Keywords: social work, child protection, enhanced family work, effectiveness (YSA)

The purpose of this research is to describe the enhanced family social work in the Eksote – social and health care area, and evaluate its effectiveness from the point of views of child welfare social workers and the clients. The study represents a qualitative, subjective evaluation of effectiveness. The empirical data was collected by face-to-face –interviews both with the client families and their social workers.

The institutional framework of the research is framed by the Child Welfare Act and the Social Welfare Act. The theoretical framework exploits the multi-dimensional matrix for evaluation of quality and effectiveness of services developed by Vaarama (2008). The matrix was originally developed in the field of care of older people, but as it is based on universal theoretical concepts of factors that support the effectiveness of a service, it is applicable also to other services. The core elements of the matrix describe an effective service as a chain of : (1) recognition of the client's needs as the starting point of a service; (2) a service process that engages the client and responds to his needs; (3) service outcomes that improve the client's situation. In this study, enhanced family social work is considered as engaging the whole family, and the quality of the interaction between the family and social worker is supposed to be crucial for the effectiveness of the process. The model supports the systemic approach to child welfare, which is exemplified by Eksote's child welfare social work.

According to the study results, the problems causing the need for enhanced family work arised from three sources: the needs for support in parenthood; various conflicts and interaction problems in the family; and lack of control over everyday life. The key success factors for an effective family social work were a client-centered service plan and continuous co-evaluation along the entire work process. This co-working empowered the families to make improvements in their situations. According to the results, suggest most families found that the enhanced family work brought positive changes to their well-being, and that their problems were alleviated or completely eliminated. To improve the effectiveness of child welfare, the organizations should be aware of the effects of their work on the lives of the families they care, and for this, more information of effectiveness is necessary.

## SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	6
2 SOSIAALITYÖ.....	9
2.1 Lastensuojelun sosiaalityö.....	10
2.2. Sosiaalityön perspektiivi ja asiantuntijuus .....	11
2.3. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaaminen.....	14
2.4 Asiakkaan osallisuus .....	17
3 LASTENSUOJELUN PERHETYÖ.....	19
3.1. Kehityshistoriaa .....	19
3.2 Lastensuojelun perhetyön määrittelyä .....	22
4 VAIKUTTAVUUS .....	25
4.1. Vaikuttavuuden määrittelyä sosiaalityössä .....	26
4.2. Sosiaalityön vaikuttavuus .....	28
4.3. Vaikuttavuuden arviointi tässä tutkimuksessa.....	32
5 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET, TUTKIMUSKYSYMYKSET JA METODOLOGISET RATKAISUT .....	35
5.1. Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset .....	35
5.2. Aineistonkeruu .....	37
5.3. Aineiston analyysi.....	39
5.4. Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus .....	43
6 TUTKIMUSTULOKSET .....	46
6.1. Asiakasnäkökulma tehostetun perhetyön palveluprosessiin.....	46
6.1.1. Asiakasperheiden taustoitusta .....	46
6.1.1. Asiakkaiden tarpeet ja odotukset työskentelylle .....	48
6.1.2. Asiakkaiden kokemus saadusta palvelusta ja palveluprosessista .....	49
6.1.3. Asiakaan kokemus tehostetun perhetyön vaikuttavuudesta.....	59
6.2. Työntekijän näkökulma tehostetun perhetyön palveluprosessiin .....	63
6.2.1. Työntekijöiden ammattitaito, motivaatio ja työn laatukriteerit .....	63
6.2.2. Asiakkaiden tarpeet ja niihin annetut palvelut ja palveluprosessit työntekijöiden kuvaamina....	68
6.2.3. Oman työn arvioitu vaikuttavuus .....	74
6.3. Asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmien vertailua.....	78
7 TULOSTEN TARKASTELU JA POHDINTA.....	83
7.1. Tutkimustulosten tarkastelu.....	83
7.2. Pohdinta .....	89

LÄHTEET.....	94
LIITTEET.....	105
Liite 1: Haastattelurunko perheille.....	105
Liite 2: Saatekirje perheille.....	107
Liite 3: Vanhempien suostumuslomake.....	108
Liite 4: Suostumuslomake.....	109
Liite 5: Sosiaalityöntekijöiden saatekirje.....	110
Liite 6: Haastattelurunko sosiaalityöntekijöille.....	111
Liite 7: Suostumuslomake sosiaalityöntekijän haastatteluun.....	112

## 1 JOHDANTO

Kaikki työ tarvitsee tuekseen ja kehittyäkseen tietoa kannattavuudesta ja työn aikaansaamista hyvinvointivaikutuksista. Vaikuttavuuteen on kehitelty erilaisia mittareita, joilla saavutettuja muutoksia pystytään todentamaan, mutta kuitenkin on pulaa menetelmistä ja välineistä, joiden avulla voidaan arvioida sosiaalityötä ja sen vaikuttavuutta työn omista lähtökohdista ja eettisistä periaatteista käsin. Se, miten vaikuttavuutta arvioidaan tällä hetkellä kunnissa vaihtelee paljon. Usein ainoat mittarit ovat kustannukset, käytetyt resurssit, aikarajoissa pysymiset ja kenties huostanottojen määrät. Nämäkin ovat tärkeitä, mutta jos niihin saisi linkitettyä vielä laadun ja vaikuttavuuden seurannan voitaisiin jo aidosti puhua sosiaalityön vaikuttavuudesta ja vahvistaa sosiaalityön legitimizeettiä yhteiskunnassa. Työn tekemisen tueksi tarvitaan nykyistä enemmän tietoa vaikuttavista työmenetelmistä ja toimenpiteiden vaikutuksista eri elämäntilanteissa niin aikuissosiaalityössä, vammaispalvelujen sosiaalityössä kuin lastensuojelussakin.

Lastensuojelun vaikuttavuutta tulee mielestäni tutkia niin käytäntöjen, palveluiden laadun, asiakkaiden kokemusten kuin kustannustenkin näkökulmasta. Vaarama (2016) toteaa, että mikäli halutaan edistää perheiden hyvinvointia tietoon perustuen, on tiedettävä luotettavasti hyvinvoinnin rakenteesta, dynamiikasta, määrästä ja luonteesta. Pekkarisen (2011) mukaan tieto perusasioista, kuten lastensuojelun tarpeen syistä, asiakkaiden taustoista ja asiakaspoluista on vielä riittämätöntä, ja myös perustieto erilaisista käytännöistä melko vähäistä. Käytäntöjen vaikuttavuutta ei tunneta, siksi vaikuttavuuden tarkastelemiseksi tarvitaan pitkäaikaista, laaja-alaista ja riittävän isoon otantaan perustuvaa seurantatietoa. ( Pekkarinen 2011, 58, 99). Pekkarinen, Heinoja Pösö (2013) peräänkuuluttavat monitieteistä tutkimusta, sekä tutkimustiedon laajentamista ja moninaistamista yhteistyössä muiden tieteenalojen kanssa. Heino mielestä lastensuojelun tutkimusakatemia voisi palvella pitkäaikaista tutkimustyötä lastensuojelun alalla, jota hänen mukaansa nyt kaivattaisiin. Tämän lisäksi akatemian piiriin voisi kehittyä verkosto, joka palvelisi muun muassa ministeriötä ja muita päätöksentekijöitä, sekä kentän toimijoita. ( Heino 2017, 7).

Sosiaali- ja terveysministeriön johtamassa Lapsi- ja perhepalveluiden (LAPE) muutosohjelmassa vuonna 2016 tuotetusta lastensuojelun mallinnusraportin tavoitteena oli kerätä kokemuksia sellaisista rakenteista ja toimintatavoista, joissa asiakkaat, työntekijät, tutkijat, johto ja

yhteistyökumppanit tuottavat yhdessä tietoa, ja syventävät ymmärrystä laadukkaasta lastensuojelusta tiiviissä vuoropuhelussa. Mallinnusryhmän tavoitteena oli tuottaa ehdotus laadukkaasta ja vaikuttavasta lastensuojelun perhetyön ja perhekuntoutuksen toimintamallista. Ryhmä ehdotti, että jatkossa monenlaisten, sekä kotiin vietävien ja laitospäristöön sijoittuvien, että näiden yhdistelmistä muodostuvien lastensuojelun perhetyön ja perhekuntoutuksen palveluiden keskeisiä sisältöjä kuvataan ja palveluiden kehittämistyötä jäsennetään ns. sisältöelementtien avulla. (Alatalo, Lappi, Petrelius 2017, 3,10).

Vaikuttavuuden arvioinnin tavoitteena on, että pystytään sekä tuottamaan tietoa palveluiden vaikutuksista asiakkaiden tilanteisiin, että osoittamaan päättäjille onko olemassa olevat resurssit käytetty parhaalla mahdollisella tavalla. Poliittisessa päätöksenteossa vaikuttavuudella voidaan kuitenkin ymmärtää pelkästään sitä, miten kunnan taloudelliset resurssit on käytetty ja mitä niillä on saatu aikaan. Tarvittaisiinkin tietoa paitsi palvelujen vaikuttavuudesta myös niiden kustannusvaikuttavuudesta. Tämä on haastavaa etenkin jos halutaan tarkastella myös pitkäkestoisia vaikutuksia asiakkaiden elämään ja hyvinvointiin. Kattava vaikuttavuuden arviointi edellyttää asiakkaan osallistumista arviointiin.

Tämän tutkimuksen kohteena on lastensuojelun tehostettu perhetyö. Lastensuojelun keskeisenä tehtävänä on suojella lasta ja tukea vanhempia heidän kasvatustehtävässään. Avohuollon tukitoimena tehostettu perhetyö on psykososiaalista työtä, jossa sosiaalitieteellinen orientaatio, psykologinen tieto ja terapeuttinen osaaminen muodostavat yhdessä tiiviin kokonaisuuden. Tehostetun perhetyön keskiössä ovat työn kohteena olevat lapset ja vanhemmat. ( Myllärniemi 2007, 5). Olen kiinnostunut siitä, millaisia hyvinvointivaikutuksia tehostetulla perhetyöllä on asiakkaan tai perheen elämään, sekä siitä, miten työlle asetetut tavoitteet on saavutettu.

Tutkimustani varten olen haastatellut Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän (EKSOTE) lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä ja tehostetun perhetyön asiakasperheitä selvittääkseni heidän kokemuksiaan ja arvioidaan lastensuojelun tehostetun perhetyön vaikuttavuudesta. Käytän tutkimuksessani Vaaraman (2016) kehittämää moniulotteista arviointimatriisia, joka ohjaa tarkastelemaan palvelujen vaikuttavuutta systemaattisesti sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmista. Kehystän tutkimukseni katsauksella sosiaalityön ja lastensuojelun perhetyön kontekstiin sekä vaikuttavuuden käsitteeseen ja arvioinnin lähestymistapoihin, minkä jälkeen seuraa tutkimuksen empiirinen osio ja päätelmät. Haluan osoittaa lämpimät kiitokseni EKSOTE:n henkilökunnalle tutkimukseen

osallistumisesta sekä palvelupäällikkö Raija Kojolle, joka puolsi tutkimuslupaani EKSOTE:n eettiselle lautakunnalle.



## 2 SOSIAALITYÖ

### 2.1 Sosiaalityön määrittelyä

Tämän tutkielman inistitutionaalista viitekehystä raamittavat lastensuojelulaki (13.4.2007/417) ja sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/1301). Lakien erityisperusteluissa korostuu yhtäältä sosiaalityön luonne ja sen merkityksellinen tehtävä, ja toisaalta asiakkaan rooli olla vaikuttamassa häntä koskeviin asioihin ja päätöksiin.

Yksi sosiaalityön hyväksytyistä määritelmistä on ammattijärjestö Talentian suomennos Sosiaalityöntekijöiden kansainvälisen liiton ( International Federation of Social Workers) vuoden 2000 yleiskokouksessa hyväksytystä virallisesta määritelmästä. Määritelmä korvaa vuonna 1982 hyväksytyin ISFW:n määritelmän. ISFW:n yleiskokous kuitenkin huomauttaa, ettei mitään määritelmää voida pitää lopullisena, koska sosiaalityö muuttuu ja kehittyy jatkuvasti.

*” Sosiaalityön tavoitteena on lisätä hyvinvointia edistämällä yhteiskunnallista muutosta sekä ihmissuhdeongelmien ratkaisua, elämänhallintaa ja itsenäistymistä. Sosiaalityön kohteena ovat vuorovaikutustilanteet ihmisen ja hänen ympäristönsä välillä. Välineenä sosiaalityö käyttää sosiaali- ja käyttäytymisteoreettista sekä yhteiskunnan järjestelmiä koskevaa tietoa. Sosiaalityön perusteena ovat ihmisoikeudet ja yhteiskunnan oikeudenmukaisuuden periaatteet.”*

*( Talentia 2016 )*

ISFW:n mukaan sosiaalityön keskeisiin arvoihin kuuluu ihmisarvon kunnioittaminen. Sosiaalityön tavoitteena on turvata ihmisille mahdollisuudet itsensä toteuttamiseen ja elämänsä rikastuttamiseen. Voidaankin sanoa, että sosiaalityön tavoitteena on ihmisten toimintakyvyn lisääminen. ( Aaltio 2015, 5).

Perustuslain (1999/731) 19 §: n 3 momentti velvoittaa julkista valtaa turvaamaan jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut sekä edistämään väestön terveyttä. Yleisesti ottaen riittäväillä palveluilla tarkoitetaan sellaista palvelun tasoa, joka luo jokaiselle ihmiselle edellytykset toimia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä. Sosiaalihuoltolain ( 1301/2014) 1§:n mukaan lain tarkoituksena on edistää ja ylläpitää väestön sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta, toimintakykyä ja osallisuutta. Sosiaalihuollolla on erityinen rooli eriarvoisuuden ja

syrytyksen vähentämisessä. Lain yhtenä päämääränä onkin tarpeenmukaisten, riittävien ja laadukkaiden sosiaalipalveluiden saanti yhdenvertaisin perustein. Uusi sosiaalihuoltolaki (1301/2014) vahvistaa muun muassa lapsiperheiden peruspalveluja ja pyrkii sitä kautta vähentämään korjaavien toimenpiteiden tarvetta. Lain tavoitteena on madaltaa tuen hakemisen kynnystä järjestämällä sosiaalipalveluja muiden palveluiden yhteydessä.

Hallintomenettelylain (6.6.2013/434) mukaan hyvän hallinnon perusteisiin kuuluu, että viranomaisen kohtelee hallinnossa asioivia tasapuolisesti ja asianmukaisesti, sekä käyttää toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Hyvään hallintoon kuuluu myös palveluperiaate, joka korostaa asiakkaiden tarpeiden huomioon ottamista asiointia järjestettäessä. Asiakaspalvelussa on otettava huomioon asiakkaan tarpeet ja mahdolliset henkilökohtaiset ominaisuudet. Kaikille palveluja tarvitseville on pyrittävä turvaamaan yhtäläinen mahdollisuus asiansa hoitamiseen. Palvelujen tulee olla myös helposti saatavilla ja niissä täytyy toteutua alueellinen tasa-arvoisuus. ( HL 6.6.2013/434 2. luku 7§ ja 8 §).

## 2.1 Lastensuojelun sosiaalityö

Lastensuojelu on osa laaja-alaista lasten suojelua, jossa ovat toimijoina koko yhteiskunta ja kaikki kansalaiset. ( Taskinen 2010, 19). Lasten suojelu perustuu YK:n lapsen oikeuksien yleissopimukseen, jonka mukaan lapsella on ensijainen oikeus erityiseen suojeluun ja turvalliseen ja virikkeelliseen kasvuympäristöön, sekä tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen. ( Lapsen oikeuksien sopimus, 2010, Unicef). Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua toteutetaan käytännössä tekemällä lapsen ja perheen palveluntarpeesta ensin arvio ja tarpeisiin perustuva asiakassuunnitelma, tarjoamalla perheen tueksi avohuollon tukitoimia tai toimeenpanemalla kiireellinen sijoitus tai huostaanotto, sekä näihin liittyvillä sijaishuollolla ja jälkihuollolla. ( Rätty 2015, 19-20; Taskinen 2010, 56-57). Lastensuojelulain 25 §:n mukaan avohuollon tukitoimiin ovat oikeutettuja lapset, joilla on todettu lastensuojelun avohuollon tukitoimien tarvetta ja he ovat lastensuojelun asiakkaita. Lastensuojelun asiakkuutta edeltää lastensuojelun tarpeenarviointi, jossa todetaan lastensuojelun tuen tarve. Palvelun tarpeen arvioinnissa pyritään selvittämään lapsen ja perheen tilanne niin tarkasti, että sen nojalla voidaan tarjota mahdollisimman hyvää tukea lapselle ja hänen perheelleen, sekä laatimaan lapsen ja perheen tarpeita vastaava asiakassuunnitelma. ( Rätty 2015, 181-184).

Laadukkaan lastensuojelun perusteet on kirjoitettu lastensuojelulakiin. Lastensuojelun laatusuosituksen (STM 2014) mukaan lapsi on lastensuojelussa ensisijainen asiakas ja kaiken toiminnan keskiössä. Lastensuojelun tehtävä on tulla muiden palveluiden rinnalle silloin kun se on lapsen edun mukaista, eivätkä muut tarjolla olevat palvelut ole riittäviä. Laatusuositus korostaa lastensuojelun eettisyyttä sekä lasten, nuorten ja vanhempien osallisuutta lastensuojelun prosesseissa. Lasten, nuorten ja vanhempien osallisuuden vahvistaminen on keskeinen avain vaikuttavien lastensuojelupalveluiden kehittämiseksi. Laadukas työskentely lapsen, nuoren ja perheen kanssa on suunnitelmallista ja johdonmukaista työtä, jossa työskentelyn kirjaaminen toteutetaan huolellisesti ja systemaattisesti. Arvioinnin näkökulma lastensuojelussa kattaa asiakkaiden, työntekijöiden ja työyhteisöjen näkökulmat. Siksi arvioinnissa tulee kiinnittää huomiota tekijöihin, joista laadukas arviointi muodostuu, ja työyhteisön tasolla tulee arvioida omaa toimintaa palvelun laadun parantamiseksi. Arviointityö on luonteeltaan tavoitteellista ja tukea antavaa toimintaa. Lastensuojelun henkilöstöressurssien tulee olla riittävät, jotta vuorovaikutus ja asiakkaiden osallisuus voidaan toteuttaa myös käytännössä. Siksi kuntien tulee huolehtia siitä, että asiakkaiden kohtaamiseen ja dokumentoimiseen on riittävästi aikaa. ( Lastensuojelun laatusuositus 2014, 6,18,29,34).

Nykyinen lastensuojelulaki (417/2007) vahvistaa lastensuojelutyön suunnitelmallisuutta. Tätä varten lastensuojeluprosessia jäsennettiin ja toimintakäytäntöjä yksilöitiin. Suunnitelmien asemaa painotetaan läpi koko lastensuojeluprosessin, kuten myös asiakkaan osallisuutta ja kuulemista niin asiakassuunnitelmien laatimisessa kuin kaikissa muissakin asiakasta koskevissa asioissa. (Heinonen & Hiitola 2008, 3).

## 2.2. Sosiaalityön perspektiivi ja asiantuntijuus

Malcolm Payne ( 1997) erottelee kolme sosiaalityön perspektiiviä. Ensimmäinen on refleksiivis-terapeuttinen perspektiivi, jossa sosiaalityön nähdään toteuttavan parasta mahdollista hyvinvointia tai hyvin voimista ( well-being) yksilöille, ryhmille ja yhteisöille edistämällä yksittäisten ihmisten kasvua ja itsensä toteuttamista. Sosiaalityössä huomio kohdistuu yksilöiden vuorovaikutukseen sekä näiden välisiin vuorovaikutussuhteisiin. Sosiaalityön refleksiiviseen prosessiin tulee sisällyttää myös yhteiskunnallisesta ympäristöstä löytyvät mahdollisuudet muutokseen ja elämän hallitsemiseen. Toinen perspektiivi on sosiaalis-

kollektivistinen. Siinä yhteiskunnan nähdään jakautuvan etuoikeutettuun eliittiin ja alistettuihin huono-osaisempiin kansalaisiin. Tavoitteena on vahvistaa kaikkien alistetuimpien ihmisten omaa elämän hallintaa ja heidän mahdollisuuksiaan lisäävää yhteiskunnallista muutosta. Sosiaalityö siis ymmärretään alistettujen ihmisten tasa-arvoisia mahdollisuuksia lisääväksi toiminnaksi (Payne 1997, 21-24). Kolmas eli individualistis-reformistinen perspektiivi näkee ihmiset ennen kaikkea yksilöinä, palvelujärjestelmässä. Raunion (2000, 46-49) mukaan julkisen vallan organisaatiossa tehtävän asiakastyön voi olettaa perustuvan vahvasti individualistis-reformistiseen perspektiiviin. Palvelujärjestelmäkeskeisestä perspektiivistä tehtävä sosiaalityö on lähtökohdiltaan yksilöllistä, mutta sitä tehdään palvelujärjestelmän kontekstissa. Sosiaalityön yhtenä tavoitteena on tarjota yksilöllisiä palveluita, jotka auttavat yksilöitä heidän ongelmiaan ja helpottavat heitä sopeutumaan yhteiskuntaan.

Juhila (2006) toteaa, etteivät sosiaalityön asiakkaat ole yhtenäinen joukko. Niinpä tavat, joilla sosiaalityöntekijät heidät kohtaavat, eivät voi olla samanlaisia. Tarvitsimme siis eroihin perustuvaa sosiaalityötä. Eroihin perustuvassa sosiaalityössä kunnioitetaan moninaisuutta ihmisten välillä ja ihmisissä. Ihmisten yhdenmukaistamiseen ja poikkeavuuksien kontrolliin perustuvan erojen hallinnan sijaan keskitytään pikemminkin erojen vahvistamiseen tai erojen ehdoilla tapahtuvaan työskentelyyn. Sensitiivisyys eroille on sosiaalityössä tärkeää, sillä vaikei niitä tiedostetakaan, ne ovat joka tapauksessa läsnä asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden kohtaamisissa. Jos asiakkaan kohtaamisen perusajatukset ovat selkeät ja työntekijä tunnistaa kuinka asiakas kohdataan sosiaalityön asiakkaana ja miten häntä kohdellaan, tämä mahdollistaa asiakkaan oikean kuulemisen. Eroihin perustuva sosiaalityö olisi osittain vääristynyt, jos katse suunnattaisiin yksinomaan asiakkuuteen. Kun sosiaalityö ymmärretään transkulttuurisena tilanteena, sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohdatessa kohtaavat samalla myös monenlaisista marginaalisuuden paikoista tulevat tiedot ja sosiaalityön ammattiin ja instituutioon perustuva tietäminen. Sosiaalityö on kohtaamispaikka, jossa erilaiset kulttuuriset ymmärrykset sekoittuvat ja muovaavat toisiaan. Juhilan mukaan Suomessa kaivataan edelleen vahvaa panostusta sosiaalityön asiantuntijoilta, sillä he tekevät asiakkaiden vaikeat sosiaaliset ja taloudelliset tilanteet näkyviksi samoin kuin myös hyvinvointivaltion palvelujärjestelmän puutteet. (Juhila 2006, 75, 107-112)

Pohjola (2000, 215) määrittelee sosiaalisen asiantuntijuuden roolikuvina, joita hyödyntämällä sosiaalityöntekijät saavat äänensä kuuluviin yhteiskunnassa tuomalla asiantuntijan roolissa tulkintoja todellisuudesta kansalaisten ja päätöksentekijöiden tietoon, sekä huolehtimalla sosiaalisen näkökulman ylläpitämisestä yhteiskunnallisessa keskustelussa. Edelleen Pohjolan (

2011, 218) mukaan sosiaalisen asiantuntijuuteen sisältyy myös sosiaalinen vastuullisuus, joka tarkoittaa heikompiosaisen väestön elämisen mahdollisuuksien tukemista, sekä laajempaa tehtävää kansalaisten hyvinvoinnin edistämiseksi työssä rakentuvan tiedon pohjalta. Juhilan (2006,75) mukaan eriarvoistuvassa suomalaisessa yhteiskunnassa sosiaalityön toimintafunktion keskiöön pitää nousta eriarvoistumista vastaan kamppaileva sosiaalityö, jonka ydin on vaikuttamistoiminnassa.

Rousu ja Holma (2004, 37) nimeävät kuusi kriteeriä, jotka määrittävät lastensuojelun onnistumista:

1. Saatavuus. Palvelun tulee olla saatavilla varhaisessa vaiheessa, palveluun pääsyn kynnyksen tulee olla matala, ja palvelujen tulee olla saatavissa oikeaan aikaan.
2. Riittävyys. Palvelun tulee olla riittävän monipuolista.
3. Kohdentuvuus. Palvelut on räätälöitävä tarpeiden mukaan sekä palvelun tavoitteiden mukaisesti.
4. Sujuvuus ja kokonaistoimivuus. Lastensuojelunprosessin laatua tulee arvioida myös sen teknisen ja toiminnallisen sujuvuuden perusteella.
5. Laatu. Lapsilähtöisen lastensuojelun tulee tapahtua lapsen kokemuksiin, tarpeisiin ja toiveisiin kuunnellen.
6. Vaikuttavuus. Lastensuojelu on tilivastuussa lapselle, siksi on arvioitava hoito- ja tukimenetelmien kykyä saada aikaan myönteisiä muutoksia lapsen elämässä.

Rousu (2007, 131-132) perustelee tuloksellisuuden vaikuttavuuden arvioinnin tarpeellisuutta seuraavasti: ensinnäkin lastensuojelussa ollaan tilivelvollisia erityisesti asiakkaille, jotta lapset ja heidän perheensä saisivat mahdollisimman tehokkaasti juuri sellaista apua, jota he tarvitsevat. Toiseksi lastensuojelun työntekijöiden ammatillinen kehitys tehostuu, kun he saavat systematisoitua tietoa toiminnan tuloksista ja siitä, mitkä tekijät erityisesti synnyttävät myönteisiä vaikutuksia. Kolmanneksi kunnan lastensuojelulla on tilivelvollisuus toiminnan tuloksellisuudesta rahoittajille ja päätöksentekijöille, jotta voimme luottaa julkisten palvelujen toimivan tavoitteidensa mukaisesti ja kansalaisten tarpeisiin vastaten.

Yhteiskunnalliset muutokset tuottavat jatkuvasti uudenlaisia ongelmia, joiden ratkaiseminen edellyttää uutta ja perusteellista tietoa. Tämä taas tuo haasteita uudelle tavalle tuottaa ja käyttää tietoa hyväksi. (Biesta 2007). Kempaisen ym. (2010, 14) mukaan vaikuttavuuden arvioinnissa on otettu lähtökohdaksi haastaa työntekijät tutkimaan omaa työtään, mikä voisi olla käynnistämässä henkilökohtaista oppimisprosessia, missä itse tuotettu tieto siirtyy osaksi omia

ammattillisia käytäntöjä. Sosiaalityön näkyväksi tekeminen ja osoittaminen professioksi edellyttävät näyttöön tai tietoon perustuvia sosiaalityön käytäntöjä. Oman työn tutkimisen ja tietoon perustuvien käytäntöjen kehittämisen avulla on mahdollisuus osoittaa, että sosiaalityö on korkeaa koulutustasoa ja tieteellistä perustaa edellyttävä professio.

### 2.3. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaaminen

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaaminen on sosiaalityön ydintä. Juhilan (2006) mukaan ihmisten vuorovaikutuksessa on kyse vuorovaikutusjärjestyksestä. Se on normatiivinen sosiaalinen instituutio siinä kuin perhe, uskonto tai koulutuskin. Järjestyksellä on erityinen asema yhteiskunnassa sikäli, että se muodostaa muiden instituutioiden perustan. Ilman vuorovaikutuksellisia käytäntöjä ei olisi esimerkiksi hyvinvointivaltiota. Hyvinvointivaltio tulee siten todeksi monenlaisissa ihmisten mikrokohtaamisissa, ja sama pätee sosiaalityön moninasiin asiakaskohtaamisiin. (emt. 202).

Asiakaskeskeisyys tai asiakaslähtöisyys on keskeinen sosiaalihuoltolain valmistelua linjannut periaate. Asiakaskeskeisyydessä on kyse sosiaalihuollon toiminnan arvoperustasta, jonka mukaan jokainen asiakas kohdataan ihmisarvoisena yksilönä. Asiakaskeskeisyyden keskeinen ominaisuus on, että palvelut järjestetään asiakkaan tarpeista lähtien mahdollisimman toimiviksi, ja asiakas itse osallistuu alusta asti palvelujensa suunnitteluun yhdessä palvelun tarjoajien kanssa. Asiakaskeskeisyyden toteutumisen kannalta keskeisessä asemassa ovat hyvä palvelu ja kohtelu sosiaalihuollossa. ( SHL 1301/2014 ).

Henkilön asiakasprosessi käynnistyy kun hän itse tai joku toinen ihminen ilmaisee kyseisen henkilön palveluntarpeen. Asiakkaaksi tuleminen siis tapahtuu jonkin huolen perusteella, johon tarvitaan apua tai tukea. Toimivan asiakassuhteen luominen on vaativaa työtä, koska sosiaalityössä on aina mukana myös kontrollielementti. Sosiaalityöntekijän on vakuutettava asiakkaansa siitä, että prosessi on hänen parhaakseen. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen vuorovaikutussuhteen syntyminen on sosiaalityön onnistumisen kannalta yksi tärkeimmistä asioista. Tähän kohtamiseen sisältyvät asiakassuhteen tarkoitus eli syy, miksi on hakeuduttu sosiaalityön asiakkaaksi, sekä tunteet, asenteet ja vuorovaikutus. Asiakkaan

näkökulmasta kohtaaminen sosiaalityöntekijän kanssa näyttäytyy työntekijän tavassa olla läsnä, ilmeissä, eleissä, katsekontaktissa ja siinä, miten hän jakaa asiakkaan kokemuksen tilanteesta. Nummelan (2011, 60-62, 112) mukaan asiakkaan kohtaaminen ei rajoitu vain vuorovaikutustilanteisiin. Asiakassuhde ei rakennu itsestään, vaan siihen on panostettava, ja se on rakennettava jokaisen asiakkaan kanssa yksilöllisesti. Hyvä asiakassuhde edellyttää kokemusta siitä, että sosiaalityöntekijä hyväksyy asiakkaan sellaisena kun hän on, kaikkine ongelmineen. Onnistunut kohtaaminen edellyttää, että työntekijä noudattaa oman työnsä eettisiä periaatteita, kohtaa asiakkaan aidosti, ymmärtää asiakkaan kokonaistilanteen ja tuntee palvelujärjestelmän riittävän hyvin, jotta voi neuvoa asiakasta. (Nummela 2011, 60-62, 112; Laitinen & Kemppinen 2010, 153).

Etnometodologian kiinnostus kohdistuu ihmisten vuorovaikutuksessa niihin menetelmiin, joilla ihmiset ylläpitävät sosiaalista järjestystä. Täydennämme tapahtumien kulkua ja ihmisten tekoja tilanteeseen sopivilla oletuksilla ja taustatulkintoilla, näemme asiat toisin sanoen osina jostain suuremmista kokonaisuuksista. (Juhila 2006, 203). Sosiaalityön vuorovaikutuksessa rakentuvassa suhteessa tuotetaan ja uusinnetaan asiakkaiden ja työntekijöiden identiteettejä, tulkintoja käsiteltävistä sosiaalisista ongelmista, instituutioita ja niiden mukaisia asiakkuuksia, instituutioiden keskinäistä ongelmatyönjakoa, sekä kulttuurisia diskursseja. Samalla vuorovaikutuksessa syntyy tietoa asiakkaista ja heidän tilanteistaan. Olennaisinta tiedon tuottamisen näkökulmassa on, että sosiaalityöntekijät joutuvat tekemään valintoja ja päätöksiä tilanteissa, joissa on usein tarjolla monia tulkintamahdollisuuksia. Sosiaalityöntekijät tuottavat tietoa kategorisoimalla- usein johonkin teoriaan, menetelmään tai faktaan perustuen- asiakkaidensa ongelmia, niiden syitä ja tarvittavia toimenpiteitä. Näin tehdessään he tekevät valintoja, avaavat yhdenlaisia tulkintoja ja samalla sulkevat pois toisenlaisia. (Juhila 2006, 243-245). Taylor ja White (2000, 16-17) näkevät tässä sosiaalityön ammatillisen ytimen: ”Valintojen tekeminen erilaisten versioiden välillä on keskeinen ja väistämätön ammatillisen käytännön osa. Tämän tunnistaminen mahdollistaa eksplisiittisemmän ymmärryksen siitä, että työntekijöiden tehtävä on saada selkoa erilaisista kuvauksista ja tehdä päätöksiä siitä, mikä kuvauksista on vakuuttavin.”

Sosiaalityötä määrittävät eettiset periaatteet, mutta juuri etiikka ja arvot tekevät asiakkaan kohtaamisesta vaativan. Järvisen (2015) mukaan puhutaankin usein normatiivisesta näkökulmasta kun määritellään sitä, millainen on hyvä asiakkaan ja työntekijän väinen suhde. Asiakkaan tukeminen ja arvostaminen sekä hänen rinnalleen asettuminen ja työskentely muuttuvissa ja moninaisissakin tilanteissa ei ole yksinkertaista. Asiakkuus testaa

sosiaalityöntekijän ammatilliset taidot. Sosiaalityölle on haastavaa, jos tavoitellaan asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan hyvinvointia, mutta työtavat ja vuorovaikutuksen muodot eivät tunnista tai anna sijaa asiakkaiden osallistumiselle tai omatoimisuudelle. (Laitinen & Pohjola 2010, 10-11; Järvinen 2015, 19). Jokainen sosiaalityön asiakaskohtaaminen on ainutlaatuinen ja erityinen, minkä tunnistaminen ja tunnustaminen ovat arvokkaan kohtaamisen lähtökohtia. Sosiaalityöntekijän on jokaisella kohtamisella asiakkaan kanssa vakuutettava ja kyettävä ansaitsemaan asiakkaan usko siihen, ettei hän petä asiakkaan luottamusta vaan työskentelee asiakkaan eduksi pitkäjänteisesti. Hyvään asiakaskohtamiseen ei kuulu asiakkaan kategorisointi mihinkään ryhmään tai syyllistäminen moniongelmaisuudesta. Onnistuneeseen kohtamiseen kuuluu asiakkaan ainutlaatuisuuden tunnistaminen työskentelyn lähtökohtana, määrätietoinen tunteiden ilmaiseminen, hallittu emotionaalinen osallistuminen, ja asiakkaan hyväksyminen juuri sellaisena kuin hän on, tuomitsemattomuus, itsemääräämisoikeuden tunnistaminen ja luottamuksellisuus. (Banks 1995, 26; Laitinen & Kempainen 2010, 153). Mönkkönen (2002 42, 53-59) korostaa, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutussuhteessa molemmat osapuolet vaikuttavat toisiinsa.

Yhtenä kohtaamisen kulmakivistä on myös määrätietoinen tunteiden ilmaiseminen (Banks 1995, 26). Asiakkaan kohdalla tämä tarkoittaa monesti kielteisten tunteiden hyväksymistä. Vaikka asiakkaat haluavat tulla autetuksi siinä kontekstissa missä he tällä hetkellä elävät omine haasteineen, puuttumisen hetki ja muut mahdolliset muutokset perheen elämässä voivat nousta esiin voimakkaina tunnereaktioina. Useimmiten asiakas odottaa kohdatuksi ja autetuksi tulemistä, mutta puuttumisen hetki voi olla pelottava ja saada aikaan negatiivisen tunnereaktion. Asiakkaiden tunteiden kohtaaminen on sosiaalityöntekijöille haastavaa, mutta se on tärkeä osa eettisesti arvokasta kohtaamista, ja mahdollistaa ihmisen kohtaamisen kokonaisuutena. (Laitinen & Kempainen 2010, 157-158).

Banks (1995, 26) korostaa asiakkaan hyväksymistä juuri sellaisena kuin hän on ja asiakkaan tuomitsemattomuutta. Sosiaalityöntekijän näkökulmasta asiakkaan kohtaamisen lähtökohta on asiakkaan hyväksymiseen sellaisenaan, vahvuuksineen, heikkouksineen ja myös epämieluisine ominaisuuksineen. Sosiaalityön viimesijaisuus merkitsee sitä, että ihmisellä on oikeus sosiaalityön palveluihin, eikä ole eettisesti ja moraalisesti oikeutettua kääntää asiakasta pois ja olla kohtaamatta häntä. (Laitinen & Kempainen 2010, 162-163).

Viimeinen arvokkaan kohtaamisen kulmakivistä on luottamuksellisuus. (Banks 1995, 26). Luottamuksellisuus liittyy asiakassuhteessa saadun tiedon käyttämiseen ja säilyttämiseen.



Asiakkaalla täytyy olla täysi luottamus siihen, että sosiaalityöntekijä on hänen puolellaan, ja ajaa hänen asiaansa parhaalla mahdollisella tavalla asiantuntemustaan käyttäen. Luottamuksellisuus voi rakentua vain sellaisessa asiakassuhteessa, jossa toteutuvat kaikki arvokkaan kohtaamisen elementit. Kohtaamisissa välittyy asiakalle tunne, että työntekijällä on aito halu auttaa häntä, kokemus välittämisestä, tunne ihmisarvon ja yksilöllisyyden kunnioittamisesta. Tällainen kohtaaminen luo asiakkaalle uskoa hänen omiin edellytyksiinsä, kykyihinsä ja mahdollisuuksiinsa, ja tämä voimaannuttaa asiakasta toimimaan omaksi parhaakseen. Mikäli arvokkaan kohtaamisen peruselementit jäävät toteutumatta, myös luottamussuhde jää syntymättä, ja kohtaaminen voi muotoutua alistavaksi ja nöyryyttäväksi sekä itsemäärämisoikeutta loukkaavaksi kokemukseksi. (Laitinen & Kempainen 2010, 169-170).

## 2.4 Asiakkaan osallisuus

Juhilan (2006) mukaan kumppanuussuhteeseen perustuvaa, toisen tiedon ja erot lähtökohdakseen ottavaa sosiaalityötä voi luonnehtia osallistavaksi (participatory). Sosiaalityön asiakkaat osallistavat sosiaalityöntekijöitä omaan tietoonsa, ja sosiaalityöntekijät puolestaan pyrkivät tukemaan asiakkaiden elämänpoliittisia ratkaisuja tavalla, joka mahdollistaisi heille mahdollisuuden täysivaltaiseen kansalaisuuteen. Osallistava sosiaalityö tarkoittaaakin osallisuuden vahvistamista suhteessa omaan elämään, sen tapahtumiin ja sen suuntaan liittyviin elämänpoliittisiin ratkaisuihin. Asiakkaan osallisuuden omaan elämäänsä voi ajatella toteutuvan sitä kautta, että sosiaalityön lähtökohdista on asiakkaan omista lähtökohdista esiin nostama tieto. (emt, 118-119). Pohjola (2014, 19) määrittelee sosiaalityön tyypillisesti muutostyöksi, joka on kaksisuuntaista: se toimii sekä yksilöllisen että sosiaalisen muutoksen edistämiseksi. Sosiaalityö muutostyönä pyrkii ihmisoikeuksien ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden toteutumiseen, sekä ihmisten osallisuuteen ja valtaistumiseen toimintaympäristöissään.

Ojaniemi ja Rantamäki (2010, 225-226) toteavat, että asiakkaan osallistuminen muun muassa alkuarvioinnin ja palvelusuunnitelman laadintaan on tärkeää, koska asiakkaalla on omaa elämää koskevaa kokemukselleista tietoa, jota työntekijällä ei ole. He puhuvat sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisestä "ei-tietämisen" tilasta hetkellisesti, kunnes asioista keskustellaan ja ne selvitetään, ja pyritään löytämään yhdessä ongelmatilanteet. Ongelmatilanteiden selvittämisen jälkeen voidaan alkaa suunnitella muutosta tavoittelevaa työskentelyä. Perhetyö on työtapana perheen kokonaisvaltaista auttamista ja tukemista, jossa pyritään huomioimaan eri perheenjäsenten yksilölliset näkemykset ja tarpeet. Perhetyön keskeisin työväline onkin

vuorovaikutus. Perheen kanssa käydään yhdessä keskusteluja siitä, millaisiin asioihin perhe tarvitsee apua ja tukea. Tapaamisissa voidaan pohtia erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja, tutustua perheeseen ja miettiä, mitä muuta tukea ja erilaisia auttajia perhe tarvitsee avukseen. Perhe nähdään vuorovaikutusjärjestelmäksi, jossa kukin perheenjäsen vaikuttaa käyttäytymisellään ja ilmaisuillaan toisiin perheenjäseniin ja on samalla itse toisten vaikutusten kohde. Tällaista perheen sisäistä vuorovaikutusjärjestelmää voidaan kutsua systeemiseksi näkemykseksi. (Rönkkö & Rytönen 2010, 41, 92).

Banks (1995, 26) puhuu hallitusta emotionaalisesta osallisuudesta. Hallittu emotionaalinen osallistuminen on sosiaalityöntekijän herkkyyttä asiakasta kohtaan, hänen elämänsä kokonaisuuden ymmärtämistä ja asianmukaista aitoa suhtautumista. On tärkeää, että sosiaalityöntekijän työn peruslähtökohta on aito kohtaaminen. Sosiaalityöntekijän tulee tukea asiakasta ilmaisemaan ja käsittelemään tunteita, mutta sosiaalityöntekijän on myös kyettävä osallistumaan kohtaamiseen tunnetasolla. Asiakas kokee tällöin, että hänkin voi kohdata sosiaalityöntekijän ihmisenä eikä byrokraattina. (Laitinen & Kempainen 2010, 160-161). Sosiaalityöntekijä voi läsnäolollaan, asenteillaan, asioihin suhtautumisellaan, ja niiden käsittelyllä sekä kuuntelemisellaan osoittaa asiakkaalle arvostusta, joka on arvokkaan kohtaamisen ydin kysymys. (Granfelt 2008, 24).

Rönkkö & Rytönen (2010, 241) pitävät avohuollon tukitoimena järjestettyä tehostettua perhetyötä monella tapaa haasteellisena vuorovaikutuksen ja perheitä kuuntelevan yhteistyön rakentamisen kannalta. Taustalla on heidän mukaansa viranomaisten huoli perheestä, sekä tarve selvittää asioita. Työskentelyn aloitusvaiheessa on tärkeää luoda eri tavoilla yhteistyötä ja vähentää jännitteitä vuorovaikutuksellisin keinoin. Työntekijä ei voi työskentelyn aloitusvaiheessa vain ja ainoastaan asettua tulkitsemaan ja arvioimaan perheessä ilmenneitä haittoja. Tärkeää on miettiä, millä tavoin juuri tämän perheen parissa työskentelemällä voidaan saada aikaan hyvää yhteistyötä. (Rönkkö & Rytönen 2010, 241).

Andrew Turnellin (2009, Ben Furmanin haastattelu) mukaan lastensuojelun asiakasperheet odottavat työntekijöiltä neljää asiaa:

1. Työntekijät ymmärtävät ja kuuntelevat heitä
2. Työntekijät ovat rehellisiä. Jos esimerkiksi huostaanoton uhka perheen tilanteessa on olemassa, se on ilmaistava selkeästi.
3. Lupaukset pidetään. Perheelle luvutut asiat hoidetaan ja neuvotteluihin saavutaan sovitusti ja ne aloitetaan sovitun mukaisesti.

4. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja osallistua päätöksentekoon. Työntekijät osoittavat selkeästi mitä he odottavat perheeltä ja vanhemmilta ja mitkä asiat eivät ole neuvoteltavissa.

Lastensuojelutyön kokonaisuutta voidaan hallita systeemiteoreettisen ajattelun pohjalta ja sitä voidaan organisoida siten, että se mahdollistaa työntekijöille oman työn teoreettisen pohdinnan sekä timien sisäisen dialogin ja kriittisen reflektion. Perhe nähdään systeemisen ajattelun kautta yksikkönä, jossa yhden osan muutos käynnistää muutoksen koko systeemissä. Ajattelutavan myötä lastensuojelun tavoitteeksi kirkastuu muutoksen aikaansaaminen perhesysteemin toiminnassa ja sen kautta lapsen edun turvaaminen. Systeemisessä ajattelussa ei keskitytä yksilöiden ominaisuuksiin vaan ihmisten välisiin vuorovaikutukseen. Jokainen perhe ja heidän tarpeensa ja tilanteensa ovat erilaisia. Työskentelyssä perheet kohdataan yksilöinä siten, että muutos vie perheitä parempaan suuntaan elämässä. Systeemisyys ei sulje pois erilaisten ja eri teorioista nousevien menetelmien käyttöä muutoksen aikaansaamisessa tai ylläpitämisessä. Menetelmiä käytetään kuitenkin joustavasti ja tapauskohtaisesti. Joustava, lapsen ja perheiden tarpeista lähtevä menetelmällisyys on asiakaslähtöistä työtä. ( Lahti & Männistö & Raivio 2016, 13-14, 21).

## 3 LASTENSUOJELUN PERHETYÖ

### 3.1. Kehityshistoriaa

Vaikka nykymuotoisen perhetyön katsotaan yhä etsivät paikkaansa yhteiskunnan palvelujärjestelmässä, sen historiallinen juoni ulottuu kauas ja perhetyön voidaan katsoa rakentuneen erilaisten historiallisten vaiheiden kautta. Perheiden tuen tarve on vaihdellut eri aikoina ja perheen tukemisessa voidaan nähdä erilaisia painotuksia historian eri vaiheissa. (Hovi-Pulsa 2011, 50). Suomessa lastensuojelun perhetyön synty voidaan ajoittaa sodan jälkeiseen aikaan, jolloin käynnistyivät ensimmäiset Mannerheimin lastensuojeluliiton järjestämät kodinhoitajakurssit. 1970-luvulla Ruotsissa kehiteltiin perhetyön Hemma hos-malli, jossa

terapeutit jalkautuivat ja sovelsivat ammatillisia työmenetelmiä perheiden tarpeisiin. Suomeen tämä tuli tehostetun kotipalvelun kokeiluna, jonka Mannerheimin lastensuojeluliitto ja sosiaalihuolto aloittivat Ruotsin mallin mukaan vuonna 1976. Kokeilusta muodostui kattava käytäntö kunnissa.

1980-1990- lukujen vaihteessa tapahtunut lastensuojelun palvelurakenteen muutos oli merkittävä murros, joka mahdollisti lastensuojelun perhetyön kehittymisen. Lastensuojelun avohuollon erilaiset työmuodot alkoivat kehittyä, samoin kuin perhekeskeiset työmuodot ja perhetyö. Lastensuojelulaitosten tehtäviin sisällytettiin lisääntyvästi avohuollollista lastensuojelutyötä tulevaisuuteen suuntautuvan viitekehyksen ohjaamana, ja työtä suuntasi ajatus koko perheen tukemisesta ja vahvistamisesta. Laitosvaltaisuuden murtuminen vahvisti avohuollollista otetta ja laitoksissa kehiteltyjä menetelmiä voitiin siirtää avohuoltoon. Tässä yhteydessä perhetyö vahvistui ja työmenetelmien kehittäminen vilkastui. (Heino 2008, 20; Nätkin & Vuori 2007, 10-17).

1990- luvun lama heikensi perheille annettavan palvelun saantia. Kotipalvelua oli tarjottu monissa kunnissa vain erityisen tuen tarpeessa oleville perheille, eli käytännössä vain lastensuojelun asiakkaille. Kodinhoitajan työ lapsiperheissä siis väheni, mutta tehostettu perhetyö jäi kuitenkin eloon. (Taajamo 2006, 233; Heino 2008, 20). 1990- luvulla myös erilaiset järjestöt alkoivat kehittää ja tarjota perhetyötä, muun muassa Ensi- ja turvakotien liitto aloitti Alvari- perhetyön. Vuonna 2003 kotipalvelu oli jo korvaantumassa perhetyöllä, eikä tehostettua kotipalveluakaan enää yleisesti ollut kunnissa tarjolla. (Heino 2008, 20).

Sosiaalihuoltolakiin (SHL1301/2014) tehdyt uudistukset vaikuttivat myös lastensuojeluasiakkuuden määrittelyyn. 1.4.2015 alkaen lastensuojelun asiakkuus ei enää automaattisesti ala lastensuojelutarpeen arvioinnista, kuten oli ennen lakiuudistusta, vaan asiakkuus aloitetaan vasta palvelutarpeen arvioinnin jälkeen, mikäli siihen on perusteita. Asiakkuus voidaan aloittaa myös aiemmin silloin, kun se on lapsen edun mukaista. (LsL 27 §) Sosiaalihuoltolain uudistusten tavoitteena oli kokonaisuudessaan ja myös lastensuojelun osalta painottaa ennalta ehkäisevän tuen tarjontaa. Myös kiireelliseen sijoituksen kriteereihin tehtiin muutoksia eli ehdot tiukentuivat. Vuoden 2016 alusta kiireellisen sijoituksen tulee täyttää huostaanoton edellytykset. (Hämeen - Anttila 2014.)

Heinon (2008) mukaan lastensuojelun perhetyö kytkeytyy lastensuojelun asiakkuusprosessin kaikkiin vaiheisiin. Lastensuojelun prosessi käynnistyy, kun sosiaalityöntekijä saa tietää

lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta. Useimmiten tieto saadaan lastensuojeluilmoituksen kautta, mutta se voidaan vastaanottaa myös suullisesti tai kirjallisesti. Lastensuojeluilmoituksen saatuaan kunnan sosiaalitoimen velvollisuutena on selvittää lastensuojelun tarve ja kiireellisyys. (LsL 26 §) Lastensuojelun tarpeesta säädettyä tarkoitusta on ollut, että lapsen ja perheen tilanne kartoitetaan huolella, jotta tarkoituksenmukaista apua voidaan tarjota ja järjestää varhaisessa vaiheessa. Lastensuojelun tehostettu perhetyö käynnistyy sosiaalityöntekijän päätöksellä samalla tavalla kuin kaikki avohuollon tukitoimet. Lastensuojelun asiakkuus alkaa (LsL27§), mikäli sosiaalityöntekijä arvioinnin perusteella toteaa, että lapsen kasvuolosuhteet eivät turvaa tai ne vaarantavat lapsen terveyttä tai kehitystä, tai jos lapsi omalla käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään ja kehitystään. Lisäksi asiakkuus aloitetaan silloin, kun lapsen todetaan tarvitsevan lastensuojelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia. (Heino 2008, 44-45).

Tarja Heinon (2007, 4-20, 65-67) tekemässä väitöskirjatutkimuksessa tarkastellaan lapsia ja perheitä tilastolukujen takana. Tutkimuksessa haettiin vastauksia kysymykseen; keitä ovat lapset ja perheet jatkuvasti kasvavien lastensuojelun avohuollon asiakasmääriä kuvaavien tilastojen takana. Tutkimuksen mukaan lasten hyvinvoinnin erojen on todettu kasvaneen ja perheiden pahoinvoinnin kasautuneen. Tutkimuksen mukaan lastensuojelun avohuollon asiakasmäärien kasvun on katsottu ilmentävän lasten pahoinvoinnin lisääntymistä. Lastensuojelun asiakkaaksi tulleet lapset asuvat usein köyhissä perheissä. Lastensuojelun asiakkuuden alkamisen taustalla nähtiin usein vanhemman tai vanhempien jaksamattomuus. Yksittäisiksi taustatekijöiksi joka viidennen lapsen tapauksessa asiakkuuden alkamiseen havaittiin myös perheristiriidat, vanhempien riittämätön vanhemmuus, vanhemman tai vanhempien avuttomuus ja osaamattomuus sekä vanhemman tai vanhempien mielenterveysongelmat sekä vanhempien päihteiden väärinkäyttö. Lapsen ja nuoren taustatekijöiksi lastensuojelun alkamiseen johtuvista syistä keskeisimmäksi nousivat ristiriidat vanhempien kanssa sekä lapsen ja nuoren koulunkäynti. Tutkimuksessa tarkasteltiin sosiaalityöntekijöiden käsityksiä lapsen lastensuojelun asiakkuuden alkamisesta. Tutkimuksessa sosiaalityöntekijöitä pyydettiin arvioimaan muutosta lapsen tilanteessa lastensuojelunasiakkuuden aikana. Sosiaalityöntekijöiden vastausten mukaan lastensuojelunasiakkuuden alussa työskentelyn nähtiin vaikuttaneen lapsen tilanteeseen, tilanteen nähtiin parantuneen 65% osalta. Sosiaalityöntekijöitä pyydettiin vielä ennakoimaan muutosta lapsen tilanteessa vuoden päästä. Usko oman työn vaikuttavuuteen oli vahva, koska sosiaalityöntekijät ennakoivat tilanteen parantuvan jopa 72%.

Lastensuojelun avohuollon sosiaalityöhön kohdistuvaa tutkimusta on suhteellisen vähän Suomessa. Perhetyön historiaa käsitteleviä teoksia ja perhetyön lähtökohtia on esitelty ja koottu yhteen eri toimijoiden tehdyistä artikkeleista. Erilaiset perhetyön toimijat ovat esitelleet omia toimintojaan ja menetelmiä muun muassa omissa raporteissaan. Aiheesta on tehty myös joitain lisensiaattitutkimuksia sekä väitöskirjoja. Avohuollon tehostettuun perhetyöhön kohdistuvan tutkimuksen yhtenä tärkeänä tavoitteena Suomessa on ollut jäsentää perhetyön nimikettä sekä erilaisia menetelmiä ja toimintamuotoja ja –tapoja.

### 3.2 Lastensuojelun perhetyön määrittelyä

Perhetyöksi voidaan laajalti kutsua kaikkea perheiden parissa tehtävää työtä, jota tarjoavat eri yhteiskunnalliset palveluntuottajat. Perhetyö on kuitenkin suunnitelmallinen tapahtumasarja, joka perustuu perheen tilanteeseen ja arvioitujen tarpeiden kokonaisuuteen. ( Järvinen ym.2007, 74; Rönkkö, Rytönen 2010, 29). Prosessin määrittely on tärkeää ja merkityksellistä myös perhetyöntekijöille ja sosiaalityöntekijöille; selkeästi sovitut työnjakoon, tiedonkulkuun ja päätöksentekoon liittyvät toimintatavat tehostavat työskentelyä, ja tekevät siitä tavoitteellisempaa ja tuloksellisempaa. Perhetyössä työntekijän rooli on aktiivinen. Pyrkimyksenä on, että kaikilla osapuolilla on selkeä käsitys siitä, miksi perhetyötä perheessä tehdään. ( Rönkkö & Rytönen 2010, 29)

Sosiaalihuoltoon sisältyy hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen, sekä yleis- ja erityislakien mukaiset sosiaalihuollon palvelut ja tehtävät. Sosiaalihuollon palvelun piirissä tehtävällä lastensuojelulla tarkoitetaan lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua, jonka toteuttamiskeinoista säädetään sosiaalihuoltolain 1301/2014 lain 3 § :ssä. Perhetyö on yksi sosiaalihuoltolakiin siirretyistä entisistä lastensuojelulain nojalla järjestetyistä avohuollon tukitoimista. Sosiaalihuoltolain 18 §:n mukaan perhetyöllä tarkoitetaan hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella ja muulla tarvittavalla avulla tilanteissa, joissa asiakas ja hänen perheensä tai asiakkaan hoidosta vastaava henkilö tarvitsevat tukea ja ohjausta voimavarojensa vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi. Perhetyö on tärkeä osa lapsiperheiden peruspalveluita, joiden tarkoituksena on tukea vanhempia kasvatustehtävässä

ja ennaltaehkäistä lapsen kehityksen tai terveyden kannalta vahingollisia riskitekijöitä kasvuolosuhteissa. ( Araneva, 2016, 38, 61).

Lastensuojelun perhetyön ja perhekuntoutuksen paikka lasten ja perheiden palveluiden kokonaisuudessa perustuu lastensuojelulakiin. ( LsL36 §). Perhetyö kuuluu niiden avohuollon tukitoimien joukkoon, joita jokaisessa kunnassa on lain mukaan oltava tarjolla perheelle, jossa lapsen kehitys vaarantuu. Perhetyö on laajentunut ja juurtunut paikallisesti lastensuojelun sosiaalityöhön. Voidaan sanoa, että toimintamuoto on osoittanut tarpelliseksi ja sillä on suuri kysyntä. ( Heino 2008, 21).

Kun lastensuojelulakia muutettiin uuden sosiaalihuoltolain voimaantulon yhteydessä, lastensuojelun avohuollon tukitoimia käsittelevään 36 §:ään lisättiin uusina käsitteinä tehostettu perhetyö ja perhekuntoutus. Lastensuojelun asiakkaille tarkoitettua perhetyöstä on tämän jälkeen käytetty nimitystä tehostettu perhetyö erotuksena sosiaalihuoltolain mukaisesta perhetyöstä. Lastensuojelun perhetyö ja erityisesti perhekuntoutus ovat lastensuojelun asiakkaana oleville lapsille ja heidän perheilleen suunnattuja lastensuojelun avohuollon työmuotoja, joilla lastensuojelu on pyrkinyt vastaamaan asiakkaana olevien lasten ja perheiden laaja-alaisiin tuen tarpeisiin. ( Alatalo & Lappi & Petrelius 2017, 13,17).

Perhetyö on käsitteenä monisäikeinen ja monimerkityksellinen. Puhutaan ohjaavasta perhetyöstä, toiminnallisesta tai kuntouttavasta perhetyöstä, tehostetusta perhetyöstä, perhetukityöstä ja perhehoidosta. Perhetyötä tehdään pääsääntöisesti lastensuojelun avohuollossa ja sijaishuollossa. ( Saarnio 2005, 240). Talentia on ehdottanut vuonna 2014, että ” tehostettu perhetyö ja perhekuntoutus on määriteltävä valtakunnallisesti ja täsmällisesti. On tiedettävä konkreettisesti, mitä tarkoitetaan kotiin tehtävällä perhekuntoutuksella ja laitoksessa tapahtuvalla perhekuntoutuksella”. ( Talentia 2014).

Perhetyön määritelmille on annettu monia perusteluja. Perhetyötä voidaan kuvata esimerkiksi toimintaympäristönsä kautta, kuten kuntien järjestämänä sosiaalitoimen perhetyönä, neuvoloiden tai varhaiskasvatuksen perhetyönä, ja kolmannen sektorin järjestämänä järjestöjen tai seurakuntien perhetyönä. Perhetyön peruslähtökohtana on perheiden elämäntilanteesta lähtevät tarpeet, jotka voivat liittyä lasten kehitys- ja kasvatuskysymyksiin, elinolojen järjestämiseen, vanhemmuuden tukemiseen, tai perheen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin lisäämiseen. ( Rönkkö, Rytkönen 2010, 27). Perhetyö painottuu psykososiaaliseen tukemiseen, mutta voi sisältää myös perheen kanssa yhdessä toteutettua käytännön apua perheen arjessa.

( Araneva, 2016, 61). Lastensuojelun perhetyötä ja perhekuntoutusta määrittävien käsitteiden selkiyttäminen, työmuotojen sisällön konkretisoiminen ja palveluiden sisällön yhtenäistäminen ovat keskeisiä edellytyksiä lastensuojelun perhetyön ja perhekuntoutuksen laadun ja vaikuttavuuden vahvistamiseksi, sekä asiakkaiden yhdenvertaisuuden parantamiseksi. (Alatalo & Lappi & Petrelius 2017, 19).

Perhetyö voi olla joko koko perheen hyväksi tehtävää työtä tai vain yhden perheenjäsenen kanssa tehtävää työtä. Järvinen (2007) jakaa perhetyön ennaltaehkäisevään perhetyöhön ja lastensuojelun perhetyöhön. Ennaltaehkäisevää perhetyötä ovat lapsiperheiden kotipalvelu, neuvolan perhetyö sekä päivähoiton perhetyö, ja näiden tarkoitus on vaikuttaa yksilön kautta koko perheen hyvinvointiin. Ennaltaehkäisevän perhetyön tavoittena on ylläpitää perheen hyvinvointia ja ehkäistä muutostilanteissa syntyviä riskejä. Pääpaino työskentelyssä on perheen omien voimavarojen käyttöön otto tukemalla perheenjäseniä esimerkiksi kotipalvelun ja ohjauksen keinoin. Lastensuojelun perhetyötä kohdistetaan perheisiin, joissa elämäntilanne on johtanut lastensuojelun asiakkuuden syntymiseen joko perheen omasta aloituksesta tai lastensuojeluilmoituksen kautta. ( Järvinen ym. 2007, 32,48).

Tehostetuksi perhetyöksi määritellään sellainen toiminta, joka on tavoitteellista ja suunnitelmallista toimintaa. Perheen kanssa määritellään, mihin työskentelyssä pyritään ja mitä työltä halutaan, ja työntekijällä on lain ja asetusten määrittämiä velvoitteita määrittää tehtävää työtä ja arvioida perheen elämää. Perhetyössä määritetään ja rajataan tarvetta ja tuen tarvitsijoita tarkemmin esimerkiksi ongelman, haitan, äkillisen sairauden tai muun vaikeuksien mukaan. Näin määriteltynä perhetyö kuuluu erityispalveluihin. Perhetyötä voidaan jäsenellä myös perheen elämäntilanteen mukaan. Ensinnäkin perhetyössä voi olla perheitä, jotka tarvitsevat ehkäisevää eli varhaisen puuttumisen työmuotojen tarjoamaa tukea. Toiseksi asiakasperheen elämää on voinut järkyttää joku kriisi. Kolmas asiakasryhmä muodostuu perheistä, joissa on pitkään ollut ongelmia ja lasten ja vanhempien turvallisuuden takaaminen vaatii puuttumista ja pysäyttämistä. (Rönkkö & Rytkönen 2010, 29).

Lastensuojelun perhetyön ja perhekuntoutuksen työmuotoja tai palveluita täytyy asiakkaaksi tulevalle perheelle esimerkiksi kertomalla konkreettisesti siitä, miten työskentely toteutetaan ja millaisia palveluja ja vaihtoehtoja on saatavilla. Asiakkaan olisi hyvä tietää, onko kyse esimerkiksi kotiin viedystä tuesta, toimipisteessä toteutettavasta päivämuotoisesta toiminnasta, ympärivuorokautisesta palvelusta, koko perheen sijoituksesta laitokseen,



verkostomaisesta palvelusta, ryhmätoiminnasta vai näiden yhdistelmistä. Toteuttamismuodon lisäksi olisi hyvä kuvata esimerkiksi sitä, mikä on palvelun keskeinen sisältö, tai millaisten sisältöjen yhdistelmästä tarjottava tuki perhelle tai lapselle rakentuu. Alatalo, Lappi ja Petrelius (2017, 13,26) määrittelevät lastensuojelun perhetyön ja perhekuntoutuksen keskeisimmiksi sisältöelementeiksi kaksi läpileikkaavaa ydintä; 1) lasta suojeleva ja lapsikeskeinen, sekä 2) lasten, vanhempien ja koko perheen toimijuutta vahvistava ja kuntouttava työskentely. Lisäksi heidän mukaansa keskeisiksi perhetyön ja perhekuntoutuksen sisältöelementeiksi määrittyvät lapsen ja perheen tilanteen ja tuen tarpeiden arviointi, ohjaus, konkreettinen apu, läheisten, vertaisten ja yhteisön tuki, hoito, kuntoutus sekä lastensuojelussa tämän lisäksi myös lapsen suojeleminen.

## 4 VAIKUTTAVUUS

Lastensuojelun ja yleensäkin sosiaalityön vaikuttavuudesta on vähän tutkimustietoa. Sosiaalityön kehittämisessä vaikuttavuuden arviointia on lähestetty erityisesti asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmista. Asiakkailta on oikeus parhaaseen mahdolliseen käytettävissä oleviin tietoon perustuviin palveluihin ja työntekijöillä on eettinen velvollisuus tuottaa parhaaseen mahdolliseen tietoon perustuvia palveluja. (Aaltio 2015, 3; Kemppainen ym. 2010, 9, 12) Vaikuttavuuden seuranta ja arviointi ei ole mahdollista ilman luotettavia havaintoja ihmisen tai perheen hyvinvoinnin muutoksesta. (Vaarama 2016). Vuonna 2015 Kuntaliitto julkaisi lastensuojelun vaikuttavuusmittari- projektin loppuraportin. Hankkeen taustalla olivat julkisten palvelumenojen säästötavoitteet. Kehittämistyötä tehtiin tilanteessa, jossa lastensuojelujärjestelmän toimintakyky oli julkisen keskustelun ja huolen kohteena. Projektin tarkoituksena oli tuottaa tietoa lastensuojelun asiakasperheiden hyvinvoinnissa tapahtuneista muutoksista suhteessa heidän saamiinsa palveluihin. Ongelmaksi muodostui, ettei lastensuojelun vaikuttavuudesta ollut tietoa tai tilastoja, joskin tietoa yksikkökustannuksista oli saatavilla. Kuntaliiton tutkimus vastasi tähän haasteeseen, ja otti ensi askeleen lastensuojelun vaikuttavuuden arvioimisessa. Samalla tutkimus teki näkyväksi palvelujen sisältöä, asiakkaiden palveluntarpeita ja niiden muutoksia. Kustannusten ja suoritteiden sijaan vaikuttavuuden mittarina käytettiin nyt perheen toimintakykyä ja sen muutosta palvelun seurauksena. (Aaltio 2015, 3-4).

Lastensuojelun perhetyön vaikuttavuuden keskeisiksi edellytyksiksi on tunnistettu paitsi tuen kokonaisvaltaisuus myös työntekijä- asiakassuhdehyvä työskentelysuhde ja sen rakentumisen keskeiset perusedellytykset: riittävä aika, luottamuksen rakentuminen ja sitoutuminen. STM:n Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmassa lastensuojelun perhetyön ja perhekuntoutuksen kehittämisen tavoitteina on vahvistaa lastensuojelun perhetyötä ja perhekuntoutusta työmuotoina siten, että työskentelytavat vastaisivat lasten ja perheiden tarpeisiin ja olisivat vaikuttavia. (Alatalo & Lappi & Petrelius 2017, 13, 20).

Lastensuojelun keskiössä on vanhemmuuden arvioiminen. Kyse on siitä kykenevätkö vanhemmat vastaamaan ja huolehtimaan kasvatustehtävästään sekä huolehtimaan lastensa hyvinvoinnin turvaamisesta. Lapsen kehityksessä ja kohtelussa havaittavia ongelmia ennustavat tietyt riskitekijät tunnetaan, ja toisaalta tunnetaan myös tekijöitä, jotka suojaavat lapsen hyvinvointia laiminlyönnistä huolimatta. Kuntaliiton tutkimusprojektin lähtökohtana oli lastensuojelun tavoite tukea perheen omatoimista selviytymistä eli toimintakykyä siten, että lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelun tarve poistuu. Projektin lopussa vanhempien toimintakyvyssä oli työntekijöiden arvioinnin perusteella tapahtunut useita myönteisiä muutoksia. Vanhempien hyvinvointiin liittyvät kuormistustekijät olivat pääsääntöisesti vähentyneet ja voimavarat lisääntyneet. Lapsen toimintakyvyssä taas havaittiin sekä myönteisiä että kielteisiä muutoksia. Kuormitustekijät olivat pääsääntöisesti vähentyneet ja voimavaratekijöissä oli tapahtunut toivottuja muutoksia. Kielteistä tutkimustuloksissa kuitenkin oli, että aiempaa harvemmalla lapsella oli työntekijän arvion mukaan hyvä kognitiivinen toimintakyky tai olemassa olevia kognitiivisia taitoja, jotka auttoivat lasta vaikeiden tilanteiden käsittelyssä. Projektin tavoitteena oli rakentaa väline, jolla mitata asiakasperheen toimintakykyä ja muutoksia siinä. Projektissa onnistuttiin kehittämään mittarilomakkeisto, mutta vaikuttavuuden arviointi jäi jatkotutkimusten varaan. (Aaltio 2015, 8-9, 55-57).

#### 4.1. Vaikuttavuuden määrittelyä sosiaalityössä

Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin keskeinen kysymys Dahler-Larsenin (2005, 7) mukaan kuuluu: mikä vaikuttaa mihinkin, miten, milloin ja millä edellytyksillä? Sosiaalityön vaikutusten arviointi on osa tämän päivän työtä ja sosiaalihuoltolaki edellyttää sosiaalityön vaikuttavuuden arviointia (Rajavaara 2007, 13). Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 9 §:n mukaan kunnallisten viranomaisten on yhteistyössä seurattava ja edistettävä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden

hyvinvointia, sekä poistettava epäkohtia ja ehkäistävä niiden syntymistä. Laki myös velvoittaa vaikuttavuuden arviointiin. Lastensuojelulaki (417/2007, 11, 12 §) määrittää myös lastensuojelun tuloksellisuuden seurannan ja arvioinnin näkökulmasta sitä, että kunnan on tuotettava tietoa muun muassa lasten hyvinvoinnista ja palvelujärjestelmän toimivuudesta, varmistettava lastensuojelun laatu ja taattava lastensuojelun vaikuttavuus.

Pohjolan 2012 mukaan pohdittaessa sosiaalityön vaikuttavuuden avaamista ollaan samalla sosiaalityön tiedon ja tietoperustan tarkastelun ytimessä. Käytännöt eivät riitä sellaisenaan avaamaan vaikuttavuuden käsitettä, vaan tarvitaan tietoon perustuvaa (knowledge-based) analyysiä vaikuttavuuden ymmärtämiseksi. Vaikuttavuus on olennainen osa sosiaalityötä, koska työssä tavoitellaan ongelmallisten tilanteiden muuttumista laadullisesti paremmiksi. (Pohjola, 2012, 20, 23).

Vaikuttavuuden arviointi perustuu arviointiperinteeseen, josta käytetään nimitystä ”theory-based-evaluation”. (Dahler-Larsen 2005, 7) Vaikuttavuuden käsitteen näkyvä ilmaantuminen julkiseen hallintoon ja yhteiskuntapolitiikkaan alkoi 1980-luvun loppupuolella, jolloin käsite ymmärrettiin yhdeksi tuloksellisuuden osatekijäksi. Vaikuttavuus käsitteen käyttö julkishallinnon puolella yleistyi 2000-luvulla, jolloin monien julkisten organisaatioiden oli lakisääteisesti alettava arvioimaan oman toimintansa vaikuttavuutta. 1990-luvun lopulla ja 2000-luvun alussa julkisia palveluja uudistettiin ja samalla vaikuttavuuden merkitys niissä kasvoi. (Rajavaara 2007, 14).

Vaikuttavuus-käsitteen ilmaantuminen julkisen hallinnon piiriin on Rajavaaran (2010, 14,177) mukaan seurausta viidestä taustatekijästä: 1) Globaalin, paikallisen ja kansallisen hallinnan muutokset yhteiskunnassa; 2) globaalin kilpailutalouden ehdoilla toimivan uusmanageristisen hallinnoinnin vakiintuminen julkisen sektorin toimintaan; 3) hyvinvointivaltion toimijoiden vastuullistaminen tilivelvollisuutta korostavin keinoin; 4) hyvinvointivaltion rahoituksen ongelmat; ja 5) vaikutusten merkityksellisyyden korostuminen hyvinvointipalveluissa ja hyvinvointialojen ammatillisessa keskustelussa. (Rajavaara 2007, 14, 177).

Sosiaalityölle asetetaan enenevässä määrin toiminnan vaikuttavuuden osoittamiseen liittyviä vaateita, ja arvioinnin velvoitteita lisätään lainsäädäntöön (Vaarama 2016). Vaikuttavuuden käsite on varsin laaja ja moniselitteinen, minkä vuoksi sen arviointi on sidoksissa kulloisenkin tutkimuksen kontekstiin ja siihen, mitä vaikuttavuudella haetaan missäkin tutkimuksessa. Marketta Rajavaara (2007, 12,17) ja Marja Pajukoski (2012, 52) puhuvat

vaikuttavuusyhteiskunnasta. Vaikuttavuusyhteiskunnassa on kyse tilivelvollisuuksien täyttämisestä erilaisille intressiryhmille, kuten kuntalaisille palvelujen rahoittajina ja käyttäjinä, asiakkaille palvelujen käyttäjinä, ja sosiaalityön tekijöille sekä johtajille, jotka vastaavat palvelujen tuottamisesta rahoittajille, asiakkaille ja työntekijöille. ( Rajavaara 2007, 12, 17; Pajukoski 2012 ,52 ) Paineet sosiaalipalveluiden tuloksien osoittamiseen ovat viime vuosina entisestään lisääntyneet, ja saadakseen enemmän hyväksyntää sosiaalityön täytyisi pystyä osoittamaan tehokkuutensa ja tuloksellisuutensa entistä paremmin. (Kettunen 2012, 146 ; Jokinen, Juhila & Raitakari 2003, 151).

Kempaisen ja Ojaniemen (2012, 46) mukaan toiminnan vaikuttavuudella tarkoitetaan kyseisen toiminnan kykyä saada aikaan muutoksia tietyssä systeemissä tai kohdejoukossa. Omaa työtä on vaikea kontrolloida, jos siitä ei tuoteta työn arvioinnin kannalta relevanttia tietoa. Vaikuttavuuden arvioinnissa on kysymys siitä, että kyetään osoittamaan tietyn tavan toimia tuottavan tavoiteltuja vaikutuksia asiakkaille.

Anneli Pohjolan (2012, 12) mukaan sosiaalityössä tarvitaan laajaa vaikuttavuus -käsitteen määrittelyä, koska käsite on harvoin tulkittavissa selkeänä panos- tuotos -suhteen kaltaisena yksilöllisessä auttamistilanteessa. Sosiaalityössä ovat läsnä samanaikaisesti prosessit, olosuhteet, yhteisölliset tekijät, toimintaympäristöt ja rakenteet, jolloin vaikuttavuus koostuu useista samanaikaisista punoksista, ei vain yksittäisistä tekijöistä. ” Ihminen on osa toimintaympäristöään ja elämänkulkunsa kokonaisuutta” (Pohjola 2012, 12). Sosiaalityössä onkin tärkeää nähdä myös yhteiskunnallisen vaikuttavuuden ulottuvuus, joka sisältää toimintojen laajemmat kokonaisuudet. Sosiaalityö on kontekstuaalista, jolloin työ heijastuu aina yksilöllisiä tilanteita pidemmälle kattaen ihmisen ja hänen suhteensa toimintaympäristössään, osana paikallisuutta ja yhteiskuntaa.

## 4.2. Sosiaalityön vaikuttavuus

Pohjolan (2012, 9, 15) mukaan vaikuttavuus on keskeinen elementti sosiaalityössä, jonka tavoitteeksi asetetaan muutoksen tuottaminen ongelmallisiksi koetuissa tilanteissa, ja joka rakentuu interventioiden varaan tilanteiden ratkaisemiseksi. Nämä intervention ja muutoksen näkökulmat haastavat sosiaalityötä jäsentämään aikaisempaa systemaattisemmin työn vaikuttavuuden ulottuvuuksia ja sen osoittamisen keinoja. Vaikuttavuus lähtee arjesta ja se myös toteutuu arkisessa elämässä. Jonssonin (2012, 72) mukaan arvioinnin lähetysmistapa ja

menetelmät on sovitettava usein monitahoisiin arviointikysymyksiin, arviointitieto ei välttämättä aina kuvaa yleistettävissä olevia asioita, vaan se on nähtävä ja tulkittava omassa kontekstissaan, juuri siinä asiassa mitä on arvioitu

Sosiaalityössä vaikuttavuuden tutkimukseen sisältyy Pohjolan ym. (2012, 350-351) mukaan niin määrälliseen mittaamiseen keskittyvää tutkimusta kuin ihmisen kokemuksista ja merkityksistä kerättävää tutkimustietoaakin. Tutkimukset eroavat toisistaan tietoperustan, todellisuuden ymmärtämisen ja ajattelumallien suhteen, jotka on hyvä tiedostaa. Pohjola, Kempainen ja Väyrynen (viite) erottelevat kaksi vaikuttavuuden käsitettä: järjestelmävaikuttavuus ja inhimillinen vaikuttavuus. Palvelujärjestelmän toimivuudesta tarvitaan tietoa samalla tavalla kuin asiakkaan elämäntilanteen muutoksista ja heidän kokemuksistaan toiminnan merkityksellisyydestä ja vaikuttavuudesta. Tämä jaottelu selventää vaikuttavuuteen kytkeytyviä toistaan eroavia kiinnostuksen kohteita ja tapoja ymmärtää näiden pohjalta myös erilaisia tutkimuksellisia valintoja. Erilaiset tutkimukselliset lähestymistavat täydentävät toisiaan ja ovat kaikki merkityksellisiä sosiaalityön ollessa moninaista.

#### Järjestelmävaikuttavuus

- yleinen, työkohte-näkökulma
- mittaaminen
- näyttöön perustuvat menetelmät
- standardimainen toiminta
- toimenpiteet
- syys-seuraus-suhteet
- ilmiöiden erilliset suhteet
- rakenteet
- tuotokset
- mennyt

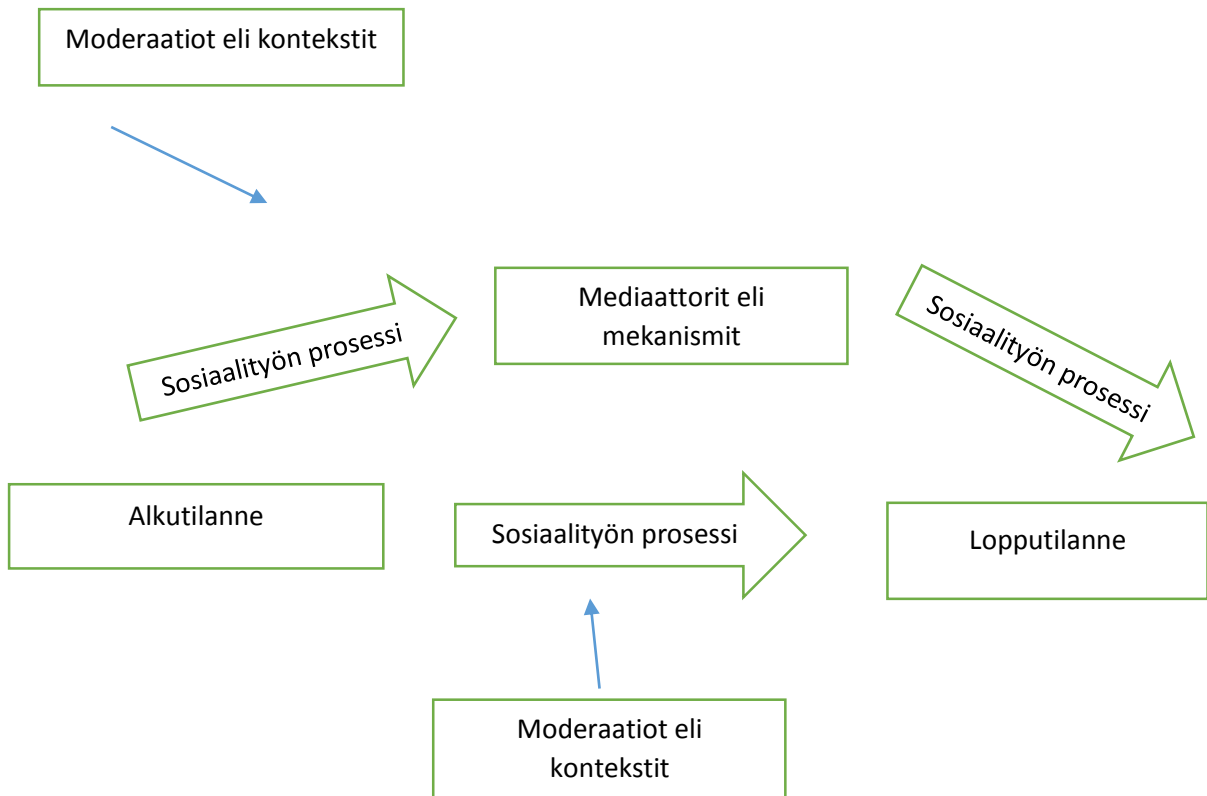
#### Inhimillinen vaikuttavuus

- yksilöllinen, elämisen näkökulma
- kuvaaminen ja ymmärtäminen
- kokemuslähtöisyys
- toisin tekeminen
- kuulluksi ja kohdatuksi tuleminen
- moninaisuus, merkitykset
- ilmiöiden kinnittyminen toisiinsa
- prosessit
- hyödyllisyys
- tulevaisuus

Pohjola ym. (2012, 350-351) kuvaavat inhimillistä vaikuttavuutta seuraavasti: ” Inhimillisen vaikuttavuuden haltuun ottaminen perustuu yksilöllisen elämisen tason kokemukselliseen kuvaamiseen ja ymmärtämiseen. Standardimaisen työskentelyn sijasta tavoitellaan toisin tekemisen tapoja, sekä ihmisen kuulluksi ja kohdatuksi tuleminen kokemusta. Olennaista on nähdä ihmisen ja heidän tilanteidensa moninaisuus, sekä tulkita niitä heidän omien merkitystensä kautta. Tässä lähestymistavassa ilmiöitä tarkastellaan toisiinsa kietoituneina

ja prosessuaalisina. Vaikuttavuuden osoittimena korostuu toiminnan hyödyllisyys ihmisen kokemana”. ( Pohjola & kumpp.2012,).

Vaikuttavuuden arvioinnissa olennaisia ovat mekanismit, joita interventiot asiakkaiden kanssa saavat aikaan erilaisissa konteksteissa, ja jotka mahdollistavat muutoksia asiakkaiden elämässä. Kysymys onkin interventioiden, kontekstien, mekanismien ja tulosten kokonaisuudesta, jossa keskeisiä kysymyksiä ovat: mikä vaikuttaa, mihin vaikuttaa, miten vaikuttaa, milloin vaikuttaa, ja millä edellytyksillä vaikuttaa. Kontekstit ja mekanismit toimivat aina keskenään vuorovaikutuksessa. Kun tilanteessa havaitaan yhteys intervention ja tulosten välillä, on välttämätöntä tarkastella interventioon liittyviä konteksteja ja mekanismeja toisiinsa liittyvinä ja vaikuttavina tekijöinä. Toiminnan kontekstitekijät, asiakkaan ja työntekijän kohtaamisen paikat ja määrät, voivat olla vaikuttamassa siihen, millaisia mekanismeja interventio laukaisee toimimaan. ( Dahler-Larsen 2005, 7; Kempainen & Ojaniemi 2012, 52,55).



Kuvio 1. Sosiaalityön vaikuttavuuden kokonaisuus Kemppaisen ja Ojaniemen (2012) mukaan.

Sosiaalityön prosessi voidaan nähdä systemaattisena ja joustavana asiakastyön käytäntönä, joka yhdistää työskentelyn eri vaiheita, toimintoja ja yksittäisiä tekoja yhtenäisiksi, mielekkäiksi ja tavoitteellisiksi kokonaisuuksiksi. Erilaisten asiakkaiden ongelmat ja niiden ratkaisut syntyvät erilaisten kausaalisten ryppäiden kautta, jolloin vaikuttavuuden arvioinnissa täytyy ottaa huomioon erilaiset mekanismien ja kontekstien yhdistelmät. (Kemppainen & Ojaniemi 2012, 57-60).

Vaikuttavuutta ja vaikuttavuuden arviointia määritellään monin tavoin riippuen näkökulmasta ja tutkijan tieteellisestä taustasta. Konu, Rissanen, Ihantola ja Sund (2009, 287) määrittelevät vaikuttavuuden toimien tai toimenpiteiden vaikutuksina asiakkaiden elämään. Vaikutuksia arvioidaan joko prosessien (voimavarojen yhdistelemistä tuotosten tuottamiseksi) tai lopputuloksen (haitat ja hyödyt) tai molempien kautta.

Rousu on väitöskirjassaan (2007, 18-27, 246-247, 286-287) tutkinut lastensuojelun tuloksellisuutta. Tutkimuksen tehtävänä oli selvittää mitä tuloksellisuus lastensuojelutyössä on ja miten sitä organisaatioissa arvioidaan: mitkä ovat tuloksellisuuden keskeisimmät tekijät lastensuojelutyössä? Miten tuloksellisuutta ja erityisesti vaikuttavuutta sen keskeisenä osana seurataan ja arvioidaan organisaatioissa. Lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelutyön ydintehtävä ja keskeisin työn vaikutuspäämäärä on tavallisen lapsuuden ja arjen tuottaminen lapsille, joilta se puuttuu, sekä vaikuttaa myönteisesti lasten kasvuun ja kehitykseen. Vaikutukset syntyvät aina jonkinlaisen prosessin kautta ja siksi nämä prosessit täytyy tunnistaa millaiset tekijät prosessissa aikaansaavat näitä vaikutuksia. Organisaatioon tulisi asettaa lastensuojelutyölle tavoitteet, jotka kuvaavat sitä, mitä varten lastensuojelu on olemassa. Lastensuojelun avopalvelujen asiakkaana olevien lasten elämäntilanne paranee lastensuojelun tukitoimin siitä, missä tilanteessa lapsen asiakkuus alkoi. Perusedellytykset laadukkaalle työlle ovat vankka asiakaslähtöinen organisaatio, lastensuojelun ajankohtaisia vaatimuksia vastaava osaaminen ja asiakkaan voimavaraistumista edistävät toimintaprosessit. Vaikuttavuuden kriittiset menestystekijäryhmät puolestaan ovat asiakkaan kokemus elämänlaatunsa kohentumisesta ja lapsen tai nuoren kasvun riskiolosuhteiden väheneminen. Näin ollen

lastensuojelun pitkän aikavälin toiminta on kustannusvaikuttavaa. Tutkimusaineiston mukaan hyviin tuloksiin lastensuojelussa liittyy organisaation kestävä arvopohja ja vahva tietoisuus perustehtävästä sekä kannustava ja kehittämään osallistava johtaminen. Keskeinen onnistumiseen vaikuttava tekijä on yhdessä asiakkaan kanssa laadittu tavoitteellinen hoito- ja palvelusuunnitelma ja sen yhteinen prosessoiva arviointi. Tutkimuksen keskeinen kysymys oli, miten lastensuojelun tehtäviä hoitava organisaatio ohjaa, johtaa ja kehittää lastensuojelutehtäviään sekä seuraa ja arvioi tuloksellisuutta. Organisaatiot tarvitsevat toimintaa ohjatakseen paitsi tietoa tuloksellisuudesta, myös sellaisen prosessin, jolla tietoa tulkitaan.

Pölkin, Vornasen ja Collianderin (2016, 12-13) mukaan suojelun näkökulma määrittyy yhdeksi perhetyön kehikseksi. Pölkin ym. tutkimuksessa analysoitiin erilaisia mekanismeja, jotka tuottavat myönteisiä muutoksia vaikeuksissa oleville perheille. Tutkimukseen osallistuneet perhetyöntekijät liittyivät suojelun elementtiin työskentelyyn sisältyvän tuen ja kontrollin yhdistelmän, lastensuojelun tukitoimien oikea-aikaisen ajoittamisen perheeseen, näytön tai tiedon keruun lastensuojelun tukitoimien perusteiksi, ja lapsen edun mukaisen sijoituksen vaatimisen, sekä perheiden tukemisen sijoituksen aikana tai sen jälkeen lapsen palatessa kotiin. Tutkimuksessa työntekijät korostivat sitä, että lapsen turvallisuuden tunnetta on mahdollista lisätä ja vahvistaa luottamuksellisessa suhteessa ammatilliseen aikuiseen. Vaikuttavuuden kannalta kriittisiä prosesseja työntekijöiden mukaan olivat riittävä aika, luottamuksen rakentaminen perheisiin ja sitoutuminen työskentelyyn, käytännön apu, vuorovaikutuksen tukeminen ja lapsen edun varmistaminen. Intensiivisen perhetyön voidaan tutkimuksen tulosten mukaan katsoa tuottavan positiivisia muutoksia suurimmalle osalle perheistä, joilla on kompleksisia tarpeita.

#### 4.3. Vaikuttavuuden arviointi tässä tutkimuksessa

Vaikuttavuutta arvioitaessa on tehtävä näkyväksi, onko halutut tavoitteet saavutettu. Tavoitteiden näkyväksi tekeminen ei ole aina yksiselitteistä, koska tavoitteet eivät ole aina lähtökohtaisesti selvästi määriteltävissä. Tavoitteiden laatimisen jälkeen on tutkittava, onko ne saavutettavissa. ( Glynn 1993, 50). Vaikuttavuuden arvioinnin käytännön toteuttaminen vaatii jäsentynyttä käsitystä arvioinnin kohteena olevasta toiminnasta. Arviointikohteelle tulee voida



esittää oikeita kysymyksiä vaikuttavuuden osoittamiseksi. Vaikuttavuutta voidaan lähteä selvittämään ohjelmateoria -mallin avulla. ( Dahler-Larsen 2005, 23). Ohjelmateoria on mallinnus menetelmän tai intervention oletetusta vaikutusketjusta. Ohjelmateoriolla selitetään, miten interventio muutetaan tuloksiksi. Ohjelmateoria tarkoittaa perusteltuja käsityksiä siitä, miten ja miksi jonkun toimintatavan tai intervention ajatellaan vaikuttavan ja vaikutustapoja erittelemällä voidaan selvittää mitkä mekanismit ovat toimivia. Vaikuttavuuden arviointiin sisältyy sekä vaikuttamisen prosessi, että prosessin seuraus eli vaikutus. Vaikuttavuuden arviointi rakentaa siten sillan prosessien ja niiden vaikutusten välille.( Kettunen 2012, 149; Kempainen & Ojaniemi 2012 , 57-60; Dahler- Larsen 2005, 23).

Tässä tutkimuksessa ohjelmateorianä käytetään Vaaraman (2008) kehittämää moniulotteista vaikuttavuuden arviointimatriisia. Vaikka matriisi on alun perin kehitetty vanhusten palvelujen laadun arviointiin, se perustuu universaaleihin teorioihin vaikuttavasta palvelusta, ja on siten sovellettavissa myös muihin palveluihin. Mallissa vaikuttava palvelu nähdään ketjuna, joka lähtee asiakkaan tarpeista, osallistaa hänet prosessiin ja tähtää asiakkaan elämäntilanteen parantumiseen ja ongelmien lieventymiseen tai poistumiseen. Ammattityön julkilausuttuna tavoitteena on matriisiin mukaan asiakkaan tilanteen parantuminen, ja hyvä ammatillinen osaaminen on keino jolla tähän tavoitteeseen pyritään. Johtamisen tehtävänä on mahdollistaa hyvä ammatillinen työ ja asetettujen tavoitteiden saavuttaminen. (Vaarama ym. 2008) Matriisi soveltuu myös tehostetun perhetyön vaikuttavuuden arviointiin, koska se kattaa kaikki edellä mainitut vaikuttavuuden arvioinnin olennaiset osiot, eli on asiakaslähtöinen ja kattaa tarpeiden, palveluprosessin ja vaikutusten arvioinnin. (Taulukko 1) Alkuperäiseen matriisiin sisältyy myös johtaminen, mutta se jää tarkasteluni ulkopuolelle, vaikka johtamisen merkitys vaikuttavan työn mahdollistajana on eittämättä keskeinen.

Palvelun hyvä laatu on yleisesti hyväksytty tavoite sosiaalityössä ja siihen viitataan myös hallintolaissa (6.6.2013/434) ja sosiaalihuoltolaissa ( 1301/2014). Laatu on arkipäivän kohtaamista asiakkaan ja hänen huoltajiensa kanssa, asiakkaan palvelua ja hänen elämänhallintansa tukemista, sekä oman ammattitaidon ja persoonallisuuden käyttöä ammatillisissa kohtaamisissa. Laatu siis toteutuu arkipäivän työssä ja sille luodaan edellytykset niin eri ammattien peruskoulutuksessakin kuin työyhteisöjen johtamisessakin.

Taulukko 1. Moniulotteinen matriisi palvelujen vaikuttavuuden arviointiin (Vaarama 2016)

Arvioinnin näkökulmat	Panokset, rakenteet, tarpeet	Prosessit	Vaikutukset
Asiakkaan näkökulma vaikuttavuuteen	Asiakkaan tarpeet, voimavarat ja odotukset	Vuorovaikutus asiakkaan kanssa, osallistaminen, voimaannuttaminen, kohtelu, preferenssien huomioon ottaminen	Tarpeiden tyydyttäminen, ongelmien lieventyminen, elämän tyytyväisyys, hyvinvoinnin parantuminen
Ammatillisen työn näkökulma vaikuttavuuteen	Koulutus, ammattitaito, laatuksiteerit, standardit ja suosituksetdokumentoinnin ja arvioinnin välineet, motivaatio	Asiakkaan voimavarojen ja tarpeiden arviointi, palvelusuunnitelmat, hoidon ja palvelun käytännöt, tiimityö, tavoitteellisuus, joustavuus, ystävällisyys, jatkuvuus, kirjaamiskäytäntö	Ammatillisten kriteerien täytyminen, asiakkaan ongelmien ratkaisu tai lieventyminen, hoidon ja palvelun psykososiaaliset ja muut tulokset

Moniulotteisessa matriisissa vaikuttavuus muodostuu ketjusta, jonka osina ovat asiakkaiden tarpeet, palveluprosessit ja palvelun vaikutukset. Ketjun alussa ja palvelun lähtökohtana ovat asiakkaiden avun ja tuen tarpeet sekä heidän käytössään olevat voimavarat. Tästä lähtökohdasta päätetään työn tavoitteet sekä prosessit ja interventiot, joilla asiakkaan tilannetta halutaan muuttaa. Prosessissa on olennaista asiakaslähtöisyys, asiakkaan osallisuus ja hänen äänensä kuuleminen. Palvelun tavoitteet asetetaan konkreettisesti niin, että ne kuvaavat tavoiteltuja vaikutuksia asiakkaan tilanteeseen, ja nämä muutokset ilmaisevat palvelun vaikuttavuutta. Matriisin 1. rivi määrittelee siten vaikuttavan palvelun asiakkaan näkökulmasta: se vastaa hänen tarpeisiinsa, osallistaa hänet ja hänen tilanteensa paranee palvelun seurauksena. (Vaarama ym. 2008, Vaarama 2015).

Matriisin 2. rivi määrittelee ammatillisen työn kriteerit, jolla vaikuttavuuteen päästään. Laadukkaat panokset merkitsevät sitä, että henkilökunta on hyvin koulutettua ja ammattitaitoista, ja että heitä on riittävästi. Voimavaranäkemys merkitsee sitä, että henkilökunta osaa nähdä paitsi asiakkaan tarpeet myös hänen voimavaransa, eli asiakas voimaannutetaan löytämään voimavaransa ja käyttämään niitä. Tämä prosessi tuottaa palveluja, hoitoa, toimenpiteitä ja vuorovaikutustilanteita, joiden tavoitteena on tuottaa hyviä vaikutuksia asiakkaan hyvinvointiin ja elämään. (Vaarama 2015)

Asiakasvaikuttavuus on palvelun hyvyyden mittari, eli kaiken hoidon ja palvelun tavoitteena on parantaa asiakkaan tilannetta ja elämänlaatua. Ammatillinen työ on keino, jolla tavoitteisiin päästään antamalla asiakkaalle ammattimaisesti korkeatasoista hoitoa ja palvelua kaikissa tilanteissa. Korkatasoinen palvelu taas muodostuu siitä, että annettu palvelu perustuu asiakkaan aitoihin tarpeisiin, asiakasta kohdellaan arvostavasti, ja annettu palvelu perustuu tietoon ja näyttöön siitä, että juuri tämä on hänelle oikea palvelu. Arkipäivän laatu koostuu pienistä asioista; ammatillisesta etiikasta ja sen noudattamisesta kaikissa tilanteissa, asiakkaan kunnioittamisesta ja kuulemisesta, ihmisen arvostamisesta ja välittämisestä. ( Vaarama 2006, 15-17).

## 5 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET, TUTKIMUSKYSYMYKSET JA METODOLOGISET RATKAISUT

### 5.1. Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Tutkimukseni kohteena on lastensuojelun avohuollon tukitoimien vaikuttavuus lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden sekä asiakkaiden näkökulmista Lappeenrannan kaupungissa, Eksoten toimialueella. Kyse on siis subjektiivisesta vaikuttavuuden arvioinnista, jossa palveluprosessin molemmat osapuolet eli asiakkaat ja työntekijät arvioivat toiminnan vaikuttavuutta aiemmin esitetyn moniulotteisen matriisin mukaisesti.

Sosiaalityön vaikuttavuuden tutkiminen ja soveltuvien mittareiden kehittäminen on noussut ajankohtaiseksi tutkimushaasteeksi, sillä näiden suhteen on olemassa selvä tietoaaukko. On

tärkeää, että vaikuttavuutta arvioidaan ja mittareita kehitetään sosiaalityön omista lähtökohdista ja eettisistä periaatteista. Tämä on myös minun tutkimukseni yhtenä tavoitteena.

Tutkimuksessani vaikuttavan palvelutoiminnan keinoja ovat palvelun vastaavuus asiakkaan tarpeisiin, työntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen laatu ja sosiaalityön ammatilliseen osaamiseen liittyvät seikat. Vaikuttavuutta mitataan asiakkaiden ja työntekijöiden arviointien perusteella. Keskeisiä tarkastelussa ovat koetut ja arvioidut muutokset asiakkaiden elämäntilanteissa, ongelmissa ja hyvinvoinnissa. Olennainen kysymys on, miten hyvin työlle asetetut tavoitteet on saavutettu, miten vanhemmat on osallistettu prosessiin, ja miten asiakaslähtöisyys näyttäytyy vanhempien ja sosiaalityöntekijöiden silmin.

Tutkimuskysymykseni ovat moniulotteisen arviointimatriisin mukaisesti:

1. Miten vaikuttavaksi asiakkaat kokevat tehostetun perhetyön ja mistä tekijöistä heidän näkökulmastaan muodostuu sen vaikuttavuus?
  - Tarkentavia kysymyksiä ovat
    - i. millaisia syitä asiakasperheillä oli palveluun, millaisia tarpeita heillä oli, millaisia odotuksia palvelusta
    - ii. millaisena he kokivat työntekijä-asiakas –vuorovaikutussuhteen, asetettiinkö tavoitteet yhdessä, tehtiinkö yhdessä palvelusuunnitelma, saivatko asiakkaat osallistua ja tulivatko kuulluksi
    - iii. millaiseksi he arvioivat palvelun vaikuttavuuden ongelmiensa ratkaisuun ja hyvinvointiinsa
  
2. Mitä lastensuojelun sosiaalityön vaikuttavuus on tehostetussa perhetyössä ja mistä vaikuttavuus muodostuu sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta?
  - Tarkentavia kysymyksiä ovat
    - i. mistä muodostuu sosiaalityöntekijän ammattitaito, millaiset dokumentoinnin ja arvioinnin välineet on käytössä
    - ii. miten he määrittivät asiakkaan palveluntarpeen, päästiinkö tavoitteisiin, millaisena näyttäytyi asiakas-työntekijäsuhde,
    - iii. millaiseksi he arvioivat työn vaikuttavuuden, oliko työskentelyllä vaikuttavuutta ongelmiin tai lievenivätkö ne

## 5.2. Aineistonkeruu

Tämä tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus lastensuojelun tehostetun perhetyön koetusta vaikuttavuudesta. Laadullisessa tutkimuksessa kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Laadullisessa tutkimuksessa on pyrkimyksenä pikemminkin löytää tai paljastaa asioita kuin todentaa olemassa olevia väittämiä. Kvalitatiivisen aineiston keruussa käytetään aineiston riittävyteen ja kylläisyyteen käsitettä saturaatio. Tällä viitataan siihen, että tutkija alkaa kerätä aineistoa päättämättä etukäteen, miten monta tapausta hän tutkii. Tutkija voi aloittaa esimerkiksi haastattelut ja jatkaa niitä niin kauan kuin haastattelut tuovat tutkimusongelman kannalta uutta tietoa. Saturaatio saavutetaan, kun aineisto ei tuota enää uutta. Aineistoa siis kerätään ja analysoidaan kunnes se alkaa toistaa itseään, eikä haastateltavien puheissa enää ilmene uutta edellisiin verrattuna. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistosta ei tehdä päätelmiä yleistettävyyttä ajatellen. Tutkimalla yksittäistä tapausta riittävän tarkasti saadaan näkyviin se, mikä ilmiössä on merkittävää ja mikä toistuu usein tarkasteltaessa ilmiötä yleisemmällä tasolla. (Hirsjärvi et. al 2009, 161, 182,184).

Tutkimusmenetelmän valintaa ohjaa yleisesti se, mitä halutaan saada selville, minkälaista tietoa etsitään ja keneltä sitä halutaan. Haastattelututkimuksella on mahdollista saada tutkimuksen kannalta oleellista tietoa silloin, kun ollaan kiinnostuneita ihmisten omista käsityksistä ja kokemuksista tutkittavasta ilmiöstä. Haastattelussa ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa, joten siinä korostuu tutkittavan subjektiivisuus. Haastateltavilla on myös ainutlaatuinen mahdollisuus tuoda esille itseään koskevia asioita vapaasti, ja he ovat tutkimuksessa aktiivisia osapuolia. (Hirsjärvi et. al 2009, 204-205).

Haastattelututkimus on systemaattista tiedonkeruuta, jossa on selkeät tavoitteet ja pyritään saamaan mahdollisimman luotettavia ja päteviä tietoja tutkittavalta. Omassa tutkimuksessani olen valinnut tiedonkeruumenetelmäksi puolistrukturoidun haastattelun. Puolistrukturoidussa haastattelussa suuri osa kysymyksistä on strukturoituja kysymyksiä, mutta kuitenkin lomakkeella voi olla kokonaan avoimiakin kysymyksiä. (Liite 1)

Tutkimukseni on laadullinen tapaustutkimus Eksoten lastensuojelun sosiaalityön avohuollon tukitoimena tuotetun tehostetun perhetyön vaikuttavuudesta perheiden hyvinvointiin. Tutkimuksessani aineisto ja asetelma eivät anna mahdollisuutta vahvaan näyttöön palvelun vaikuttavuudesta, koska tutkimusasetelma ei sisällä verrokkiryhmää mutta suuntaa-antavia tuloksia tutkimuksesta voidaan silti saada.

Tutkimukseni aineisto on kerätty Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän alueelta, josta käytetään nimeä Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymä. Tutkimuksessani kuntayhtymästä käytetään nimeä Eksote. Kuntayhtymän jäsenkunnat ovat Imatra, Lappeenranta, Lemi, Luumäki, Parikkala, Rautjärvi, Ruokolahti, Savitaipale ja Taipalsaari. Eksotessa samaan organisaatioon on yhdistetty erikoissairaanhoidon, kehitysvammaisten erityishuollon, perusterveydenhuollon ja sosiaalihuoltolaissa tarkoitettu sosiaalihuolto sekä sosiaalihuoltoasetuksessa tarkoitettu ehkäisevä työ. ( Eksote Perustussopimus 2016, 1- 3 §).

Hain tutkimuslupaa Eksotelta heinäkuussa 2016 ja sain sen marraskuussa 2016. Tutkimuslupan saatuani tapasin tehostetun perhetyön vastaavan ohjaajan, jonka kanssa sovimme tutkimukseen osallistuvien perheiden hankinnasta. Tutkimukseen valitsin perheitä joiden asiakkuus tehostetussa perhetyössä oli juuri päättynyt, jotta heillä olisi palveluprosessi tuoreena muistissa. Annoin ohjaajalle perheille jaettavaksi tarkoitettua saatekirjeen ( Liite 2 ), jossa kerroin tutkimuksestani ja siihen osallistumisesta. Vastaava ohjaaja oli ensin yhteydessä perheisiin ja kysyi perheiden suostumusta osallistua haastattelututkimukseen. Saatua vastaavalta ohjaajalta suostuvien perheiden yhteystiedot olin heihin yhteydessä ja sovimme haastattelunajankohdat. Perheet allekirjoittivat suostumuslomakkeen (Liite 3), jossa kerroin tutkimustehtävästä ja miten haastattelu etenee, sekä suostumuksen haastattelun nauhoittamiseen myöhempää litterointia varten. Haastatteluun osallistui perheen vanhemmat tai toinen vanhempi, eikä lapsia haastateltu. Haastattelin perheet yhtä kirjaston pienryhmähuoneessa tapahtunutta haastattelua lukuun ottamatta perheiden kotona.

Perheiden vanhempien suostumuksella haastattelin myös perheen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän, johon perhe allekirjoitti suostumuslomakkeen (Liite 4 ) . Lähestyin sosiaalityöntekijöitä saatekirjeellä (Liite 5), jossa kerroin tutkimuksesta ja siihen osallistumisesta. Saatekirjeen liitteenä oli myös haastattelurunko (Liite 6) , johon sosiaalityöntekijällä oli mahdollisuus tutustua etukäteen.

Haastatteluun osallistui yhteensä viisi perhettä ja kuusi sosiaalityöntekijää. Perheiden haastattelut toteutettiin marraskuun 2016 ja toukokuun 2017 välisenä aikana. Haastatteluajat sovittiin sosiaalityöntekijöiden kanssa sähköpostin välityksellä, ja ne toteutettiin samana ajanjaksona. Sosiaalityöntekijöiden haastattelut toteutettiin Eksoten Lasten ja nuorten talolla, haastateltavien omissa työhuoneissa tai neuvotteluhuoneissa. Haastateltavat allekirjoittivat suostumuslomakkeen haastatteluun osallistumiselle ( Liite 7 ) ennen haastattelun aloittamista. Haastattelun alkuun kävimme läpi tutkimustehtävni ja haastattelun etenemisen, sekä haastattelun nauhoittamisen litterointia varten.

Perheiden ja sosiaalityöntekijöiden haastattelut nauhoitettiin haastateltavien suostumuksella ja litteroitiin. Yksittäisten haastattelujen kestot vaihtelivat 30 minuutista yhteen tuntiin, ja yhteensä haastatteluaineistoa kertyi noin 9 tuntia. Litteroin haastattelut ja lopullista litteroitua aineistoa kertyi 97 liuskaa rivivälillä 1.5.

### 5.3. Aineiston analyysi

Laadullisen aineiston analysoinnin tarkoituksena on informaatioarvon lisääminen, koska hajanaisesta aineistosta pyritään luomaan mielekästä, selkeää ja yhtenäistä informaatiota. Analyysillä luodaan selkeyttä aineistoon, jotta voidaan tehdä selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä. ( Tuomi & Sarajärvi 2009, 108).

Analyysimentelmäksi olen valinnut sisällön analyysin. Se on tieteen analyttinen menetelmä, jonka avulla voidaan tehdä päätelmiä erilaisista tietolähteistä. Sisällönanalyysillä voidaan analysoida niin kirjallista kuin suullistakin aineistoa, ja sen avulla tutkimusaineisto voidaan tiivistää niin, että voidaan tarkastella ilmiöiden ja asioiden merkityksiä, seurauksia ja yhteyksiä. Sisällönanalyysissä erotellaan aineiston yhtäläisyydet ja erilaisuudet. Sisällönanalyysin avulla aineistosta pyritään luomaan selkeää ja yhtenäistä informaatiota, jotta tulkinta ja johtopäätösten teko olisi mahdollista. (Hirsjärvi et. al 2009, 224-230).

Tuomi ja Sarajärvi (2009) käyttävät Eskolan kehittämää jaottelua, jonka mukaan sisällönanalyysi voidaan tehdä aineistolähtöisesti, teoriasidonnaisesti tai teorialähtöisesti. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi kuvaa tutkittavien merkitysmaailmaa, ja sen tavoitteena on ensisijaisesti ymmärtää ja uudistaa toiminta- ja ajattelutapoja tutkimuksessa muodostuneiden käsitteiden, luokitusten ja mallien avulla. ( Vilka 2005, 140-141) Teorialähtöisessä

sisällönanalyysissä aineiston analyysi perustuu johonkin tiettyyn teoriaan, malliin, tai jo aikaisemmin esitettyyn käsitejärjestelmään. Tutkimuksessa kuvaillaan tämä malli, ja sen mukaan määritellään muun muassa tutkimuksessa kiinnostavat käsitteet. Aineiston analyysia siis ohjaa valmis, aikaisemman tiedon perusteella luotu kehys. Tällaisen analyysin taustalla on aikaisemman tiedon testaaminen uudessa kontekstissa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95,97)

Sisällönanalyysissa etsitään merkityssuhteita ja merkityskokonaisuuksia, ja näitä koskeva tieto esitetään sanallisina tulkintoina. Tutkimusaineisto pelkistetään eli karsitaan pois tutkimusongelmien kannalta epäolennainen informaatio hävittämättä kuitenkaan tärkeää informaatiota. Tutkimusaineisto on tiivistettävä tai pilkottava osiin, ja tätä ohjaa tutkimusongelma tai tutkimuskysymykset. (Vilkkä 2005, 140; Tuomi & Sarajärvi 2009, 102-115).

Tutkimuksessani käytettyä analyysitapaa voidaan luonnehtia myös teoriasidonnaiseksi. Teoriasidonnainen sisällönanalyysin menetelmä ei perustu suoraan teoriaan, mutta yhteydet siihen ovat havaittavissa. Aineistosta tehdyille löydöille etsitään tulkintojen tueksi teoriasta selityksiä ja vahvistuksia. (Tuomi 2009, 99). Aineistoni analyysi on aloitettu hyödyntämällä Tuomen ja Sarajärven (2009) kuvaamaa Milesin ja Hubermannin (1994) näkemystä analyysista kolmivaiheisena prosessina. Ensimmäisenä vaiheena aineiston analyysissa on aineiston redusointi eli pelkistäminen, toiseksi aineiston klusterointi eli ryhmittely, ja kolmanneksi aineiston abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. Tuomi ja Sarajärvi kuvaavat tutkimusaineiston analyysin etenemistä vaiheittain seuraavasti; 1) Haastattelujen kuunteleminen ja aukikirjoitus sana sanalta; 2) haastattelujen lukeminen ja sisältöön perehtyminen; 3) pelkistettyjen ilmausten etsiminen ja alleviivaaminen; 4) pelkistettyjen ilmausten listaaminen; 5) samankaltaisuuksien ja erilaisuuksien etsiminen pelkistetyistä ilmauksista; 6) pelkistettyjen ilmausten yhdistäminen ja alaluokkien muodostaminen; 7) alaluokkien yhdistäminen ja yläluokkien muodostaminen niistä; ja 8) yläluokkien yhdistäminen ja kokoavan käsitteen muodostaminen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108-109).

Teemoittelu vaatii onnistuakseen tutkijalta teorian ja empirian vuorovaikutusta keskenään, mikä tutkimustekstissä näkyy niiden lomittumisena toisiinsa. Litteroidusta aineistosta on pyrittävä löytämään ja erottelemaan tutkimusongelman kannalta olennaiset asiat. (Eskola & Suoranta 1998, 176). Tämän vuoksi palasinkin haastattelujen toteuttamisen ja litteroinnin jälkeen tutkimuskysymyksiini ja tutkimuksen näkökulmaan. Analyysin tekeminen tämän jälkeen eteni moniulotteisen palvelujen vaikuttavuuden arviointimatriisin kautta ja prosessina, jossa arvioitavat asiat nivoutuivat ja limittyivät toisiinsa.



Aloitin aineiston analyysin tarkastelemalla litteroitua aineistoa moniulotteisen arviointimatriisin avulla. Jaottelin vastauksia ensin matriisin vaikuttavuusketjun mukaisesti, tarpeet – prosessi – vaikutus -jaottelun avulla, minkä jälkeen aloin poimia alkuperäisilmauksia taulukoihin. Määrittelin tämän jälkeen jokaiselle alkuperäisilmaukselle pelkistetyn ilmauksen. Taulukko 2 kuvaa analyysin ensimmäistä vaihetta eli aineiston redusointia eli pelkistämistä asiakasperheiden näkökulmasta. Valitsin taulukkoon esimerkeiksi asiakasperheiden ilmauksia.

TAULUKKO 2. Asiakasnäkökulmaa koskevan tiedon esimerkki

Alkuperäisilmaus	Koodi/ pelkistetty ilmaus
<p>”Tavoitteena työskentelylle oli ne kotisääntöjen noudattaminen ja se koulun hoitaminen” (H4)</p> <p>”Meistä tehtiin lastensuojeluilmoitus, et on huoli jollain ihmisellä lapsista- kotona pitäis olla siistimpää” (H5) (Panokset/tarpeet)</p>	<p>Lapsen kasvun turvaaminen</p> <p>Huoli lapsista</p>
<p>”Oltiin ensin turvakodissa. Et saisin apua siihen uuteen elämäntilanteeseen ja apua lasten kanssa, et hyö auttais miut alkuun siin uudessa tilanteessa ja tukea lasten kanssa olemiseen” (H3)(Panokset/tarpeet)</p>	<p>Huoli omasta jaksamisesta vanhempana ja arjen turvaaminen/tuen saanti</p>
<p>”Siis osallistuttiin ainakin näennäisesti tavoitteiden asetteluun” (H1)</p> <p>”Et me ollaan voitu paneutuu niihi asioihi rauhassa, et ne asiat jauhetaa rationaalisesti niide aikuisten keske. Aivan sama mitä se on kunhan näistä asioista keskustellaan” (H1) (Prosessit)</p>	<p>Asiakkaan osallisuus</p> <p>Keskustelutuen saanti, asioista keskusteleminen</p>
<p>” Se on ollu tosi kivaa ku joku tulee kerran viikossa katsoo ja on kiinnostunu just mein perheen asioista ja tulee kyselee, että mitä meille kuuluu” (H5)(Prosessit)</p>	<p>Vuorovaikutus, aito kiinnostus ja kuulluksi tuleminen</p>
<p>”Koetaan, et ollaan saatu apua, ehdottomasti. Monenlaisia neuvoja ja sellaisia pikku vinkkejä ja keskustelua. Tosissaan ollaan tyytyväisiä” (H3) (Vaikutukset)</p> <p>”Sit se jakso on avannu vähä silmiä, ollaa hoksattu asioita, et noinha se pitäs mennä ja tehäkii” (H3) (Vaikutukset)</p>	<p>Asiakkaiden tarpeiden tyydyttyminen ja, konkreettinen apu</p> <p>Avun saaminen arkeen ja omien voimavarojen käyttöönotto, muutos asiakkaan elämässä</p>
<p>”Tekevät hyvää työtä, en osaa oikein sen tarkemmi sanoa. Tää oli iha hyvää tehostettu perhetyötä mitä myö saatii, ihmiset tekee työtään” (H2) (Vaikutukset)</p>	<p>Tyytyväisyys saatuun palveluun</p>

”Perhetilannen ois huomattavasti erilainen jos ei oltais saatu tehostettu perhetyötä. Et se henkinen pahoinvointi ois runsasta ja sitä ois tapahtunu jo niinku monenlaista, ero ois tullu ja ties mitä aiheutunu. Sitä ei voida tietää et mihi se täst sit niinku lähtee” (H1) (Vaikutukset)	Tarpeiden tyydyttyminen, muutos hyvinvoinnissa, ongelmien lieventyminen
---	---

Aineiston klusteroinnissa eli ryhmittelyssä aineistosta koodatut alkuperäisilmaukset käydään tarkasti läpi, ja aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja/ tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Samaa asiaa tarkoittavat käsitteet ryhmitellään ja yhdistellään luokaksi sekä nimetään luokan sisältöä kuvaavalla käsitteellä. ( Tuomi & Sarajärvi 2009, 110). Aineiston redusoinnin jälkeen siirsin pelkistetyt ilmaukset uuteen taulukkoon ja etsin niistä alaluokat. Taulukko 2 kuvaa aineiston analyysin toista vaihetta eli klusterointia.

TAULUKKO 3. Asiakasnäkökulmaa koskevan tiedon klusterointi

Koodi/ Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
Lapsen kasvun turvaaminen Huoli lapsista Huoli omasta jaksamisesta vanhempana ja arjen turvaaminen/ tuen tarve	Perheen tuen tarve
Asiakkaan osallisuus Keskustelutuen antaminen vanhemmille, asioista keskusteleminen Vuorovaikutus ja aito kiinnostus ja läsnä oleminen	Tuen antaminen perheelle
Asiakkaiden tarpeiden tyydyttäminen ja tyytyväisyys palveluun, konkreettinen apu Avun saaminen arkeen ja omien voimavarojen käyttöönotto, muutos asiakkaan elämässä Tyytyväisyys saamaan palveluun	Tuen tarpeiden tyydyttyminen perheessä

Aineiston abstrahoinnissa eli käsitteellistämässä erotellaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto, ja valikoidun tiedon perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Abstrahoinnissa eli käsitteellistämässä edetään alkuperäisinformaation käyttämistä kielellisistä ilmauksista

teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. Taulukko 3 kuvaa aineiston analyysin abstrahointivaihetta.

TAULUKKO 4. Asiakasnäkökulmaa koskevan tiedon abstrahointi

Alakategoriat	Pääkategoria
Perheen tuen tarve Tuen antaminen perheelle Tarpeiden tyydyttyminen perheessä	<b>Tehostetun perhetyön vaikuttavuus</b>

Tässä aineistoni analyysissä ryhmittely aloitettiin palveluiden matriisin vaikuttavuusketjun mukaisesti, tarpeet -prosessi- vaikutus- näkökulmista. Jokin asia oli aloittanut perheessä palvelun tarpeen, mihin vastattiin tehostetun perhetyön prosessilla, mistä syntyi työskentelyn vaikuttavuus. Analyysin avulla sain tiivistettyä perheiden ilmauksia tiiviimmiksi kokonaisuuksiksi ja siten ryhmiteltyä asioita tutkimuksessa käytettyyn ohjelmateoriaan. Tulosten esittelyssä olen käyttänyt suoria lainauksia tekstin seassa havainnollistamaan ja tukemaan saatuja tuloksia.

#### 5.4. Tutkimuksen eettisyys ja luottettavuus

Tutkimusaihetta valittaessa tehdään jo useita eettisiä ja moraalisia valintoja, kun päätetään tutkimusaihe ja tutkimuksen kannalta olennaiset seikat. (Clarkeburn & Mustajoki 2007, 53; Tuomi & Sarajärvi 2009, 129). Tutkimukseni aiheen valinta juontuu kiinnostuksestani muuttuvaa yhteiskuntaa kohtaan. Asiat muuttuvat, emmekä voi jäädä kiinni menneeseen, vaan meidän tulee päivittää työntekijöinä omaa osaamistamme, ja näin vastata haasteeseen olla huomennakin kilpailukykyisiä työelämässä, sekä laajemmin ajateltuna koko Suomessa. Asiakkaiden kokemukset saamastaan palvelusta antavat meille ymmärrystä työn vaikuttavuudesta ja sen sisällöistä. Tutkimusaiheen valinta on jo itsessään ollut merkittävä päätös etiikan kannalta, koska nostan tutkimuksessa esille asiakkaiden kokemuksia saamastaan palvelusta oman elämänsä kokemusasiantuntijoina. Asiakasperheet ja heidän kertomuksensa

ovat merkittävässä roolissa tutkimuksen tiedon tuottajina, joten heiltä saatua informaatiota olen kohdellut kunnioittaen.

Tutkimusmenetelmien luotettavuutta kuvataan usein validiteetin ja reliabiliteetin käsitteillä. ( Tuomi & Sarajärvi 2009, 136). Tutkimuksen reliaabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta, eli tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Toinen tutkimuksen arviointiin liittyvä käsite on validiteetti, mikä tarkoittaa sitä, että tutkimusmenetelmä tai mittari mittaa tai kuvaa juuri sitä mitä on tarkoituskin kuvata tai mitata. ( Hirsjärvi ym. 2009, 231). Vaikka käsitteet tutkimuksen validiteetista ja reliabiliteetista eivät suoraan sovellu kuvaamaan laadullisen tutkimuksen luotettavuutta, on laadullisessa tutkimuksessa kuitenkin tuotava esille totuudenmukaisesti tutkittavien käsityksiä. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuus on ymmärrettävä laajemmin kuin näiden kahden käsitteen kautta, koska tutkija on vuorovaikutteisessa suhteessa tutkimuskohteeseen nähden. ( Aaltio & Pusa 2011, 155). Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkija joutuu jatkuvasti miettimään tekemiään ratkaisuja, ja ottamaan kantaa sekä analyysin kattavuuteen että tekemänsä työn luotettavuuteen. Tutkija on laadullisessa tutkimuksessa ratkaiseva tutkimusväline. ( Eskola & Suoranta 1998, 209).

Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan puolueettomuus on olennaista, koska tutkija on tutkimusasetelmansa luoja ja tulkitsija. Laadullisessa tutkimuksessa on väistämätöntä, että tutkijan ennakkokäsitykset ja tausta vaikuttavat siihen, mitä hän aineistosta havainnoi, näkee ja kuulee. Tutkijan puolueettomuus nousee kysymykseksi muun muassa siinä, pyrkiikö tutkija ymmärtämään ja kuulemaan tiedonantajia itsenään, vai suodattuuko tiedonantajan kertomus tutkijan oman kehyksen läpi. ( Tuomi & Sarajärvi 2009, 136-137).

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta parantaa tutkijan tarkka selostus tutkimuksen kaikista vaiheista ja sen toteuttamisesta. Tutkimustulosten tulkinnassa pätee sama tarkkuuden vaatimus, eli on kerrottava millä perusteilla tutkija esittää tulkintoja ja mihin päätelmät perustuvat. Tulkintoja voidaan perustella ja tutkimusselostetta rikastuttaa suorilla haastatteluoitteilla aineistosta. (Hirsjärvi 2009, 232-233).

Itse en työskennellyt haastattelujen ajankohtana Eksoten palveluksessa, joten minulla ei ollut mitään kosketuspintaa ammatillisessa mielessä haastatteluhetkellä asiakasperheisiin eikä sosiaalityöntekijöihin. Tämä saattaa osaltaan lisätä luottamusta ja mahdollistaa avointa

keskustelua tutkijan ja haastateltavien välillä. Olen pyrkinyt noudattamaan tutkimuksen eettisiä periaatteita. Tutkimukseen osallistuville asiakasperheille kerrottiin heti alussa tutkimuksen tarkoitus, miksi heitä haastatellaan ja että osallistuminen tutkimukseen perustuu täysin vapaaehtoisuuteen. Lisäksi kerroin mihin tarkoitukseen käytän saamaani materiaalia. Tutkimukseen osallistujat allekirjoittivat suostumuslomakkeen ja antoivat suostumuksensa haastattelujen nauhoittamiseen. Kerroin käsitteleväni saamaani haastatteluaineistoa luottamuksellisesti, eikä tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden tunnistaminen ole mahdollista. Haastateltaville korostettiin myös sitä, että mitkään heidän kertomansa asiat eivät tule vaikuttamaan heidän saamiinsa palveluihin nyt eikä tulevaisuudessa. Olin ainoa henkilö, joka käsittelee tutkimusaineistoa. Haastattelujen jälkeen litteroin haastattelut ja tallensin ne tietokoneeni Word-tekstitiedostoon. Säilytin aineistoa lukitussa tilassa ja tuhoan sen tutkielman hyväksymisen jälkeen sitten, kun se sääntöjen mukaan on mahdollista. Aineistoa käytetään vain tässä tutkimuksessa. Tutkijana olen vastuussa eettisten periaatteiden ja hyvän tieteellisen käytännön noudattamisesta.

Koen, että kohtasin tutkimukseen osallistuvat perheet tutkijan identiteetissä niin haastattelutilanteissa kuin koko tutkimuksen teon aikana. Pyrkimykseni oli luoda haastattelutilanteista aitoja ja välittömiä keskustelutilanteita, jossa perhe sai tarvitsemansa ajan kertoa asiansa ilman, että kiirehdin itse eteenpäin. Tutkijana minulla ei ollut perheistä mitään ennakkotietoa ja kuuntelin perheitä mielestäni avoimesti. Kohtelin mielestäni perheitä oikeudenmukaisesti ja tasa-arvoisesti niin, että kaikilla oli mahdollisuus jakaa tarinansa kanssani juuri sellaisena kuin he sen halusivat kuvata. Halusin osoittaa omalla käyttäytymiselläni tutkimukseen osallistuville perheille arvostusta ja kiitollisuutta tutkimukseen osallitumisesta, ja kannustin heitä avoimeen vuorovaikutukseen. Useampi kuin yksi perhe totesikin haastattelun päättyessä, että oli mielenkiintoista pohtia ja keskustella perheen tilanteesta yhdessä.

Ruusuvuoren ja Tiitulan (2009, 36) mukaan usein onkin niin, että haastateltava ja haastattelija edustavatkin erilaisia sosiaalisia maailmoja. Tärkeää haastatteluissa on, että haastattelija pystyy tarkastelemaan asioita haastateltavien näkökulmasta. Vaikka näkökulmat asioihin olisivatkin erilaisia, keskustelussa toimitaan niin, että maailmaa tarkastellaan yhteisestä näkökulmasta. Tämä konkretisoituu haastattelutilanteissa niin, että keskustelussa molemmat osapuolet pyrkivät ymmärtämään toistensa näkökulmat ja puheenvuorot asioihin.

## 6 TUTKIMUSTULOKSET

### 6.1. Asiakasnäkökulma tehostetun perhetyön palveluprosessiin

Tässä luvussa esittelen tutkimukseni tulokset moniulotteisen arviointimatriisin logiikkaa noudattaen. Ensimmäisessä alaluvussa käsittelen asiakasperheiden näkemyksiä tehostetun perhetyön vaikuttavuuteen. Toisessa alaluvussa keskityn sosiaalityöntekijöiden näkökulmaan, ja kolmannessa alaluvussa vertailen näitä tuloksia keskenään.

#### 6.1.1. Asiakasperheiden taustoitusta

Tehostetun perhetyön jakso perheessä alkaa yleensä lastensuojelutarpeen arvioinnin (Lsl 27§) kautta, jossa todetaan perheellä olevan lastensuojelullista tuen tarvetta. Tällöin sosiaalityöntekijä katsoo perheen hyötyvän tehostetusta perhetyöstä, ja juuri sen olevan lapselle tai perheelle sopiva lastensuojelun avohuollon tukitoimi.

Tutkimukseni haastatteluissa kohtasin viisi erilaista perhettä, joiden elämäntilanteet vaihtelivat suuresti vaikka heitä yhdistikin lastensuojelun asiakkuus. Koodasin haastateltavat tunnuksilla H1-H5.

Ensimmäinen haastateltavani (H1) oli toinen nelihenkisen perheen vanhemmista. Perheen vanhemmat olivat työelämässä ja lapset olivat 3- ja 7- vuotiaita. Perheen lastensuojelunasiakkuus oli alkanut vuoden 2016 syksyllä, ja lastensuojelun vireilletulo tapahtui turvakotiin hakeutumisen kautta. Perheen äiti oli kokenut tilanteen kotona uhkaavaksi puolison takia, ja hakeutunut lasten kanssa turvakotiin. Lastensuojelussa perheen tuen tarpeiksi oli määritelty lasten hyvinvoinnin tukeminen, perheen kokonaisavun tarve, ja vanhempien parisuhdeongelmat.

Toinen haastateltavani oli kolmihenkinen perheen toinen vanhempi, isä, jossa vanhemmat olivat eronneet ja isä oli huoltajana perheen 2- vuotiaalle pojalle (H2). Isä oli haastatteluajankautana kuntouttavassa työtoiminnassa ja poika päivähoidossa. Perheen lastensuojeluasiakkuus oli alkanut vuoden 2016 syksyllä, ja asian vireilletulo oli tapahtunut lastensuojeluilmoituksen kautta. Lastensuojeluilmoituksen perusteena olivat olleet puutteet vanhemmuudessa, arjen epäsäännöllisyys sekä vanhempien ja lapsen puutteelliset vuorovaikutussuhteet. Tehostetun

perhetyön tavoitteiksi oli asetettu turvallinen ja vakaa kasvuympäristö lapselle sekä terveellinen arkirytmii ja ruokavalio.

Kolmas haastateltavani oli kolmihenkkinen perhe, johon kuului yksinhuoltajaäiti jolla oli kaksi lasta, jotka olivat 2- ja 4- vuotiaat (H3). Äiti oli työelämässä ja lapset päivähoidossa. Perheen lastensuojeluasian vireilletulo oli tapahtunut turvakodin kautta yhteisymmärryksessä perheen äidin kanssa. Äiti oli hakeutunut turvakotiin vanhempien erotessa. Tehostetun perhetyön tavoitteeksi kirjattiin vanhemman tukeminen ja ohjaaminen perheen uudessa elämäntilanteessa sekä vanhemman jaksamisen tuki.

Neljäs haastateltavani oli kolmihenkkinen perheen toinen vanhempi. (H4) Perheeseen kuuluivat molemmat vanhemmat ja kaksi lasta. Toinen vanhemmista oli työelämässä ja toinen työttömänä työnhakijana. Perheen lastensuojeluasian vireilletulo perustui lastensuojeluilmoitukseen, minkä perusteella oli tehty lastensuojelun tarpeen arviointi ja aloitettu lastensuojelun asiakkuus. Lastensuojeluilmoitus oli tullut vireille lapsen kiireellisen sijoituksen takia. Perheen suostumuksella oli aloitettu tehostettu perhetyö, jonka tavoitteiksi oli kirjattu vanhempien ja lapsen välisen vuorovaikutuksen tukeminen, kotisääntöjen noudattaminen ja lasten koulunkäynnin tukeminen.

Viides haastateltavani oli viisihenkkinen perheen toinen vanhempi (H5). Perheeseen kuuluivat molemmat vanhemmat, joista kumpikin oli työelämässä sekä 7-, 9- ja 12-vuotiaat lapset. Myös tämän perheen lastensuojelun asiakkuuden vireilletulo oli tapahtunut lastensuojeluilmoituksen kautta. Lastensuojeluilmoituksen perusteena oli ollut huoli perheen kodin siisteydestä ja turvallisuudesta, lasten ikätasoisesta kehityksestä ja vanhemmuudesta. Lastensuojelun palveluntarpeen arvioinnin jälkeen perheen kanssa oli sovittu, että tehdään lähete tehostettuun perhetyöhön, jonka tavoitteeksi asetettiin esille nousseiden kodin siisteyden, lasten kehityksen ja vanhemmuuden tuki.

### 6.1.1. Asiakkaiden tarpeet ja odotukset työskentelylle

Lastensuojelun avohuollon kautta annettava tuki lapselle ja perheelle nostetaan lastensuojelulaissa (LsL417/2007) ensisijaiseksi tuen muodoksi. Avohuollon tukitoimien kautta pyritään edistämään ja tukemaan lapsen myönteistä kehitystä, sekä vahvistamaan vanhempien ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatuskkyä ja -mahdollisuuksia. Lastensuojelun avohuollon tukitoimena toteutettu tehostettu perhetyön työskentely perheissä perustuu aina jonkinlaiseen tuen tarpeeseen perheen elämässä. Tuen tarpeiden lähtökohdat perheissä määrittivät palvelujen moniuloisessa matriisissa asiakkaiden tarpeisiin, voimavaroihin ja odotuksiin tehostetusta perhetyöstä. Lastensuojelussa pyritään aina turvaamaan lapsen kasvu ja kehitys, sekä määrittelemään lapsen etu ja ottamaan se huomioon palveluja suunniteltaessa ja myöhemmin työskentelyssä perheen kanssa. (LsL 36§). Asiakasnäkökulmasta katsottuna haastateltavat perheet määrittelivät tuen tarpeita muun muassa ongelmatilanteena perheessä ja perheen elämässä, tai huolena lapsen ja perheen hyvinvoinnissa. Huolina olivat muun muassa vanhempien puutteelliset taidot huolehtia lapsen tarpeista, aikuisten ja lasten välisen vuorovaikutuksen niukkuus tai puute, arjen hallinnan epäsäännöllisyys sekä vanhempien päihteiden käyttö. Osa asiakasperheistä näki, että viranomaisten väliintulo perheen sen hetkiseen elämään oli tarpeellista puuttumista, ja myös perheen aikuisten välisten parisuhdeongelmien nähtiin vaikuttavan koko perheen hyvinvointiin.

*”Meistä tehtiin niinku lastensuojeluilmoitus, et on niinku huoli jollain ihmisellä. Koti pitäis olla siistimpi ja saatais apua noiden lasten kasvatukseen”. (H5)*

*”Semmonen tilanne kotona, jonka mie koin uhkaavaksi ja sitä oli jatkunut jo pitkään. Siinä tultiin paikanpäälle pureutumaan siihen paha oloa vaikuttaneeseen parisuhteen ongelmiin ja siihe kylmyyteen ja puhumattomuuteen.” (H1)*

Vanhempien odotukset tehostettua perhetyötä kohtaan liittyivät yhtäältä avun saantiin, selviytymiseksi juuri tästä hetkestä, ja toisaalta tulevaisuuden rakentamiseen. Jokaisella haastateltavalla oli muistissa kuva tehostetun perhetyön aloitusvaiheesta. Osa koki, että olisi ehkä itsekin selviytynyt elämässä eteenpäin ilman tehostetun perhetyön tukea. Osa taas koki



hyväksi sen, että ulkopuolinen taho puuttui perheen elämään. Vanhemmat odottivat tukea parisuhteen ongelmien selvittämiseen ja ja parisuhteen voimaannuttamiseen niin, että se tukisi molempien jaksamista ja perhe säilyisi perheyksikkönä jatkossakin. Kaksi haastateltavaa odotti konkreettista apua perheen arkeen ja sen hallintaan. Myös vanhemmuuden puutteet tiedostettiin jo työskentelyn alussa. Lapsen hyvinvoinnin tukemista mallinnettiin tehostetun perhetyön tuella/avulla ja voimaannutettiin vanhempia kantamaan vastuuta lapsen arjesta sekä kodista. Yksi haastateltava kertoi, ettei hänellä ollut ollut mitään odotuksia tehostetusta perhetyöstä, ja että hän oli tyytyväinen kaikkeen apuun mitä hänelle oli tarjottu. Perheet siis odottivat apua selviytymiseen lastensuojeluun johtaneesta vaikeasta elämäntilanteesta, sekä voimaantumiseen tulevaisuutta varten.

*”Ei mulla oo mitään odotuksia, ne on ammattilaisia ja osaavat työnsä.” (H3)*

*”Opettivat ihan konkreettisesti ja kertoivat mitä pitää tehdä arjessa, tekevät kyllä hyvää työtä.”(H2)*

*”Mun intressit ja odotukset työskentelylle oli saada kotona homma pyörimään ja se parisuhde sellaseen kuntoon, et se toinenkin tajuaa, että tää ei jumalauta voi jatkua näin! (H1)*

### 6.1.2. Asiakkaiden kokemus saadusta palvelusta ja palveluprosessista

Tehostettu perhetyö aloitetaan aina avohuollon tukitoimen päätöksellä, jonka tekee sosiaalityöntekijä. Lastensuojelun asiakkuus alkaa LsL 27 § mukaan, jos lapsen kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen kasvua tai kehitystä taikka lapsi omalla käyttäytymisellään vaarantaa kasvu tai kehitystään ja lapsi tarvitsee lastensuojelulain mukaisia palveluja tai tukitoimia. Lastensuojelulain henki on, että perhe olisi mukana määrittämässä palvelun tarvetta, ja että lastensuojelun asiakkuus aloitettaisiin yhteistyössä perheen kanssa. Perheen tulisi siten olla mukana niin laatimassa tehostetun perhetyön asiakassuunnitelmaa kuin perhetyön väliarvioinnissa ja loppuarvioinnissa. Lähtökohtana on, että tavoitteet asetetaan yhdessä asiakasperheen kanssa. Asiakkaiden osallistuminen prosessiin tukee myös heidän itsemäärämisoikeuttaan. Ojaniemi ja Rantamäki (2010, 225) korostavat, että asiakkaan osallistuminen muun muassa alkuarvioinnin ja palvelusuunnitelman laadintaan on tärkeää, koska asiakkaalla on omaa elämää koskevaa kokemuksellista tietoa, jota työntekijällä ei siinä

kohtaa ole. Haastateltavani olivat pääosin sitä mieltä, että he ovat saaneet vaikuttaa tehostetun perhetyön tavoitteisiin, ja että he ovat tulleet kuulluksi ja olleensa osallisina prosessin alusta alkaen. Yksi haastateltava kuitenkin koki perheen saaneen osallistua palvelun tavoitteiden asettamiseen puutteellisesti, eli tämän perheen kohdalla asiakasosallisuus ei toteutunut kokonaan. Pohjolan (2010, 59) mukaan asiakkaan todellinen subjektius ja osallisuus liittyvät asiakkaan näkemiseen oman elämänsä asiantuntijana, mikä tarkoittaa asiakkaan kokemuksen nostamista palvelun lähtökohdaksi. Sosiaalityön eettisten periaatteiden mukaan ammattilaisen on edistettävä asiakkaan osallisuutta, mikä lisää hänen mahdollisuuksiaan vaikuttaa elämäänsä koskeviin päätöksiin ja toimiin.

*”Osallistuttiin kyl palvelusuunnitelman laatimiseen.” (H2)*

*”Siis osallistuttiin ainakin näennäisesti tavoitteiden asetteluun ja niitä meiltä kysyttiin. Mutta se ongelma oli kuitenkin koko ajan siinä, että sen asiakkaan pitää pelata sitä peliä niinku sillä tavalla, että se saa sen palvelun ja pitää yrittää saada sanoa niitä oikeita asioita et mihi he pystyy. He itse ottaa oikeuden määritellä mitä he tarjoaa. En mäkään voi sanoa et mä oon sosiaalityöntekijä mut en mä ohjaa hoitoo.”(H1)*

*”Kyl myös sit yritettiin pitää kiinni niistä tavoitteista koko perhetyön jakson aikana, et ku mie olin vuorotöissä, ni sit piti kysyä aina molemmilta kumpi täs kotona oli. Et mennää niinku samoilla linjoilla”. (H4)*

*”Kyllä saatiin määritellä niitä tavoitteita ja sitte kyseltii vähä niitä mein toiveita ja mikä meistä tuntu et on haasteellista ja saatiin sanoa kuullostiko se mein mielestä tärkeeltä.” (H5)*

Lastensuojelun sosiaalityössä voidaan kohdata myös ristiriitoja. Juhilan (2006, 216) mukaan tuen ja kontrollin ristiriita on sosiaalityön perusristiriita. Lastensuojelussa työntekijöiden tehtävänä on tukea asiakkaita heidän voimavarojaan ja resurssejaan vahvistamalla. Lastensuojelun työskentely on konkreettisen avun ja tuen järjestämisen lisäksi myös tunteiden kanssa työskentelyä ja luottamuksen hankkimista.

*”Sitten vielä siitä perhetyön avusta, että he kannusti siihen omatoimisuuteen ja vastuullisuuteen, vähä niinku kehumisen kautta saatais menemää eteenpäin. Ei mentäis niinku moittimaa lapsiapikkuhiljaa on alkaunu tulla tuloksiakin siitä” (H5)*

Ymmärretyksi tulemisen kokemus ja vuorovaikutuksen laatu muovaavat asiakkaiden kokemusta palvelun laadusta ja sen vaikuttavuudesta. Negatiivinen kokemus sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa ja yhteisen ymmärryksen puute työskentelyn tavoitteista ei tavoita kuulluksi tulemisen kokemusta tai osallisuutta asiakkaan puolelta.

*”Koska he ite ottaa oikeuden määritellä sen, että mitä palveluita he tarjoavat, sit jos me ei mennä siihen heidän virtaan ni sit meit laitetaan syrjää siitä koko vitun palvelusta. Eli tää on niinku se ongelma siinä, et kun he puhuvat että he on perhelähtöisiä ja tää on perhelähtöstä työtä, ni sit he kuitenkin määrittelee et me ei olla sitä, tätä, tuota, sitä tätä ja tuota...”(H1)*

*”Mie en koe, että tollasissa asiakastilanteissa ja asiakassuhteissa on lähtökohtaisesti tilaa sille, että puhutaankin erilaisella tyylillä kuin mitä on ehkä Eksotella ja sairaanhoitopuolella totuttu puhumaan; se on sellasta ihmeellistä intonaatiota, aivan kuin tämä ”mother is talking” in english, et sä selität pienelle lapselle jotain sellain hellävaroen ja käsitellen, et en tiiä, missä on se pelisilmä et aikuinen puhuu aikuiselle eikä tollasella tavalla kuin pienelle lapselle!”. (H1)*

Tapa, jolla asiakas kohdataan tehostetussa perhetyössä ei ole merkityksetöntä. Yllä oleva sitaatti kuvaa asiakkaan kokemusta kohtaamisesta ja kuulluksi tulemisesta sosiaalityöntekijöiden kanssa tilanteessa, jossa yhteistä ajatusta työskentelystä ei ole saavutettu. Tulos on yhtenevä Ojaniemen ja Rantamäen (2010, 229) kanssa siinä, että kumppanuuden syntyminen asiakkaan ja työntekijän välille hankaloituu, jos asiakas kokee olevansa alistetussa asemassa työntekijään nähden. Ensi kohtaamisen merkitys ja sen synnyttämä tunne kumppanuudesta ja molempien osapuolten osallisuudesta yhteisen työskentelyn eteen sen sijaan kantaa pitkälle.

*”Ei ole koskaan moitittu tai syyllistetty vaan on neuvottu ja en ois koskaan uskonu kuin paljon hyötyä siitä on ku hyö tulee. Päinvastoin aina on kannustettu, yritetty lohuttaa et tehää muutos ja mennää vain eteenpäin.”(H5)*

Tehostetun perhetyön työntekijöiden keskeisin työväline on vuorovaikutus. Perheen kanssa käydään usein yhdessä keskusteluja siitä, millaisiin asioihin perhe tarvitsee apua ja tukea. Tuen tarve voi liittyä vuorovaikutustaitojen tukemiseen perheen sisällä tai sosiaalisten verkostojen laajentamiseen ja sitä kautta syrjäytymisen ehkäisemiseen. Haastateltavien vanhempien mukaantehostetun perhetyön työskentelyyn sisältyi myös vanhemmuuskeskusteluja, jotka liittyivät vanhemmuuden tukemiseen, sekä lasten hoidon ja kasvatuksen ohjaamiseen. Äkillinen elämänmuutos perheessä oli yhdessä perheessä ollut se vaikuttava tekijä, jonka vuoksi perhe koki, että he tarvitsevat apua arkeen. Vanhempien ero tai toisen vanhemman sairastuminen vakavasti asettaa toisen vanhemman lähestulkoon yksihuoltajan asemaan perheessä, ja yhtäkkiä kaikki vastuu onkin pelkästään yhdellä vanhemmalla. Vanhempien omalla hyvinvoinnilla on suuri merkitys perheen arkeen. Jos vanhemmat tai toinen ei voi hyvin, se heijastuu myös lapsiin. Lasten hyvinvointiin perheessä liittyy väistämättä myös se, että vanhemmat ymmärtävät asettaa lapset oman etunsa edelle ja osaavat huomioida lastensa tarpeet. Lasten hyvinvointia lisää se, että vanhemmat välittävät heistä, tarjoavat turvallisen kodin, huomioivat lapset, antavat heille rakkautta ja hoivaa, ja ovat kykeneviä vastaamaan lapsen tai lasten perushoidosta. Kodin arkirutiinien hallinta ja perheen toimintakyvyn vahvistaminen uudessa tilanteessa nousivat myös esille osassa haastatteluja.

*”Ne tavoitteet aina pikkuse muuttu siinä, mut oli ainakin tavoitteena kotisääntöjen noudattaminen, koulun hoitaminen, uusiin sääntöihin sopeutuminen ja tilanteen rajoittuminen niinku muutenkii”. (H4)*

*”Apua koulun käyntiin ja läksyjen tekemiseen apua. Sitten siitä kodin siisteydestä huolehtiminen on jäänyt ja sit oli ajateltu etä saadaan niitä kasvatusneuvoja ja tukea siihen arkeen”. (H5)*

*”Ku oltiin turvakodissa. Saisin tukea siihe uuteen elämäntilanteeseen ja apua lasten kanssa, tavoitteena oli myös et hyö auttais miut alkuu tässä tilanteessa ja saisin tukea lasten kanssa olemiseen ja tekemiseen.” (H3)*

Pohjolan (2010, 11) mukaan asiakkaalla tulee olla mahdollisuus oman elämän osallisuuteen kohtaamisissa, vuorovaikutustilanteissa, tilanteen jäsentämisessä, yhteisessä työskentelyssä ja työn arvioinnissa. Osallisuus voi toteutua myös sellaisissa tilanteissa, joissa valinnanvapautta on ehkä jouduttu rajoittamaan. Asiakassuunnitelmien kirjaaminen ja dokumentointi tekee näkyväksi sitä työtä mihin pyritään, sekä sitä mitä tehdään. Kirjaaminen on perusedellytys työn suunnitelmallisuudelle ja tavoitteelliselle työlle. Kirjaaminen edellyttää ammatillista osaamista ja asiantuntijuutta, jossa toteutuu myös asiakkaan oikeusturvan näkökulma. Taylorin (2008,29, 37 ) mukaan asiakasdokumentoinnit jäävät elämään vielä kauan sen jälkeenkin kun niissä kuvatut tapahtumat on kuvattu. Kirjaukset ovat kuitenkin olleet kirjaushetkellä tärkeitä, jotta asiakkaan tilannetta on voitu käsitellä tai palvelujen saantia turvata. Asiakastekstien tuottamisessa on aina kyse tietovallasta ja tiedolla on aina asiakkaalle merkitystä. Virheellinen tai puutteellinen dokumentointi voi johtaa virheelliseen päätöksentekoon ennenkaikkea lastensuojelussa.

*”Et ne asiat kohdistui just siihe oikeeseen asiaa ja turhuudet jäis pois niistä palvelusuunnitelmista. No tietenkii tää on prosessi. Mie mietin itekin mikä miut nostattaa karvoja pystyyn tässä, ni se on se et kun joku tekee siellä muistiinpanoja ja minä en tiedä mitä sinne kirjojetaan...kun minä nyt vaan olen tottunut käyttämään sitä kynää, sossut sanoo...Eiks teil oo tietokoneita mil te voisitte tehdä niitä suunnitelmia? Se ei voi mennä niin et keskustellaan avoimesti ja sit sinne asiakassuunnitelmiin kirjoitetaan jotain muuta. Kaikista käteväntä tollasissa tilanteissa ois se että ois miniheitin ja se heijastaa niin että kaikki näkee mitä kirjataan ja siihen kirjaantuu sillä Jumalan hetkellä”. (H1)*

*”Sit jossain niissä palaverissa mein kaa katottii sitä tilannetta onks menny niinku oli puhuttu tai sit onkii viikon aikana tapahtunu taas jotain ja jossain kohtaa mentiiki vähä niiden tavoitteiden yli taas ja taas jouduttiin palamaan niihin”. (H4)*

Haastatteluissa tuli esille hyvin erilaisia kertomuksia toiminnan sisällöistä ja asiakasperheiden sitouttamisesta työskentelyyn. Lastensuojelutyössä perheiden sitoutumisen syntymisen kannalta voi ongelmallista se, että lastensuojelutyössä perheitä on ehkä jouduttu sitouttamaan työskentelyyn esimekiksi huostaanoton uhalla. Mikäli asiakasperheet kokivat palvelun olevan hyödyksi heille ja työskentely oli heidän mielestään juuri oikea-aikaista, se myös näkyi

haastateltavien vastauksissa. Asiakkaiden sitoutuminen työskentelyyn voi olla hankalaa myös silloin, jos asiakkaat eivät tiedä mihin heidän pitäisi sitoutua. Jos taas asiakasperheiden kokemukset ja mielipiteet on saatu kuuluviin palvelun tavoitteita tehdessä ja ne on otettu osaksi työn suunnittelua, toteutusta ja arviointia, asiakkaiden kokemukset ovat hyviä. Lastensuojelussa yhteiseen työskentelyn sitoutumiseen liittyvien kysymysten avoin työstäminen ja keskustelu, sekä vanhempien mahdollisuus osallistua oman avuntarpeen määrittelyyn on ensiarvoisen tärkeää. Tavoitteet liittyivät selvästi viranomaisilta saatuun tukeen, vanhempien ja lasten tukemiseen, ongelmissa neuvomiseen ja ajankohtaisten asioiden läpikäymiseen. Näissä tavoitteissa ei niinkään korostu muutosorientoituneisuus, vaan viranomaisten aktiivinen toiminta asiakkaan tukemiseksi ja kannattelemiseksi.

*”Sit kun se työskentely lähti liikkeelle ja asioita alkoi mennä oikeille poluille, ni ite haluttii et jatketaa vielä tehostetun perhetyön jaksoa kolme kuukautta”. (H5)*

*”Pitää koossa tää perhe, se oli se motivaatio. Toisaalta myös selvittää tuona aikana, että onko tää sellanen rakenne mis voidaan jatkaa vai ei ja sit samaan aikaan kun se prosessi on käynnissä ni turvata se lasten hyvinvointi.” (H1)*

Asiakasperheiden sitouttaminen tehostetun perhetyön tavoitteelliseen toimintaan näytti haastateltavien mielipiteiden perusteella varsin realistiselta ja mahdolliselta. Jotta asiakaslähtöinen ja perhelähtöinen työskentely perheessä onnistuvat, vaatii se tuekseen juuri oikeanlaista ja avointa tietoa perheen sen hetkisestä elämäntilanteesta. Asiakasperheiltä on saatava riittävästi tietoa perheen elämäntilanteesta, jotta voidaan hahmottaa se kokonaisuus, jossa perhe elää ja toimii, ja voidaan suunnitella palvelukokonaisuus, joka vastaa juuri näihin tarpeisiin. Haastatteluissa nousi esille perheen kohtaaminen heidän yksilöllisten tarpeidensa kanssa. Olennaista haastateltavien mukaan oli se, että heidät kohdataan tarpeineen ja kunnioitetaan niitä. Haastateltavat kokivat myös, että keskustelut ja kohtaamiset työntekijöiden kanssa vaikuttivat positiivisesti heidän mielialoihinsa. Merkityksellisenä nousi esille se, että perheet kokivat tärkeäksi, että joku on heitä varten ja on kiinnostunut juuri heidän perheensä asioista. Haastateltavat kokivat, ettei mikä tahansa keskustelu ole voimaannuttavaa, sillä jos keskustelusta puuttuu dialogisuus ja vastavuoroisuus keskustelu jää neuvomisen ja ohjaamisen tasolle. Haastateltavat perheet kokivat tärkeäksi, että työntekijä ymmärtää heitä ja tällöin heille

jäi kohtaamisista positiivinen tunne. Ymmärretyksi tuleminen juuri siinä kontekstissa, jossa ihminen elää sillä hetkellä onkin yksi sosiaalityön lähtökohdista. Haastateltavat perheet saattoivat jopa olla itsekin yllättyneitä saamastaan hyvästä palvelusta ja kohtelusta.

*”Käytti lasten asioita läpi ja miust oli kiva jutella hein kaa. Käytti kahestaakii niit keskusteluja, mite lapset nukkuu ja syö...mukavaa et sai puhua jollekin ja joku oli kiinnostunu jutuista ja sellasta”. (H3)*

*”Kyl se palvelu ja palvelutaso on ollu ihan hyvää, mut siin kohtaa ku tuollanen tilanne tulee, ni siin on iteki niin avuton jo siin kohtaa et...tuntuu kyl et saa apua, ihan hyvä juttu”. (H4)*

*”Se on ollu tosi kivaa kun joku tulee kerran viikossa kattomaan ja on kiinnostunut mein perheen asioista ja tulee kyselemään, että mitä meille kuuluu”. (H5)*

*”Se avoimempi ja nopeampi tiedonkulku. Perhetyöntekijät oli tietosia koulun poissaoloista jo aiemmin, ni ois voinu vinkata meille vanhemmille siitä jollai tapaa ainakii”.(H4)*

*”No kävivät kun piti käydä ja tehtiin mitä oltiin sovittu!” (H2)*

Eräs vanhempi kuvasi, että tehostetun perhetyön aikana perheessä saattoi olla seesteisempi jakso, jolloin mitään akuuttia keskustelutarvetta ei edes ollut. Perhe oli kuitenkin kokenut hyvänä, että työntekijät olivat saatavilla ja tavoitettavissa.

*”Situntu et mist oikee keskustellaan ku jos ei oo sellaista akuuttia tilannettakaa mut sit toisaalta se on hyvä kun ne työntekijät on siinä, et sit koht taas alko tapahtumaa ja asioita tulemaan esille”. (H4)*

Haastatteluissa nousi kuitenkin esiin myös asiakkaan kohtaamisen hierarkisuus, eli kohtaamisia leimasivat asetelmat ”asiakasperhe ja tehostetun perhehoidon työntekijä” tai ”asiakasperhe – sosiaalityöntekijä”. Tehostettu perhetyö on ollut kaikissa haastattelemisani perheissä perheiden kotona tapahtuvaa työtä, jossa työntekijä pääsee seuraamaan asiakasperheen elämää todella siinä kontekstissa jossa perhe siinä kohtaa elää. Työntekijöiden täytyisi pystyä analyttisesti pohtimaan asiakkaan tilannetta ja lukemaan häntä, jotta hän osaa tarjota ratkaisuja, jotka asiakkaat kokevat elämäntilanteissaan merkitykselliseksi. Keskustelu

ammattillisuudesta ja työntekijöiden arvoista kytkeytyy keskusteluun työn eettisyydestä. Eettisyys ja asiakasta kohtaan kunnioittava työskentely ovat edellytyksiä sille, että asiakkaan kokema osallisuus voi toteutua yhteistyössä työntekijän kanssa.

*”Kylhä miust tuntuu, et suurin tuki on ollu ne ihmiset ettei mein tartte olla yksin siin tilantees, taustatukena sielt on oltui koko aja”. (H4)*

Tarkastellessani asiakkaiden kokemuksia työskentelyn herättämistä tunteista kiinnittyi huomioni siihen, että muutama asiakas kertoi tunteneensa ristiriitaisia tunteita työskentelyn johdosta. Kaksi haastateltavaa nosti esille perheidelle sysätyn vastuun palvelun saannista ja sen sisällöstä. Huoli perheen asioista oli kirjattu asiakkaiden palvelusuunnitelmiin, mutta asioita ei oltu sanoitettu tarpeeksi perheelle. Vanhemmille oli jäänyt tunne, että heidän täytyy osata pyytää palvelua ja apua, ja itse määritellä omaa palvelun tarvettaan tarkemmin. Perheen vaikeuksista on saatettu puhua perheen kanssa, ja osattu nostaa tärkeitä asioita esille, mutta asiakkaille on saattanut jäädä tunne, että hänen täytyy osata kertoa minkälaista apua hän tarvitsee. Pohjolan (2010, 11) mukaan yksi sosiaalityön asiakkuuden ydinkysymyksistä on, kohdellaanko asiakasta kohteena vai kumppanina.

*”No sitä kysytään aika useesti et mitä työ toivotte, mut ei myö voida tietää mitä on niinku tarjolla. Olettais et hyö niinku ammattilaisina osais siinä kohtaa sanoa jonku pienen toiminnon tai siin oiskii et pistä tarjotin tiskiini sit myö tietää mitä on tarjolla. Myö oltii nii avuttomia siin tilanteessa ku tätä apua ruvettii tarjoomaa, kuha vaa jostai joku antais jotai”. (H4)*

Eräs vanhempi pohti haastatteluissa työn jakamiseen liittyviä asioita. Hän koki, että sosiaalityöntekijöiden työ näyttäytyy asiakkaille byrokraattisena työnä ja riittääkö tehostetun perhetyöntekijöiden ammattitaito kohtaamaan perheet kriisitilanteissa.

*”Täs tapauksessa sosiaalityöntekijä hoitaa sen byrokratian ja tekee ne päätökset ja kirjaa asiat. eli tavalla se ihminen jota tarvittaisiin tällaisiin tilanteisiin missä on kriisiytynyt parisuhde taustalla, ni ei todellakaa oo sellanen tyyppi joka pystyy leikkii lasten kanssa eikä sellanen joka*



*tekee paperisotaa vaan sellanen ihminen siinä välillä joka pystyy keskustelemaan rationaalisesti niiden aikuisten kanssa” (H1).*

Myös Alhasen (2014, 34) tutkimuksessa asiakkaat kokivat vaikeaksi ymmärtää millaista palvelua he voivat saada, ja millaisiin palveluihin heillä on oikeus. Myös kaksi minun haastateltavaani toi esille, ettei palveluita esitelty heille kattavasti, eikä niistä kerrottu perheille selvästi perheiden tullessa lastensuojelun avohuollon asiakkaiksi. Haastatteluissa nousi esiin myös kokemuksia yhteistyön ja avun saamisen esteistä sekä tilanteista, joissa yhteistyö ei vanhempien näkökulmasta vaikuttanut toimivalta. Kaikkien perheiden kokemukset lastensuojelun tehostetusta perhetyöstä eivät siis olleet samansuuntaisia, eivätkä kaikilta osin positiivisia. Syinä tähän näyttäytyi muun muassa se miten perheet kokivat palvelun oikea-aikaisuuden ja palvelun sopivuuden sisällöltään juuri heidän perheelle. Avun pyytäminen ei voi jäädä perheelle itselleen ja hänen vastuulleen.

*”Se palvelu on sosiaalityön juttu. Palvelun määrä oli miusta itsestä kiinni. Hyö sano, et mie olin sellane et kun mie en osannu pyytää mitään heiltä. En mie osannu sanoa heille, et menkää ulos vaik vähä aikaa et mie saan olla rauhassa, en mie pysty sanomaa kenellekää sellai!” (H3).*

Lastensuojelun työskentely on konkreettisen avun ja tuen järjestämisen lisäksi myös tunteiden kanssa työskentelyä. Bardy (2009, 43) on todennut, että lastensuojelun työssä kohdattavat jännitteet voivat purkautua vastakohtapareiksi. Kokemus yhteistyöstä on sidoksissa moniin tekijöihin. Haastateltavieni vastauksista nousee esiin kokemusten työntekjäsidonnaisuus. Jotkut haastateltavistani/yksi haastateltavani oli kokenut, ettei ollut saanut rauhassa päättää ja miettiä asioita, kunnes on valmis tekemään päätöksiä suuntaan tai toiseen. Taustalle olivat esimerkiksi perheen vanhemman ja työntekijän näkemyserot siitä, miten ja millä aikataululla työskentelyn tulisi edetä.

*”Että osattais erottaa se olennainen osa siitä epäolennaisesta. Hänellä oli sellanen näkemys asioista, et miun pitää ruveta tekemää ratkasuja ja hän yritti et kyl sun nyt täytyy tehdä ratkaisuja. Ei miul ollu sellanen tilanne et mie rupeisin mitää ratkasuja tekee yhtään mihinkää*

*suuntaa. Mie mietin näitä asioita ja käyn nyt vähä niinku tyhjillä et tarviin niinku emotionaalista ja fyysistä tilaa rauhoittuu ja ajatella ite asioita.” (H1)*

Työskentelyjakson aikana työntekijät tapasivat perheitä säännöllisesti, ja haastateltujen vanhempien mukaan he olivat pääsääntöisesti pystyneet luomaan asiakasperheisiinsä hyvät suhteet. Haastatteluissa nousi esille, että perhetyötä oli räätälöity kunkin perheen tarpeita vastaavaksi työskentelyksi. Vanhempien kanssa käytiin vanhemmuuskeskusteluja sillä aikaa kun toinen työntekijä saattoi olla ulkoilemassa perhen lasten kanssa. Työskentelyn painopistettä oli aina mietitty tarpeiden mukaan. Haastateltavat kokivat työntekijöiden kanssa käydyt keskustelut merkittäviksi perhettä auttaneiksi tukitoimiksi. Keskustelujen myötä he olivat saaneet omaan tilanteeseensa uutta ja laajempaa näkökulmaa. Yksi haastateltavista piti hyvänä myös sitä, että sosiaalityöntekijällä on laajempi näkymys asioista kuin asiakkaalla itsellään.

*”Tekevät hyvää työtä, ja saatiin apua perusarkeen keskusteluista ja muustakin avusta”. (H2)*

Miltei jokainen haastateltava koki yhteistyösuhteen sosiaalityöntekijöiden kanssa hyväksi. Haastateltujen mukaan aikataulut oli pystytty räätälöimään heidän perheidensä tarpeisiin sopiviksi, eikä työssä olevien vanhempien ollut tarvinnut ottaa työstä vapaata tehostetun perhetyön vuoksi. Yhteistyösuhdetta kohtaan vanhemmilla oli myös sellaisia odotuksia, joissa perhetyön resurssit saattoivat tulla vastaan. Yhden perheen kokemus työntekijöiden resursseista oli, että työntekijät tekivät mihin pystyivät sillä hetkellä perheen ongelmia ajatellen. Hyvän yhteistyösuhteen nähtiin edellyttävän myös tutustumista toiseen ja luottamusta puolin ja toisin. Myös työntekijän kykyä tarvittaessa muuttaa toimintaa työskentelyn aikana pidettiin osoituksena ammattimaisesta työskentelystä, samoin kuin sitä, että perheen tarpeet otettiin huomioon joka kohdassa.

*”Kyl mie annan yhteistyösuhteen arvosanaksi 9. Kuitenkin jotain kehittämistarpeita aina on, vaikkei miula tukaan mielee mitä sanoisin”. (H3)*

*”Kyl me annetaan 9,5. Kyl he oli kovilla joskus mein lapsen kanssa. Se nyt tietysti johtuu ihan hein resursseista sun muista, et sit ku ois kaivannu sellasta oikeeta toimintaa, et tehkää työ nyt jotai ku myös ei pystytä, ni siin kohtaa se on ollu vähä toivotonta”. (H4)*

*”Mie melkein antaisin 9. Meille on osunu todella hyvät perhetyöntekijät ja on hyvin tultu toimeen. En ois koskaa uskonu kuin paljo hyötyä siit on ku hyö tulee”. (H5)*

*”Ööö 9 miikan. Se 1,25 vajuus johtuu siitä, et joku kerta tällä työntekijällä oli joku valmis ajatus tai sapluuna ja hän näki asiat jollain tavalla ja sit minä koin et hän yritti työntää niit ajatuksia miun päähän et mite miun pitäis niinku ajatella. Minä en koe että se menee niin miun kohdalla ni sit mie en tykkää et miun päähän syötetään ajatuksia tai annetaa valmiita malleja. Mut sit jos miule annetaa ni tulee heti et ei näin- ei todellakaa! Mut sit ku mie olin selvittäny kantani niin he oli fiksuja ihmisiä ja ymmärsi ettei pidä mennä tunkemaa mitää valmiita ajatusmalleja. Hän ottii siitä vinkiksi ja sit se lähti sujumaan”. (H1)*

### 6.1.3. Asiakaan kokemus tehostetun perhetyön vaikuttavuudesta

Tutkimuksessani asiakkaat arvioivat tehostetun perhetyön vaikuttavuutta oman kokemuksensa kautta. Onnistuneen palvelukokonaisuuden syntyminen vaikuttavista tekijöistä vuorovaikutus on suuressa roolissa. Haastateltavat perheet kertoivat poikkeuksetta olevansa erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluun tehostetun perhetyöjakson aikana. Haastateltavien odotukset sosiaalityötä kohtaan asiakkuuden alkuvaiheessa ovat olleet realistisia ja niiden mukainen tavoitteellinen työskentely oli onnistunutta. Kahden haastateltavan mukaan tehostetun perhetyön työskentelyn vaikuttavuus rakentui yksikertaisista asioista. Esimerkiksi erheen arjen sujuvuuden edistäminen arjen perusrakenteita ja vuorokausirytmää vahvistamalla oli saanut aikaan myönteisiä muutoksia perheen elämässä. Yhden haastateltavan mukaan tehostetun perhetyön jakso ja lastensuojelun mukaantulo hänen perheensä elämään oli muuttanut myös vanhempien asennetta lastensuojelua kohtaan myönteisemmiksi.

*”Koetaan, et ollaan kyl saatu apua, ehdottomasti. Monenlaisia neuvoja ja sellaisia pikku vinkkejä ja keskustelua. Sit tietysti kyl se on avannu silmiä ja ollaan hoksattu asioita, et noinkin se pitäskin tehdä. Tosissaan ollaan tyytyväisiä.” (H5)*

*”Käytiin poitsun kaa pihalla ja rannassa lämmittää saunaa. Koin loistavaks saamani palvelun. Meidän perhe tarvis yksinkertaista apua ja neuvoa lapsen kanssa olemiseen ja hoitamiseen ja sitä kyllä saatiin.” (H2)*

*”Hyvä et tällanen systeemi on, se on ollu vähä niinku kolmas pyörä tai osapuoli siin avioliitossa, kumppanina. Ennen ajateltiin että lastensuojelu on se mörkö mikä tulee ja ottaa ensimmäiseks lapset pois perheestä. Ei meil oo ollu tietookaa et tällanen systeemi on olemassakaan”. (H4)*

Tehostetun perhetyön vaikuttavuuden kokemukset olivat hyvin yksilöllisiä jokaisen perheen kohdalla. Se, että perhetyöntekijät olivat hyvin tavoitettavissa perheille tarpeen tullen koettiin hyvin tarpeelliseksi ja turvalliseksi. Vaikuttavaksi koettiin myös se, että työskentely perustui riittävästi perheiden yksilöllisiin tarpeisiin. Työntekijöiden kanssa kädyt vanhemmuuskeskustelut koettiin merkittävänä perhettä eteenpäin auttaneena menetelmänä, ja haastateltavat kokivat nämä keskustelut erittäin myönteisinä.

*”Sitä luottamista lapsiin, ei tartte koko ajan olla siinä katsomassa, tietynlaista itsevarmuutta on tullut siihen kasvatukseen”. (H5)*

Kokonaisvaltaista muutosprosessiaan asiakkaat eivät pystyneet kuvaamaan kovinkaan tarkasti yhtä haastateltavaa lukuunottamatta. Hän osasi analyttisesti pohtia perheen tilannetta alkutilanteesta tehostetun perhetyön loppumiseen. Tässä kyseisessä perheessä työskentely oli tapahtunut varsin tiiviinä prosessina, ja ajanjaksoon mahtui runsaasti merkittäviä tapahtumia. Työskentelyn aikana oli koettu myös kielteisiä kohtaamisia työntekijöiden kanssa, mutta yhdessä keskustelemalla asioista oli aina päästy eteenpäin. Perheen kokemus vaikuttavuudesta oli erityisen hyvä, ja tämän katsottiin johtuvan erityisesti käydyistä vanhemmuuskeskusteluista. Perhe oli saanut räätälöityä palvelua, johon oli sisältynyt moniammatillista yhteistyötä, ja jossa jokaisen työntekijän ja perheen jäsenen oma osaamisalue oli otettu käyttöön ja sitä hyödynnetty. Perhe mainitsikin juuri verkostomaisen työn olleen hyvää heidän kohdallaan.

*”Perhetyö on ollu onnistunutta. Mutta se ainut syy on se, että sitä työtä on tehty niide aikuisten kanssa eikä sille et ollaa perhe piiripieni pyörii ja pyöritää siinä- kaks ohjaajaa, kaks perheen aikuista ja perheen lapset kaikki yhdessä! Ei siin oo mitää järkee! kun yleensä ne ongelmat on joka tapauksessa aikuisten ongelmia eikä niide lasten ongelmia. Ne johtuu niiden aikuisten asioista ja sen takia mie kieltäydyinkin jossain vaiheessa ku he yritti et tehdä jotain perheenä, jos*

*te tekisitte jotain perheenä...Mie kieltäydyin siitä koska en mie ala tekee mitää perheenä ennenkun asiat on sillä tolalla et voi itsenäisestikin tehdä jotain perheenä". (H1)*

Tehostetun perhetyöjakson prosessi erilaisine menetelmineen oli vaikuttanut asiakkaiden elämän eri osa-alueisiin merkittävästi, ja luonut toivoa tulevasta. Osa haastateltavista perheistä sanoikin, että vaikka ihminen itse on oman elämänsä muutoksen tekijä, sosiaalityö ja tehostettu perhetyö voivat olla muutoksen tuki tai sen käynnistäjä.

*"Se on ollu vaikuttavaa, et me ollaa voitu paneutuu niihi aikuisten asioihi rauhassa. Niihin parisuhteeseen vaikuttaneisiin. Mie veikkaan et sillä on ollu asiaan tosi iso vaikutus, et sil kyseisellä ihmisellä oli joku perheterapeutin koulutus tai vastaava. Ollaan pystytty keskustelemaan rationaalisesti aikuisten kesken asioista ja se, että niiden lasten etua pidetään kautta linjan mukana". (H1)*

*"Joo, tosi iso muutos on tapahtunut. Nythän sitä ei voi tietää et mihin suuntan se täst niinku lähtee. Ollaan tultu ämpärin tai meren pohjasta niin pinnalle et ei olla hukkumassa, et joka ikinen kivenrapsahdus ei vedä sinne pinnan alle ja hukuta ihmisiä tässä rakenteessa mutta toki se on kaikille osapuolille selvää, että tota prosessia täytyy jatkaa ja ei jäädä makaamaan laveerille. Tarvitaan vielä työtä parisuhteen eteen tai jotain sellaista mikä vie sitä parisuhdetta kohti niitä ongelmia jotka siellä on tai sitten antaa mahdollisuuden niiden ratkaisemiseen". (H1)*

Haastateltavat toivat myös esille, että tehostetun perhetyön jakso oli jo sinänsä voimaannuttava kokemus, ja sillä oli vaikutusta perheiden elämään enemmän kuin he alussa osasivat odottaakaan. Lastensuojelulla voi olla perhettä tukeva vaikutus jo ennen varsinaista työskentelyäkin. Yhteydenotto lastensuojelusta voi olla yksinään jo riittävä kannuste vanhemmille toimia siten, että uusia lastensuojeluilmoituksia ei enää perheestä tehdä. Viranomaisten puuttuminen perheen tilanteeseen koettiin yleensä myönteisenä, vaikka alussa kokemus oli saattanut olla kielteinen. Yksi haastateltava kertoikin, että tehostettu perhetyö oli muuttanut hänen perheensä tilannetta kokonaisuudessaan paremmaksi.

Ymmärrys perheen tilanteesta voi kehittyä työskentelyn aikana ja muuttaa myös työskentelyn sisältöä. Yhden haastateltavan mukaan hänen perheellään oli ollut työskentelyn alussa erilainen näkemys palvelun tarpeesta kuin työntekijöillä, mutta että he ovat nyt jälkikäteen ymmärtäneet ja huomanneet, että se suunta joka työskentelyssä otettiin käyttöön, oli juuri oikea. Vaikuttava työskentely ja tyytyväisyys saatuun palveluun on voimaannuttanut perheitä ja myönteinen suhtautuminen tulevaisuuteen on lisääntynyt.

*”Alussa se lastensuojeluilmoitus tuntu kurjalta, ja ajateltii että tarvitaanko myö tällasta perhetyöntekijöitä. Vähän ku ennen vanhaa koulussa ku tuntu et tulla tarkkaileeet mitä sitä on tehty. Se on kuitenkin poikunut niin paljon hyvää, että ei ees tiedetty et on ees olemassakaan tällasta perhetyötä. Ollaan heillekin sanottu et kyl hyö tekee tosi arvokasta työtä, että ollaan kiitollisia. Voi näinkin ikävä asia kääntyä tosi antosaks kuitenkin. Hyvissä mielissä ollaan heidät otettu aina vastaan.” (H5)*

Asiakasperheet miettivät olisiko elämäntilanne nyt toisenlainen, jos perhe ei olisi saanut tehostettua perhetyötä. Yksi haastateltava totesi yhtäältä, ettei hän usko, että tehostetulla perhetyöllä oli merkitystä heidän perheen hyvinvointiin, mutta toisaalta hän totesi perheen hyvinvoinnin kehittyneen työskentelyn aikana parempaan suuntaan. Muut nostivat esiin monella eri tavalla tehostetun perhetyön hyödyt perheilleen, ja epävarmuuden siitä, mitä olisi tapahtunut, jos ei palvelua olisi saatu.

*”On muutosta tapahtunut, ei tiiä mietn ois mennyt ilman. Jos sitä ilmoitusta ei ois tullu ni vois vaa mieltä minkälainen se tilanne ois nyt”. (H5)*

*”Ihan varmasti olisi erilainen, en tiedä missä oltais ilman ja millä kokoonpanolla” (H4)*

*”Olsi huomattavasti erilainen ilman tehostettua perhetyötä. Se henkinen pahoinvointi ois runsasta ja sitten täs ois tapahtunu jo monenlaisia asioita, ero ois tullu, ties mitä...mitä se ois sit aiheutanutkii”.(H1)*

Eräs vanhempi kuvasi, mitä hänen mielestään olisi hyvä perhetyö. Perheen vanhempi koki, että hyvä perhetyö ottaa huomioon koko perheen sekä ennenkaikkea vanhempien parisuhteen.

*”Hyvä perhetyö on sellasta joka ottaa huomioon myös parisuhteen. Ei ole tätä päivää et sössötettäis ja keskityttäis pelkästään lasten asioihin ja niiden ympärille kun usein se pahoinvointi lähtee jokatapauksessa niiden puolisoiden keskinäisistä väleistä tai siitä että jommallakummalla on jotain ”issueita” alkoholin tai minkä tahansa mielenterveyden kanssa. Sit se kulminoituu siihen, että vaikka ne lapset ja se perhe pyörii siinä ympärillä, niin aina pitäis pystyä fokuoimaan se ongelma ja antaa apua siihen ilman, että se ihminen joka on sitä apua hakenut ni joutuukin torpatuksi siitä, että sä et voikaan saada sosiaalityön perhetyön palvelua koska sun ongelmat ei oo oikeanlaisia!” (H1)*

## 6.2. Työntekijänäkökulma tehostetun perhetyön palveluprosessiin

### 6.2.1. Työntekijöiden ammattitaito, motivaatio ja työn laatukriteerit

Sosiaalityöntekijät nostivat esille koulutuksen merkityksen omalle työlleen. Sosiaalityöntekijöiden yliopistollinen peruskoulutus antaa valmiuksia toimia ammatissa ja ammatillinen täydennyskoulutus päivittää osaamista. Yliopistossa saatu koulutus pohja lisää ymmärrystä siitä laajasta kontekstista, jossa perheet yhteiskunnassa tänä päivänä elävät, ja auttaa näkemään asiat systeemisinä. Sosiaalityötä säätelevä lainsäädäntö muodostaa työn oikeudellisen tietopohjan eli tiedon siitä, mitkä lait ohjaavat toimintaa, mitä ne sisältävät ja mihin ne velvoittavat. Täydennyskoulutusten todettiin painottuvan tällä hetkellä paljolti lainsäädäntöön, mutta muunlaistakin koulutusta kaivattiin. Esiin nousi muun muassa työssäjaksamista ylläpitävän koulutuksen tarve.

*”Laki on tärkeä mutta pikkusen muutakin.” (sostt H6)*

*”Kerran oltiin kaksi päivää MindFullness koulutuksessa ja se oli hyvä, koska mein on pakko ”hengittääkin” täällä”. (sostt H6)*

Sosiaalityöntekijöiden mukaan työnantaja on järjestänyt ja mahdollistanut osallistumisen erilaisiin täydennyskoulutuksiin. Työn sisältöön vaikuttavista koulutuksista ja osaamisesta nostettiin esiin lapsilähtöinen työskentely ja ajattelu. Kolme sosiaalityöntekijää mainitsi osaamisen kehittämiskeinona ammattikirjallisuuden lukemisen joko omalla ajalla tai työn ohessa. Kahden sosiaalityöntekijän mielestä mahdollisuus yhteisiin keskusteluihin työn sisällöistä esimerkiksi työaikana oman työyhteisön kesken on tärkeää, eli jaetun tiedon merkitys oman ammatitaidon ylläpitämisessä koettiin suureksi. Työntekijät kokivat myös, että täydennyskoulutukset ja itsensä kehittäminen työssä eivät voi olla pelkästään työnantajan vastuulla, vaan peräänkuuluttivat myös omaa kiinnostusta alaa kohtaan. Toisaalta tuotiin esiin myös sellaisen koulutuksen tarve, joka tukisi työssä jaksamista. Työntekijät korostivat, että oman työn kehittämisellä on merkitystä. Työn kehittäminen tuo mielekkyyttä työhön ja antaa laajempia näkökulmia asioihin. Lastensuojelun työssä on paljon reunaehtoja, joiden sisällä työtä toteutetaan, kuten lait ja organisaatio jossa toimitaan, mutta se mihin voidaan vaikuttaa ja jota voidaan kehittää on työn sisältö. Yksi työntekijä korosti, että jatko-opinnotkin olisivat ehkä todennäköisiä tulevaisuudessa.

*”Huoltaa pysyvää ammattitaitoa ja pyrkiä tietysti kouluttautumaan ja on kiinnostunut asioista mitä aina eteen tulee”. (sostt H4)*

*”Haaveenani on lähteä taas jonain päivänä opiskelemaan lisää, lakiasiat kiinnostavat ja niistä olisi hyötyä ammatissani” (sostt H2)*

Rakenteellisessa sosiaalityössä on yhtenä kysymyksenä asiakkaan osallisuuden mahdollistaminen. Parhaimmillaan osallisuus toteutuu demokrattisessa kansalaisuudessa, jonka ansiosta myös huono-osaisimmat voivat olla mukana yhteiskunnallisessa päätöksenteossa. Tämä kuuluu osaltaan myös sosiaalityön vastuulle, sillä palvelujärjestelmän asiakkaiden osallisuuden turvaaminen heidän omien asioidensa edistämiseksi on keskeistä. (Laitinen, Pohjola & Seppänen 2014, 286). Haastattelemieni sosiaalityöntekijöiden mielestä lapsilähtöinen ajattelu on selkeästi läsnä heidän työssään ja ammatillisissa keskusteluissa. Sosiaalityöntekijät puhuivat paljon lapsen osallisuudesta, missä korostui sosiaalityöntekijän näkemys työskennellä lapsen kanssa, selvittäen lapsen asemaa ja toimia lapsen puolesta puhujana. Lapsikeskeinen työskentely ja lapsen osallisuus tarkoittavat sitä, että lastensuojelussa tarkastellaan myös vanhempia ja lapsia



yhdessä eli perhettä kokonaisuudessa. Sosiaalityöntekijät kuvasivat, että he kokivat merkityksellisiksi asioiksi nostaa lapsen asemaa perheessä näkyvämmälle sijalle. Lapsen merkityksen korostaminen perheen tasavertaisena jäsenenä ja lapsen rooli esille nostaminen perheen arjessa koettiin yhdeksi sosiaalityön tehtävistä. Vanhempien kanssa yhteinen keskustelu lapsen roolista työskentelyn fokuksessa, auttoi vanhempia näkemään asioita lapsen silmin, lapsen näkökulmasta, sekä sen miten vanhempien ja perheen ogelmat heijastuvat myös lapseen. Lastensuojelussa työskentelyn kohteena ovat lapsi ja hänen perheensä, jotka osallistuvat työskentelyyn yhdessä sekä erikseen. Tärkeintä on, että sosiaalityöntekijä ei määritä perheen tilannetta vaan pyrkii vuorovaikutuksellisuuteen ja katsomaan asioita perheen näkökulmasta. Sosiaalityöntekijät kuvasivat, että perheiden kokonaistilanteeseen vaikuttaa se, miten vanhemmat itse voivat ja sen vaikutuksen heijastamista lapsen hyvinvointiin ei voi pois sulkea.

*”Tavoitteena on, että vanhemmat itse voivat siinä määrin hyvin, että ovat psyykkisessä tasapainossa ja omaavat riittävät resurssit, että pystyvät tukemaan vuorovaikutuksen, huolenpidon, ohjauksen ja valvonnan keinoin lapsen kehitystä ja kasvua arjessa. Että ne vanhemmta pystyvät huomioimaan lapsen näkökulman ja tekemään lapsen edun mukaisia ratkaisuja”. (sostt H3)*

*”Tavoitteet tuli olla yksityiskohtaisia jotta ne ovat asiakkaalle itselleen ymmärrettäviä”. (sostt H2)*

Lasten hyvinvoinnin tiedetään erityyvän muun muassa vanhempien koulutustason, sosioekonomisen aseman, toimeentulon ja psyykkisen sairastuvuuden mukaan. (Paananen & Gissler 2014, 213). Eräs sosiaalityöntekijä kertoi, että näkee perheiden hyvinvoinnin kokonaisuutena jossa kaikki elämän osa-alueet olisivat hyvin tasa-painossa keskenään. Hän vertasikin perheiden hyvinvointia Allardtin hyvinvoinnin kolmiulotteisuuteen: having- loving-being- malliin. Hyvinvointiin liittyy siis perustarpeet, elinolot sekä ihmissuhteet. Allardtin (1976, 32) mukaan hyvinvointia voidaan tutkia havainnoimalla objektiivisesti ihmisen sosiaalisia tarpeita sekä oloja, joissa hän elää. Allardtin määritelmän mukaan ihminen ei jätä omia subjektiivisia tunteitaan ulkopuolelle vaan ne ovat vaikuttamassa kokonaishyvinvointiin. Hyvinvoinnin

perustarpeet Allardt on jakanut hyvinvoinnin osa-alueisiin; yhteisyyssuhteet, ja ainellinen ulottuvuus, elintaso sekä itsensä toteuttaminen.

*”Ajattelen, että nimenomaan pienten lasten perheen arjessa on vanhempien omalla hyvinvoinnilla valtava merkitys”. (sostt H2)*

Sosiaalityössä on kysymys asiakkaan tai perheiden kohtaamisesta, sekä asiakkaan kuulemisesta ja kuuntelemisesta niin yksilönä kuin perheenä, yhteisön ja yhteiskunnan jäsenenä. Asiakkaan arvostava kohtaaminen punnitaan käytännössä niissä ahtaissa oloissa, joihin työntekijä työssään joutuu (Talentia 2005). Haastattelemani sosiaalityöntekijät korostivat asiakkaan kuulemista ja sen merkitystä. Työntekijän vuorovaikutustaidot ovatkin oleellisia hyvän asiakassuhteen rakentumisessa yhteisen työskentelyn pohjaksi. Työntekijällä tulee siten olla vuorovaikutusosaamista sekä kykyä asettua tasavertaisen asemaan asiakkaiden kanssa.

*” Olen pyrkinyt kyllä sosiaalityöntekijänä, että perheitä kuullaan mahdollisimman hyvin, mielipiteet ja toiveet otetaan huomioon, kannustanut perheitä antamaan palautetta ja sanomaan suoraan jos joku asia ei miellytä. Tehostetu perhetyö tiivistä toimiessaan on iso osa perheiden arkea siinä kohtaa” (sostt H2)*

Arvostavan kohtaamisen perusta on sosiaalityön ydintä, ja asiakkaan kohtaamisen perusta on asiakkaan ainutlaatuisuuden tunnistamista. Asiakkaan ja työntekijän kohtaamisella ja ensivaikutelman synnyttämisellä on merkitystä yhteiselle työskentelylle, jonka voi luoda vain yhden kerran. Asiakkaan kohtaaminen ohjaa sosiaalityöntekijöitä näkemään ja toimimaan asiakastilanteissa sekä olemaan tarvittaessa varuillaan tai rohkeana ja ystävällisinä. Jokainen asiakaskohtaaminen vaatii herkkyyttä lukea tilanteita, mihin suuntaan ne kehittyvät ja, että kohtaamisessa pysytään aina asiassa.

*”Tehostetu perhetyö pyritään järjestämään perheen omien ehtojen mukaisesti perheitä kunnioittaen. Täytyy kuitenkin muistaa, että perhetyö tunkeutuu perheiden yksityisyyteen, perheiden koteihin ja se on iso asia. Täytyy aina miettiä asiaa niin, että miltä minusta tuntuisi jos kotiini tulisi säännöllisesti, viikottain useampia ihmisiä.” (sostt H2)*

Työskentelyn tavoitteet sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta liittyivät lapsiperheiden hyvinvoinnin lisäämiseen heidän arjessaan, vanhempien tai vanhemman psyykkiseen vointiin, riittävään vanhemmuuteen ja vuorovaikutukseen. Sosiaalityöntekijät kokivat ammattitaitonsa riittäväksi arvioimaan perheiden palvelun tarvetta. Sosiaalityöntekijät kertoivat mistä kaikista osa-alueista perheiden hyvinvointi koostuu ja siten peilasivat perheiden tuen tarpeita. Perheiden hyvinvoinnin mittarina pidettiin muun muassa vakaata arkea, jossa perheiden perusasiat olisivat hyvin. Arki ei koostu sosiaalityöntekijöiden mukaan mistään ihmeellisistä asioista. Sosiaalityöntekijät kuvasivat, että perheiden hyvinvointi ja hyvä arki takaavat hyvät peruslähtökohdat lapsen kasvulle ja kehitykselle.

*”Lapsilla tietysti pitää olla hirmu turvallinen kasvuympäristö”. (sostt H4)*

*”Sellanen vakaa arki, perusasiat kunnossa. Taloudellinen tilanne ei aina korreloi hyvinvointi lapsiperheissä”. (sostt H1)*

*”Arjessa ei ole liikaa kuormittavia tekijöitä, vaan arki rutiineineen tuntuu perheenjäsenistä hallittavalta ja sujuvalta” (sostt H3).*

*” Vanhemmat ymmärtävät asettaa lapset heidän edelleen ja osaavat huomioida lastensa tarpeet. Lasten hyvinvointia lisäävät vanhempien välittäminen, läsnäoleminen, huomioiminen, rakkaus, rajat, turvallisuus ja se, että lasten perushoito tulee hoidettua.” (sostt H2)*

Perheen taloudellisen tilanteen ei sosiaalityöntekijöiden mukaan tarvitse olla korkea korreloidakseen hyvinvointiin. Pikemminkin nähtiin, että vanhempien omalla hyvinvoinnilla on suuri merkitys koko perheen arkeen. Tehostetun perhetyön lähtökohtana on aina joku ongelmatilanne lapsen ja perheen elämässä tai huoli lapsesta ja perheestä. Lapsen edun huomioiminen ja määritteleminen perheen arjessa on yksi lastensuojelun työskentelyn tärkeimpiä tavoitteita turvatessa lapsen kasvua ja kehitystä. Sosiaalityöntekijät määrittelevät työskentelyn tavoitteet tehostetulle perhetyölle yhdessä vanhempien kanssa. Sosiaalityöntekijät kuvasivat työskentelyn tavoitteita tutkittavien perheiden osalta seuraavasti.

1. Ensimmäisen perheen kohdalla tavoitteena oli, että lapsilla on selkeät säännöt ja perheellä riittävän tasapainoinen arki kotona ja että perheen vanhempien keskinäistä vuorovaikutusta tuetaan ja vanhempien välille saadaan luotua puheyhteys.

2. Toisen perheen kohdalla tavoitteena oli lapsen turvallinen ja vakaa kasvuympäristö, terveellinen arkirytmii ja ruokavalio sekä lastensuojelun taloudellinen tuki.
3. Kolmannen perheen osalta tavoitteena oli, että työskentelyllä tuetaan perheen äidin jaksamista, sekä arjen asioiden sujumista, ja tavoitellaan sitä, että hänellä on riittävästi voimavaroja huolehtia lastensa fyysisistä tarpeista, riittävästä läsnäolosta ja huomiosta, jota lapset tarvitsevat. Tavoitteena oli myös, että perheen äiti ohjaa lasten toimintaa asianmukaisesti, ikätason huomioiden.
4. Neljännen perheen osalta tavoitteeksi oli asetettu perheen nuoren harkinnankyvyn vahvistamista tukevia tavoitteita; keskustelua siitä mikä on oikein ja mikä väärin, miten toimia erilaisissa tilanteissa, sekä se, että vanhempien ja nuoren välille saadaan keskinäinen luottamus ja vuorovaikutus palautettua.
5. Viidennen perheen kohdalla tavoitteena oli, että kodin siisteys paranisi ja vanhemmat osaisivat kiinnittää siihen riittävästi huomiota, lasten tietokoneajan vähentäminen, lasten omatoimisuuden lisääminen, kotitöiden järkevämpi jakautuminen lasten ikätason mukaisesti, ja kodin toimivien ja perheen yhteisten tapojen vahvistaminen.

*”Kaiken kaikkiaan vanhemmat tarvitsivat kokonaisvaltaista tukea selviytyäkseen arjesta pienen lapsen kanssa”. (sostt H2)*

#### 6.2.2. Asiakkaiden tarpeet ja niihin annetut palvelut ja palveluprosessit työntekijöiden kuvaamina

Lastensuojelun perhetyötä ohjaa lapsen etu. Tehostetun perhetyön asiakkuuteen ohjautumisessa vanhemmat luottavat sosiaalityöntekijöiden näkemykseen perhetyön aloittamisen tarpeellisuudesta.

*” Aluksi vanhemmat oli vaikea ottaa vastaan tehostettua perhetyötä, mutta perhe näki kuitenkin sen tarpeellisuuden”. (sostt H5)*

Perheiden huolien pohjalta käynnistetyn palvelun tarpeen arvion mukaan perhetyön tarpeellisuus katsottiin hyväksi avohuollon tukitoimeksi ko. perheessä. Sosiaalityöntekijöiden mukaan perheiden palvelutarpeet liittyivät lapsen turvattuuteen, huoleen lapsen

kehityksestä ja kasvusta, kriisitilanteeseen perheessä sekä vanhempien puuttelliseen taitoon hoitaa perheen arkea. Sosiaalityöntekijöiden mukaan tehostettu perhetyö on ensisijainen tukitoimi perheille, jossa ongelmat keskittyvät arjen sujumiseen sekä kokonaisvaltaiseen tuen tarpeeseen ja auttamiseen arjen asioissa.

*”Vanhemmat tarvitsivat tukea ja ohjausta, jotta pystyivät varmistamaan lapsille turvalliset olosuhteet perheen muutostilanteessa ja sen jälkeen”. (sostt H3)*

*”Vaikeuksia perheen tilanteeseen oli tuonut myös äidin sairaus, joka äidin mielestä estää häntä osallistumasta lapsen hoitoon. Äidillä oli myös kovia kipuja sairauden johdosta, jotka vaikuttivat äidin jaksamiseen ja mielialaan. Lapsen hoitovastuu jäi isälle hyvin pitkälle, jolla taas ei ollut taitoja hoitaa lasta. Isän ongelmana oli ollut, että häneltä puuttui oma-aloitteisuus ja lapsen hoito on täten hoitunut niin että äiti on ohjannut ja käskennyt isää tekemään asioita. Tästä aiheutui isälle jaksamisen kanssa ongelmia, koska hänen piti tehdä kaikki ja häntä ärsytti äidin käskytyks ja nalkutus”. (sostt H2)*

Työskentely lähti kaikissa perheissä liikkelle yhteisen näkemyksen luomisesta siitä, mikä oli aiheuttanut palvelun tarpeen perheessä. Työskentelyssä identifioitiin ongelmia asiakasperheiden elämässä, ja asetettiin tavoitteita heidän tilanteidensa parantamiseksi. Tavoitteiden asettelu lähti perheiden näkökulmasta ongelmallisen asian korjaamisesta, ja työskentely eteni perheen ehdoilla ja heidän arvojaan kunnioittaen koko prosessin ajan.

Kaikki haastatellut sosiaalityöntekijät nostivat esille perheiden oman motivaation työn onnistumisen olennaisena ehtona. Perheiden oma motivaatio vaikuttaa koko prosessiin alusta saakka. Työskentelyn alussa vuorovaikutussuhteen rakentaminen ja luottamuksen saaminen perheiltä on äärimmäisen tärkeää, ja onnistunut yhteistyösuhde kantaa pitkälle tehostetun perhetyön jakson aikana. Vanhemmilla saattaa olla ennakkoluuloja lastensuojelua kohtaan tai jopa pelkoja. Työntekijöiden ja ammattilaisten tavalla puhua asioista on suuri merkitys, eli on tärkeää miten asioista kerrotaan ja mitä kerrotaan. Oleellista on pyrkiä lieventämään perheiden pelkoja ja ennakkoluuloja, ja antamaan vanhemmille ja perheille oikeaa tietoa työskentelystä ja

sen tavoitteista. Sosiaalityöntekijät kertoivat osaavansa ottaa perheet mukaan prosesseihin, joissa määritellään perheiden tarpeet, työn tavoitteet ja palvelunkokonaisuus. Perheen oma havahtuminen hyvinvoinnin muutostarpeeseen luo pohjaa yhteiselle työlle perheen hyvinvoinnin turvaamiselle.

*”Perhe sitoutui todella hyvin yhteiseen työskentelyyn” (sostt H5)*

*”Kaikki perheet on yleensä siinä mukana kun tehtiin niitä tavoitteita, me ehdotettiin silloin perhetyötä ja he olivat siihen halukkaita” (sostt H1)*

*”Jonkun verran on niitä perheitä, jotka ymmärtää että perhetyö on hyvä ratkaisu perheen ongelmiin mutta sitten on paljon perheitä joita täytyy motivoida paljonkin”. (sostt H1)*

Sosiaalityöntekijät korostivat haastatteluissa myös perheen kunnioittamista työskentelyn alussa, sen aikana ja lopetusvaiheessa. Kunnioittava kohtaaminen näkyi työskentelyssä muun muassa siinä, että tehostetun perhetyön aloittamisessa kunnioitettiin perheen aikataulua, ja annettiin perheelle aikaa sopeutua työskentelyn aloitukseen. Perheillä oli siis mahdollisuus vaikuttaa työskentelyn aloitusajankohtaan. Eräs sosiaalityöntekijä toikin esille, että alkuun työskentely on suhteen rakentamista puolin ja toisin, minkä jälkeen vasta alkaa työskentely varsinaisten ongelmien liventämiseksi ja muutoksen aikaansaamiseksi perheessä.

*”Perheelle lastensuojeluilmoitus ja lastensuojelunasiakkuus oli raskas paikka, haluttiin antaa aikaa asian työstämiselle” (sostt H5)*

*”Aluksi perhetyön työ on pääosin tutustumista perheeseen ja luottamuksen synnyttämistä”. (sostt H2)*

Sosiaalityöntekijöiden työssä tärkein työväline on työntekijä itse. Sosiaalityön asiakkaiden monimuotoisuuden ymmärtäminen ja tunnistaminen vaikuttavat sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamiseen sosiaalityössä. Sosiaalityöntekijän pyrkimyksenä tulisi olla asiakkaan

huomioon ottaminen ainutlaatuisena ja yksilöllisenä ihmisenä, joka on arvokas jo itsessään. Kyse on siis ihmisarvon kunnioittamisesta. Asiakaspalvelun peruslähtökohtana on asioiden katsominen asiakkaan silmin, eli asioiden tarkastelu asiakkaan näkökulmasta. Sosiaalityön tulisi perustua asiakkaan tarpeisiin ja odotuksiin. Asiakkaan tulisi voida itse vaikuttaa ja tehdä omia valintojaan riippumatta siitä, voidaanko valintaa pitää parhaimpana ratkaisuna. Asiakkaan omia ratkaisuja ja näkemyksiä asioista on kuultava kaikissa tilanteissa. Banks (1995) ja Laitinen ja Kempainen (2010) pitävät asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista ja asiakkaan omaa vastuuta omasta tilanteesta merkittävänä, koska jos vastuu jää pelkästään sosiaalityöntekijälle, asiakas jää tilanteessa helposti ulkopuoliseksi, eikä todellista muutosta pääse edes tapahtumaan. Eräs sosiaalityöntekijä toi esille, että asiakas saattaa jäädä helposti ulkopuoliseksi häntä koskevassa päätöksenteossa, jos asiakkaan osallisuuteen sekä itsemääräämisoikeuteen ei kiinnitetä tarpeeksi huomiota. Sosiaalityöntekijän on osattava toimia sensitiivisesti jokaisessa kohtaamisessa. Ihmissuhdetaidot ovat tärkeä osa sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta, oli sitten kyse tilanteesta yhden asiakkaan tai hänen perheensä kanssa.

*”Puhutaan varmaan aika erilaista kieltäkin, meitä yritetään kouluttaa siihen, että tehtäis ne ihan kunnolla yhdessä, että asiakas saisi itse sanoa kunnolla mitä tarvitsee. Joskus jos asiakasta ujustuttaa ja ei tiää mitä ne uskaltais siihen sanoa kun ei tiää ees mitä on tarjolla”. (sostt H6)*

Vaikka asiakastapaamisissa käydään arkikielellä tapahtuvaa keskustelua, vaatii sekin ammatillista hallintaa ja omista toimintatavoista oppimista. Ilman oman työn reflektiota ja oman työn tarkkailua voi kohtaamisista tulla jäykkiä ja kaavamaisia. Tällaisessa tapauksessa asiakas saattaa ajatella ja miettiä, että hän ei pysty mitenkään vaikuttamaan itseään koskeviin päätöksiin tai auttamaan itseään eteenpäin. Asiakkaan kohtaamisiin tulee kiinnittää huomiota, etteivät kohtaamiset jää irrallisiksi kokonaisuuksiksi tai asiakas kokee kohtaamiset epämiellyttäväiksi. Sosiaalityöntekijöiden tulee kiinnittää huomiota siihen, että kaiken epämääräisen informaation tilalla tulee olla selkeää vuorovaikutusta, jotta asiakas tulee autetuksi.

*”Vaikka vanhemmat olivat eronneet, tilanne käytiin läpi molempien vanhempien kanssa henkilökohtaisesti ja yhdessä kartoitettiin, mitä tukimuotoja he voivat saada henkilökohtaisen hyvinvointinsa varmistamiseksi”. (sostt H3)*

Alkuun perhetyön tavoitteet saattavat olla varsin laajoja, mutta ne tarkentuvat työskentelyn edetessä, perheiden luottamuksen saamisen myötä ja tutustumalla perheeseen. Haastateltavien mukaan asiakastapaamisia perheen kanssa räätälöitiin perheiden toiveiden mukaan. Mitään yksiselitteistä mallia tapaamisiin ei ollut, vaan tapaamiset mietittiin kyseisen perheen kanssa yhdessä perheiden toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. Tehostettu perhetyö koostuu monista erilaisista menetelmistä. Palveluohjaus asiakkaille on jokapäiväistä työtä, asiakasta neuvotaan ja opastetaan hakemaan palveluita tai niitä haetaan perhetyöntekijän kanssa yhdessä. Palveluohjauksessa asiakkaiden tarpeet ja näitä tukevien palveluiden yhteensovittaminen ovat keskeinen sisältö. Yksi sosiaalityöntekijä kuvasikin omaa rooliaan asiakkaan tukena ja tulkkina, sillä asiakas ei aina välttämättä pysty kertomaan omista asioistaan, jolloin työntekijä voi sanoittaa ja avata tilannetta toiselle ammattilaiselle.

*”Pidetään asiakassuunnitelma neuvotteluja ja tehdään yhdessä tavoitteet, tavallaan sit niitä tavoitteita aina arvioidaan. Tapahtuuhan koko ajan pieniä muutoksia mutta se päätavoite siellä säilyy vähän aikaa. Mutta kyllä ne kaikki tavoitteet sitte toteutu”. (sostt H4)*

*”Varattiin yhdessä lääkäriaikaa ja mentiin sinne yhdessä perheen kanssa. Oltiin myös mukana koulupalaverissa”. (sostt H4)*

*”Mennään kyllä asiakasperheiden neuvotteluihin mukaan esimerkiksi koululle tai päiväkotiin ja annetaan vähän puoltavia lausuntoja”. (sostt H6)*

Voimavarakeskeisessä ja ratkaisukeskeisessä työskentelyssä korostuvat ihmisen omat voimavarat. Ratkaisukeskeisessä työskentelyssä perheiden omia voimavaroja hyödynnetään ja toimitaan arkisten tavoitteiden saavuttamiseksi. (Lastensuojelun käsikirja 2017). Ratkaisukeskeisessä työskentelyssä työn ydin on siinä, että ihmisten omat voimavarat otetaan käyttöön ja ne pyritään suuntaamaan siten, että ihminen pystyy itse ratkaisemaan omia ongelmiaan. Pyrkimyksenä on saada ihminen suhtautumaan valoisasti tulevaisuuteen ja näkemään oma tilanteensa myönteisessä valossa.

*”Tässäkin perheessä työskentelyn edetessä viimeisimpänä tavoitteena on laitettu erikseen lapsen ulkoilutus yhtenä osa-tavoitteena, koska siinä oli puutteita. Tehtiin vanhempien kanssa*



*sellainen ruksi-taulukko lapsen ulkoiluun. Vanhemmuuskeskusteluissa vanhemmat alkoivat ymmärtämään säännöllisen rytmin merkitystä lapselle. Kädestä pitäen ohjattu vanhempia puhumaan lapselle, leikkimään lapsen kanssa ja lukemaan lapselle”. (sostt H2)*

*”Kaiken kaikkiaan vanhemmat tarvitsivat kokonaisvaltaista tukea selviytyäkseen arjesta pienen lapsen kanssa”. (sostt H2)*

*”Käytännön toteutuminen oli pääsääntöisesti kotikäyntejä erilaisilla kokoonpanoilla perheen luontaisessa elinympäristössä eli perheen kotona”. (sostt H3)*

*”Alkuun suunniteltiin, että käytäisiin kaksi kertaa viikossa, toinen kerta olisi vanhemmuuskeskusteluja ja toinen olisi lasten kanssa toimimista”. (sostt H1)*

*”Yhteisiä keskusteluja kerran viikossa ja sit oli tietysti ne akuutit kriisitilanteet”. (sostt H4)*

Perhetyöntekijä saattoi työskennellä yksin perheen lasten kanssa, yksin vanhempien kanssa, yhdessä vanhemman ja lapsen kanssa, tai koko perheen kanssa yhdessä. Yleisesti perheitä tavattiin noin 1-4 kertaa viikossa ja työskentely tapahtui pääosin perheiden kotona, joissain haastatteluissa nousi esille myös se, että tehostettu perhetyön oli mahdollista työskennellä myös iltaisin ja viikonloppuisin. Tehostetun perhetyön työskentelyyn voidaan ottaa mukaan perheen arjessa olevaa muuta verkostoa, esimerkiksi päivähoitoa tai koulua.

*”Perhetyön resurssia oli käytettävissä juuri silloin kun perhe sitä tarvitsi ja perheen avuntarve todettiin”. (sostt H3)*

*”Perhetyö voi ottaa työskentelyyn mukaan myös perheen muuta verkostoa sekä toimia yhteistyössä muiden toimijoiden kuten päivähoidon, koulun ym. kanssa”. (sostt H2)*

Sosiaalityöntekijöiden mukaan perheet saivat osallistua perhetyön prosessiin jokaisessa vaiheessa ja heitä kannustettiin myös osallisuuteen. Työntekijöiden mukaan perheitä osallistettiin muun muassa neuvotteluissa, joissa arvioitiin yhteistä työskentelyä, mitä on saatu aikaan ja mitä voidaan vielä tehdä, sekä laaditaanko uusia tavoitteita työskentelylle. Sosiaalityöntekijät kuvasivat, että perhe oli osallistunut työskentelyyn alusta saakka ja vanhempien kanssa yhdessä arvioitiin tehostetun perhetyön jatkamista perheessä.

*”Perhe on ollut hyvin osallisena perhetyön työskentelyyn silloin, kun käynnit ovat toteutuneet”  
(sostt H2)*

*”Perhe otti käyttöön perhetyön ohjauksen ja mm. erilaiset vinkit. Perheen ja työntekijöiden kesken tavattiin lastensuojelun työntekijöiden johtamina, joissa keskusteltiin perheen asioista ja arvioitiin perhetyön tavoitteiden toteutumista”. (sostt H5)*

*”Perheenjäsenetkin otettiin mukaan työskentelyyn ja koko prosessi kaikkiaan eteni yhteisymmärryksessä. Koska lasten tilanteesta oli lastensuojelullista huolta, sovittiin vanhempien kanssa lastensuojelun asiakkuuden aloittamisesta ja yhdessä työskentelyn tavoitteista”. (sostt H3)*

Tehostettu perhetyö toimii perheessä sovitun jakson ajan ja työskentelyn täytyy olla koko ajan tavoitteellista. Sosiaalityöntekijöiden täytyy jatkuvasti miettiä työskentelyn tarpeellisuutta, sekä sitä onko perhetyöllä mahdollisuutta enää lisätä perheen hyvinvointia vai muuttuuko työskentelyn fokus jossain kohtaa toisenlaiseksi kun alun perin oli tarkoitus.

*”Perhetyötä jatkettiin perheessä pariinkin otteeseen. Perhe olisi pitänyt vielä edelleen tehostetun perhetyön heidän arjessaan kun olivat siihen jo tottuneet”. (sostt H5)*

### 6.2.3. Oman työn arvioitu vaikuttavuus

Sosiaalityöntekijät arvioivat työnsä vaikuttavuutta muun muassa sen avulla, miten hyvin asiakkaiden palvelusuunnitelmiin kirjatut tavoitteet olivat toteutuneet. Vaikuttavuutta tarkasteltiin siis suhteessa asetettuihin tavoitteisiin ja perheiden lähtötilanteen huolenaiheisiin. Vaikuttavuutta todennettiin perheiden kokemuksilla palvelusta ja työntekijän havaintoihin perustuen. Lastensuojelun avohuollon tehostettu perhetyö nähtiin kaikissa haastatteluissa hyvinkin vaikuttavaksi välineeksi palvelun tarpeessa olevien perheiden arjen ongelmiin. Eräinä kriteereinä pidettiin työskentelyn oikea-aikaisuutta ja palvelun vastaavuutta asiakasperheen

tarpeisiin, millä tarkoitettiin palvelun oikea-aikaista kohdentumista juuri kyseisen perheen tilanteessa, palvelun määrällistä riittävyttä, ammattitaitoisuutta ja hyvää laatua. Tehostetulla perhetyöllä nähtiin olevan hyvät mahdollisuudet vaikuttaa perheiden arkeen ja elämään, mikäli työ kohdennettiin oikea-aikaisesti, se oli osaavaa sekä määrältään riittävää. Tulos on samansuuntainen kuin Alatalon, Lapin ja Petreliuksen (2017, 21).

*”Mikäli tehostettu perhetyö toteutuu suunnitelmallisesti ja tiiviinä, ovat tulokset nopeammin saavutettavana kuin käynnit ovat harvakseltaan” (sostt H2)*

*”Vaikuttavuutta todennetaan arjessa ihan konkreettisin havainnoin, tavoitteisiin määritellyt asiat alkavat sujumaan ja toimia” (sostt H2)*

Sosiaalityöntekijöiden mukaan asiakkaiden ongelmien ratkaisut tai lieventymiset eivät tapahdu millään tempulla, vaan asiakas on voimaannutettava työskentelyn aikana itse huomaamaan asioita ja työskentelemään niiden eteen. Vaikuttavuuden syntyminen vaatii aikaa ja paneutumista asiakkaan elämäntilanteeseen.

*”Entistä enemmän ajatellaan tänä päivänä nii, et halutaan tukea voimassa olevia voimavaroja ja vahvistaa niitä, ei ulkoa päin uutta mallia et miten toimitaan” (sostt H4)*

Muutosten edellytysten ajatellaan löytyvän ihmisestä itsestään. Sosiaalityöntekijät korostivat, että perheitä täytyy motivoida yhteiseen työskentelyyn eri tavoin. Jotkut perheet ovat heti valmiina yhteiseen työskentelyyn, mutta toiset vähemmän motivoituneita. Sosiaalityöntekijät kuvasivat, että osa perheistä ymmärtää hyvin palvelun tarpeen ja tehostetun perhetyön työskentelyn perheessä, mutta osaa perheistä täytyy motivoida yhteiseen työskentelyyn. Työskentelyn vaikuttavuudessakin nähtiin olevan hyvin suuria vaihteluita muun muassa sen mukaan, mikä oli asiakkaan todellinen muutosmotivaatio osallistua työskentelyyn.

*”Yrittää selvittää sitä, että tämä on ratkaisu teidän ongelmiin”. (sostt H1).*

*”Kun ollaan nähty pieni muutos parempaan, niin se kyllä motivoi jatkamaan”. (sostt H4)*

*”Perhetyöntekijät nostivat esille perheessä jo sujuvia asioita ja keskustelivat siitä miten voidaan saada muutosta aikaan yhdessä”. (sostt H3)*

Perhetyön vaikuttavuutta on arvioitu kautta työskentelyn perheen omilla palautteilla. Haastateltujen sosiaalityöntekijöiden mielestä tehostetun perhetyön vaikuttavuus voi tarkoittaa muun muassa sosiaalisen eriarvoisuuden vähenemistä, perheiden osallisuuden lisääntymistä ja perheen hyvinvoinnin paranemista. Osa haastatteluista kuvasi tilannetta työskentelyn alussa usein kielteisesti latautuneeksi, koska perheillä saattoi olla pelko lasten menettämisestä tai peräti huostaanotosta. Perheen kanssa työskennellessä asioista keskustellen ja perheiden voimavaroja tukien päästiin kuitenkin tavallisesti tilanteeseen, jossa perheen asenne muuttui myönteiseksi ja luottamus lastensuojeluunkin syntyi.

*”Perhe voimaantui silmin nähden” (sostt H5).*

Haastateltujen sosiaalityöntekijöiden mukaan vaikuttavuuden arviointi on heidän työssään tapauskohtaista arviointia, eli asioita arvioidaan asiakkaan kanssa yhdessä ja vaikuttavuutta arvioidaan asiakkaan tilanteessa tapahtuvina muutoksina. Tehostetun perhetyön vaikuttavuuden yhdeksi mittariksi nähtiin myös sen vaikutukset muiden toimijoiden ja viranomaisten toimintaan. Perheen tilanteen paraneminen saattaa vähentää myös toisen toimijan tai viranomaisen huolta jo senkin takia, ettei lapsista tai nuorista enää tullut lastensuojeluilmoituksia. Tehostetun perhetyön tuella oli pystytty lisäämään perheen hyvinvointia ja näin ollen välttytty myös lastensuojelun muilta tukitoimilta sekä jatkotoimenpiteiltä, muun muassa huostaanotolta.

*”Perheen tilanne koheni eikä riskit toteutuneet”. (sostt H3)*

Haastateltavat sosiaalityöntekijät nostivat esiin myös työn jatkuvuuden yhtenä vaikuttavuuden kriteerinä. Kun intensiivinen ja määräaikainen lastensuojelun tehostettu perhetyö on loppumassa perheessä, on tärkeä valmentaa perhettä työskentelyn päättymiseen. Työntekijät kuvasivat perhetyön päättymistä jaksona, jolloin perhettä on saattaen kannateltu siihen saakka, kunnes sen omat voimavarat kantavat eteenpäin. Perheen kanssa on kuitenkin hyvä sopia siitä,

miten saavutettua muutosta perheessä voidaan voimistaa edelleen, ja missä määrin perhe kokee tarvetta tukeen jatkossa. Alatalon, Lapin ja Petreliuksen (2017, 61) mukaan näin toimimalla huolehditaan yhteisen työskentelyn jatkumollisuudesta.

*”Toki paljo on työtä ollut ja hyöhän sen isoimman työn siellä tekee...työntekijät on niinku apuna ollu” (sostt H4)*

Vaikka vaikuttavuuden arviointi koettiin hankalaksi, olivat sosiaalityöntekijät kuitenkin yhtä mieltä siitä, että vaikuttavuuden arviointia tarvitaan. Kuntaliiton vuonna 2013 käynnistämän tutkimusprojektin, jonka tarkoitus oli laatia numeraalinen mittari lastensuojelun vaikuttavuuteen (Aaltio 2015). Siinä vaikuttavuutta arvioidaan seuraamalla perheen toimintakyvyssä tapahtuvia muutoksia eri poikkileikkausajankohtina. Sosiaalityöntekijät kertoivat, että tehostetun perhetyön asiakasperheille annetaan mahdollisuus osallistua tutkimukseen. Näissä kolmessa tapauksessa sosiaalityöntekijöiden asiakasperheet olivat osallistuneet Kuntaliiton tutkimukseen ja täyttäneet lomakkeen. Arviointi koettiin tärkeäksi niin asiakkaiden edun takia kuin oman työnkin puolesta. Asiakkaille vaikuttavuus näyttäytyy tehostetun perhetyön vaikuttamisena perheen hyvinvointiin ja sosiaalityöntekijöille oman työn näkyväksi tekemisenä.

*”Myöhä ollaa nyt tällases Kuntaliiton lastensuojelun hankkeeseen lähdetty, se on aluillaan mut miusta se tuntuu ihan hyvälle, koska siinä tulee just se asiakkaan oma kokemus ja sit työntekijät arvioivat sitä asiakasperheen tilannetta, se on selvä tällanen vaikuttavuus juttu” (sos H4)*

Sosiaalityöntekijät kuvasivat, että he näkevät oman työn vaikuttavuus näkökulman sosiaalityössä. Sosiaalityö ja lastensuojelu pyrkii tasoittamaan eriarvoisuutta ja omalta osaltaan takaamaan sosiaalityön asiakasperheiden lapsille tasavertaisia kasvu- ja kehitysoloja, jotta heillä olisi samat mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa omassa kontekstissaan; omassa perheessä ja lähipiirissä. Eräs sosiaalityöntekijä kommentoikin, että lastensuojelu kyllä tietysti auttaa ja tukee, mutta viime kädessä muutoksen avaimet ovat perheellä itsellään. Työntekijät kokivat, että tehostetulla perhetyöllä saadaan kyllä hyviä tuloksia aikaan perheissä, mutta se ei saa olla

itsessään automaatio kaikille vaan toimintamalleja ja uudenlaisia tapoja tehdä työtä on mietittävä koko ajan.

*”Kyllä se perhetyö on tasoittanut sitä arkea, silloin kun ollaan työskennelty. Ei se mikään parantava tekijä välttämättä ole, mutta jos vanhemmat sitoutuu niin kyllä se silloin on vaikuttavaa” (sostt H1).*

*”Lastensuojelun perheiden tilanteet ovat yhä haastavampia, eikä aikaisempi ns.lastensuojelun perhetyö vastannut enää perheiden monimuotoisiin haasteisiin. On ollut pakko kehittää uudenlaista, tehokkaampaa perhetyön muotoa, joka pystyy reagoimaan nopeammin ja paremmin perheiden akuutteihin avun tarpeisiin”. (sostt H2)*

*”Tehostettu perhetyö on todella tärkeä mein avohuollon tukitoimi ja siihen pitää kyllä satsata!” (sostt H4)*

### 6.3. Asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmien vertailua

Tutkimukseni tarkoituksena oli tutkia Eksoten lastensuojelun tehostun perhetyön vaikuttavuutta asiakkaiden näkökulmasta sekä perheiden asioista vastaavan sosiaalityöntekijän näkökulmasta. Näitä kahta näkökulmaa analysoiden halusin etsiä vastauksia yhtäältä siihen, kokivatko perheet saamansa palvelun vaikuttavana hyvinvointinsa kannalta, ja toisaalta siihen, miten sosiaalityöntekijät arvioivat oman työnsä vaikuttavuutta. Tässä luvussa tarkastelen tutkimukseni tuloksia olennaisimmilta osin ja etsin haastatteluista eroavaisuuksia ja samankaltaisuuksia.

Tutkimukseni asiakasperheet eivät olleet yhtenäinen joukko. Jokaisen perheen kanssa työskentely oli erilaista tapauskohtaisesti, ja työskentelyn aikana huomioitiin jokainen perhe omalla tavallaan. Jokainen perhe edusti omaa ainutlaatuista, yksilöllistä joukkoaan, joilla oli tuen tarvetta jossakin elämän osa-alueilla. Merkitykselliseksi tässä kohtaa nousikin se, miten palvelut saadaan kohdistettua juuri kyseisen perheen tarpeisiin, sillä ei ole olemassa mitään kaiken kattavaa valmista suunnitelmaa, josta kaikki perheet hyötyisivät samalla tavalla. Haastatellut perheet olivat hyvin erilaisia ja heidän elämäntilanteensa poikkesivat toisistaan moninkin eri

tavoin. Rönkkö & Rytönen 2010 toteavatkin, että perhetyö on työtapana kokonaisvaltaista perheen auttamista ja tukemista, jossa huomioidaan eri perheenjäsenet yksilöllisesti. ( Rönkkö & Rytönen 2010, 41).

Asiakasperheiden kokemukset tehostetusta perhetyöstä olivat pääosin positiivisia. Tehostettu perhetyö lastensuojelullisena avohuollon tukitoimena näyttäytyy vaikuttavana ja sille on suuri kysyntä. Asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja palvelun räätälöiminen juuri kyseiselle perheelle sopivaksi nousi tärkeäksi tekijäksi. Vaikuttavuuden kannalta oli tärkeää, että perheet saivat tarvitsemansa palvelun, ja palvelun kohdistaminen tuen tarvetta vastaavasti mahdollisti perheiden voimaannuttamisen ja paransi heidän hyvinvointiaan. Juhila (2006 , 76) toteaa, että työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa asiakaskohtaamisissa siihen, millaiseksi perheen tuen tarve arvioidaan ja miten heidän tarpeensa otetaan huomioon, sekä siihen millaiseksi palvelu lopulta muodostuu. Palvelutarpen arvio ja työskentelyn muotoutuminen oikein edellyttää, että työntekijä ja asiakas kohtaavat toisensa kunnolla. Yhteistyösuhteen muodostuminen osoittautui tärkeäksi molemmista näkökulmista katsottuna, ja sen on todettu vaikuttavan myös siihen miten yhteiset tavoitteet saavutetaan, ja onko palvelulla todellista vaikuttavuutta asiakkaan elämään. ( Järvinen 2015, 135). Palvelusuunnitelmien laatiminen lisää asiakasperheiden kanssa tehdyn työn suunnitelmallisuutta, mutta se ei yksistään takaa työskentelyn vaikuttavuutta. Asiakas itse viime kädessä päättää, ottaako hän tuen ja tarjotun palvelun vastaan. Yksi asiakasperhe olisi toivonut enemmän ymmärrystä ja henkilökohtaisempaa huomiointia työskentelyn aloitusvaiheessa, ja enemmän tietoa saatavilla olevista palveluista ja vaihtoehdoista.

Asiakkaiden haastatteluista nousi esiin perhetyön tuoma huojentumisen tunne tulevaisuuden suhteen. Työskentely oli lisännyt perheiden luottamusta omaa tulevaisuuttaan kohtaan. Asiakkaat kokivat tullessa ymmärretyiksi, ja työntekijät olivat ottaneet heidän tarpeensa hyvin huomioon. Asiakkaan ammatillisella kohtaamisella ja luottamuksen rakentamisella koettiin olevan suuri merkitys vaikuttavuuden kannalta. Perheet pitivätkin vaikuttavuuden kannalta merkityksellisimpänä sitä, miten heitä kohdeltiin perhetyössä. Työntekijät nostivat haastatteluissa esille asioista oikeilla nimillä keskustelemisen, ammattilaisten erilaisten näkökulmien esille nostamisen, sekä yhteisen keskustelun huolen aiheista.

Työntekijöiden näkökulmaa lastensuojelun tehostetussa perhetyössä ohjaa tulosteni perusteella selkeästi lapsen etu ja tavoite lapsen parhaan toteutumisesta. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän velvollisuuksiin kuuluu huolehtia siitä, että lapsen etu huomioidaan kaikissa lastensuojelunprosessin vaiheissa ja tarvittavat lastensuojelutoimenpiteet toteutetaan asiakassuunnitelman mukaisesti. Yhdessä asiakkaiden kanssa laadittu tavoitteellinen asiakassuunnitelma on keskeinen onnistumisen tekijä perhetyössä. Perhetyössä osattiin katsoa asiaa laajemmin perheen kontekstista, jossa työskentelyssä ovat tiiviisti mukana usein koko perhe. Sekä työntekijät että perheet pitivät perheen vanhempien kanssa tehtävää vanhemmuustyöskentelyä merkityksellisenä. Vaikuttamalla perheen vanhempien kasvatustoimintaan saadan vaikutus heijastumaan myös lapsen elämään. Eronen ja Laakso (2016, 3) toteavat, että hyvien käytäntöjen ja kokemusten elementit ovat hyvin tuttuja elementtejä, lapset ja nuoret tarvitsevat elämäänsä turvallisen ympäristön ja heidän tarpeisiin tulee vastata, henkilökunnan tulee olla paneutuvaa ja lasten asioita tulee tarkastella kokonaisvaltaisesti. Tutkimustulosteni perusteella tehostetussa perhetyössä perheen lähiverkostoa pidetään merkityksellisenä, ja siksi työskentelyssä keskitytään monesti lasten ja vanhempien vuorovaikutukseen. Tehostettu perhetyö on aina jollain tavalla muutostyötä perheen arjessa, jossa työskentelyn keskiössä on perheen omien voimavarojen hyödyntäminen ja perheen voimaannuttaminen löytämään ratkaisut ongelmiinsa. Haastateltujen asiakasperheiden ja työntekijöiden mukaan työn kokonaisvaltaiselle onnistumiselle on tärkeää, että asiakas kokee pystyvänsä olemaan oma itsensä, kertomaan haluamansa asiat ja vaikuttamaan työskentelyn sujumiseen sekä käytettäviin menetelmiin. Heinosen ja Sinkon (2009, 90) mukaan lastensuojelun sosiaalityöntekijä johtaa asiakasprosessia, mikä tarkoittaa toiminnan suunnittelua, tavoitteiden asettamista sekä prosessin arviointia. Lastensuojelun sosiaalityöntekijällä on toiminnan langat käsissään, eli hänellä on kokonaisvaltainen kuva siitä, mihin toiminnalla pyritään ja millä keinoilla. Tulosteni perusteella nämä todentuivat myös Eksoten tehostetussa perhetyössä.

Tulosteni mukaan tavoitteellinen tehostettu perhetyö voi käynnistää perheen arjessa muutosmekanismiä, joka saa aikaa halutun lopputuloksen eli perheen voimaantumisen ja ongelmien lievenemisen. Tavoitellun tilan saavuttamisen mahdollistaa prosessi, joka lähtee asiakkaan tarpeiden ja voimavarojen tunnistamisesta, hänen tarpeisiinsa vastaavasta ja osallistavasta palvelusta, sekä määrätietoisesta pyrkimyksestä saavuttaa asetetut tavoitteet. Asiakkaan näkökulmasta palvelun vaikuttavuus rakentuu siitä, että palveluprosessit ja tuotokset vastaavat siihen mitä tavoitellaan. Perheen kanssa toimitaan ja työskennellään yhdessä kohti



tavoiteltua tilaa. Jos muutosmekanismi toimii, ja saa aikaan halutun muutoksen asiakkaan elämässä, on työskentelyllä ollut vaikutusta. Perheen arjessa on tapahtunut jokin konkreettinen muutos jolloin voidaan puhua työskentelyn vaikutuksista. Tällöin perhe on voimaantunut työskentelyn aikana siinä määrin, että se pärjää ja jatkaa itsenäisesti oman hyvinvointinsa kannattelua kun perhetyö päättyy. Tehostetun perhetyön vaikuttavuudesta puhuttaessa työllä katsotaan olevan myös pidemmän aikavälin tavoitteita perheiden hyvinvointiin. Laajemmin katsottuna tehostetulla perhetyöllä voidaan vähentää osaltaan sosiaalista eriarvoisuutta ja lisätä perheen osallisuutta omassa lähipiirissään ja sitä kautta koko yhteiskunnassa.

Morialty & Manthorpen (2016, 12-13) mukaan sosiaalityön vaikuttavuutta on haastavaa tutkia toiminnan laaja-alaisuudesta johtuen. Sosiaalityössä on vaikea nähdä yksittäisiä komponentteja jotka olisivat vaikuttaneet yksistään perheiden hyvinvointiin, koska työskentelyn aikana perheisiin vaikuttavat samanaikaisesti monet toimenpiteet ja nämä ovat yhteydessä toisiinsa. Tarvitsisimme siis lisää informaatiota siitä, miten erilaiset menetelmät vaikuttavat missäkin tilanteessa.

Tulosteni mukaan tehostettu perhetyö oli lisännyt vanhempien turvallisuuden tunnetta, päihteiden käyttö oli vähentynyt, perheen sisäinen vuorovaikutus ja ilmapiiri parananeet, ja vanhempien ja lasten yhteinen aika oli lisääntynyt. Perheiden elämänmuutosta tukevaa työskentelyä hyvinvoinin kasvattamiseen voidaan siis tehostetun perhetyön avulla perheissä lisätä pikkuhiljaa. Muutosten aikaansaamisen kannalta olennaiseksi osoittautui myös perheiden oma motivaatio osallistua tehostettuun perhetyöhön. Työntekijöiden mukaan myös joustavuus oli tärkeää, jotta löytyy yhteisymmärrys palvelun tarpeesta, sekä niin perheelle kuin työntekijällekin sopiva aika aloittaa tehostettu perhetyö. Sosiaalityöntekijöiden mukaan tehostettu perhetyö on tärkeä auttamisen keino, kun halutaan varmistua lapsen hyvinvoinnista perheen arjessa. Haastattelujen valossa tehostettu perhetyö näyttäytyi suunnitelmallisena ja tavoitteellisena työnä, joka on kontekstisidonnaista perheen arkeen, voimavarakeskeistä ja vuorovaikutukseen perustuvaa.

Kääriäisen (2016) mukaan sosiaalityössä oman työn arviointi ja kriittinen suhtautuminen dokumentointiin muodostavat asiantuntijuuden perustan. Sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa nousi esille tarve pohtia omaa ammatillista osaamista ja oman työn vaikuttavuutta aika ajoin. Omaan työhön helposti sokeutuu, ja omasta työstä muodostuu suorite, jota ei sen enempää tarvitse miettiä. Sosiaalityöntekijät kertoivat, että osallistuminen

tähän tutkimukseen nosti esille työn reflektiivisen työotteen merkityksen, ja siitä puhumisen tärkeyden. Työn reflektoinnin merkitys tuli esille työn sisällöistä puhuttaessa, työntekijät kokivat tarvetta puhua työssä onnistumisistaan sekä työn kehittämisen näkökulmista. Oman ammatillisen osaamisen ja ammatillisen asiantuntijuuden kasvattaminen reflektion avulla on tiedon ja tietämisen lisäämistä. ( Kääriäinen 2016, 34). Nykyinen täydennyskoulutus ei kuitenkaan haastattelujen valossa täysin vastaa näihin tarpeisiin.

Tehostetun perhetyön nähtiin vaikuttavan usealla tavalla asiakasperheiden arkeen, parisuhteeseen, vanhemmuuteen ja tulevaisuuteen suhtautumiseen. Tehostetun perhetyön koettiin ottavan huomioon koko perheen ja sen kontekstin, jossa perhe sillä hetkellä elää. Hyvä perhetyö on siis sellaista joka huomio kaikki perheen jäsenet yksilöllisesti mutta toimii yhdessä perheen kanssa. Perhetyö huomioi vanhempien parisuhteen, ja sen vaikutukset ja heijastukset lasten arkeen ja hyvinvointiin. Perhetyöntekijöillä on ammatillinen koulutus työhönsä, ja sen mukanaan tuoma osaaminen. Perhetyön täytyy pystyä antamaan vanhemmille erilaisia vaihtoehtoja tehostetun perhetyön suhteen, työntekijöillä on ammatillinen osaaminen ja herkkyys havainnoida sitä millaisesta työskentelystä perhe hyötyy. Tehostettu perhetyö ei voi olla automaatio palvelu kaikille lastensuojelun avoimuuden asiakkaille.

Tutkimustulosteni mukaan tehostetun perhetyön asiakasperheet ovat saaneet osallistua palveluntarpeensa arviointiin, tarve on yleensä yhteisymmärryksessä todettu ja lastensuojelun asiakkuus aloitettu, ja työ koetaan monin tavoin vaikuttavaksi. Merkityksellisintä asiakasnäkökulmasta on ollut se, että palvelusta on luotu jokaiselle asiakasperheelle heitä auttava ja heidän yksilöllisiin tarpeisiinsa perustuva saumaton palvelukokonaisuus, joka tarkentuu ja kenties muuttuukin työskentelyn eri kohdissa. Sosiaalityöntekijöiden tärkein työväline on työntekijä itse. Monipuolinen koulutus, jatkuvasti kasvava työkokemus ja sosiaaliselle alalle soveltuvat ihmiset mahdollistavat asiakkaan yksilöllisen kohtaamisen. Asiakkaiden näkökulmasta työntekijöiden vuorovaikutusosaamisella ja kohtamisella oli suuri vaikutus, ja hyvä vuorovaikutussuhde oli jo itsessään vaikuttavaa. Jos työskentelyn vaikuttavuutta tarkastellaan asiakkaiden kokemuksella palvelun laadusta, niin työskentely näyttäytyi vaikuttavana. Tämä saattaa johtua myös siitä, että asiakasperheillä ei ollut paljoa odotuksia työskentelyä kohtaan, tai heidän odotuksensa sopivat hyvin tehostetun perhetyön toimintamalliin, ja olivat näin ollen helposti täytettävissä. Työntekijöiden ja

asiakkaiden haastatteluissa esiin nousut tehostetun perhetyön suunnitelmallisuus ja oikea-aikaisuus tukivat palvelun vaikuttavuutta.

## 7 TULOSTEN TARKASTELU JA POHDINTA

### 7.1. Tutkimustulosten tarkastelu

Lastensuojelun sosiaalityö on hyvä näköalapaikka tarkastella perheiden hyvinvointia, sen vajeita sekä lasten ja perheiden palvelujärjestelmän toimivuutta kokonaisuudessaan. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman tavoitteeksi on kirjattu nykyistä lapsi- ja perhelähtöisemmät, vaikuttavammat, kustannustehokkaammat ja paremmin yhteen sovitettut palvelut. Ensisijaisena pidetään lapsen etua, ja sen nostamista enemmän esille päätöksenteossa ja työskentelyn aikana, sekä vanhemmuuden tukemista. Tavoitteena on myös peruspalvelujen vahvistaminen ja painopisteen siirtäminen erityispalveluista ehkäiseviin palveluihin sekä varhaiseen tukeen ( Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma 2016). Palveluiden vaikuttavuus näyttäytyi tutkimuksessani tärkeänä mutta haasteellisena asiana todeta. Pekkarinen & Heino & Pösö totesivat jo vuonna 2013, että lastensuojelun tutkimusta ja tiedontuotantoa on vahvistettava. Vaikuttavuuden arviointia toivottaisiin lisää, jotta lastensuojelun työtä voitaisiin näyttöön ja tietoon perustuen kehittää paremmaksi ja sopivammaksi perheille.

Eksotessa lasten ja nuorten palvelujärjestelmän toimet kytkeytyvät hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen, palvelutarpeen arvioon, sekä laitoshoidon purkamiseen ja kotona selviytymisen tukemiseen. Eksoten painopiste vuoden 2015-2018 lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmassa on ehkäisevän lastensuojelun tehostaminen lisäämällä lapsiperheiden kotipalvelua, perhetyötä ja tukihenkilö- ja tukiperhetoimintaa, sekä ehkäisevä taloudellinen tuki. Eksoten alueella toimii matalan kynnyksen vastaanotto Lasten ja nuorten talossa Lappeenrannassa sekä Imatralla. Matalan kynnyksen vastaanotoilla ja kasvuympäristöön vietävillä palveluilla tuetaan vanhemmuutta, oikea-aikaisuutta sekä varhaista auttamista. Voimavaralähtöisyys sekä lapsen, nuoren ja perheen osallisuus

edistävät vanhemmuutta ja samalla palvelujen vaikuttavuutta. ( Etelä-Karjalan alueellinen lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2015-2018).

Lastensuojelulain (13.3.2007/417, 5. luku) mukaan, lastensuojelu alkaa hakemuksesta, lastensuojeluilmoituksesta tai kun sosiaalityöntekijä tai muu työntekijä on saanut pyynnön lastensuojelutarpeen selvittämiseksi. Lastensuojelun asiakkuus alkaa siitä, kun sosiaalityöntekijä on selvityksen myötä arvioinnut lastensuojelun palvelun tarpeen. Sosiaalityöntekijä voi tarjota tehostettua perhetyötä perheelle lastensuojelun avohuollon tukitoimena. Perheiden asiakassuunnitelmaan kirjataan ne asiat, joihin tehostetun perhetyön työskentelyllä pyritään vaikuttamaan. Tutkimukseni asiakasperheiden taustalla oli nähtävissä samansuuntaisia ongelmia kuin Heinin (2007) tutkimuksessa. Tutkimukseen osallistuneiden perheiden palvelun tarpeet vaihtelivat paljon. Uusi elämäntilanne perheessä, perheen vanhempien parisuhteen ongelmat, vanhemmuuden puutteet, vanhemmuuden tukeminen ja kodin siisteys ja huoli lasten kasvuympäristöstä olivat toimineet tuen tarpeen laukaisijoina asiakasperheissä. Vanhemmuuden puutteita oli erilaisia. Osa vanhemmista kykeni vastaamaan lapsen perustarpeisiin hyvin, mutta ei pystynyt asettamaan rajoja lapselle. Osa vanhemmista taas kykeni asettamaan hyvin rajoja lapselle, mutta ei pystynyt pitämään kiinni rajojen noudattamisesta. Osalla vanhemmista oli tiedossa mitä on hyvä vanhemmus ja mistä kaikista tekijöistä se muodostuu, mutta heillä oli kyvyttömyyttä saattaa käytänteitä arkeen. Heino (2009, 63-64) sekä Kananaja (2011, 173) toteavat, että harvoin lastensuojelun avohuollon tukitoimien piiriin tulevien perheiden taustalla on vain yksi syy tai palvelun tarpeen aiheuttaja.

Perhetyön alkaessa on tärkeää määritellä perhetyön prosessi, koska se on oleellista palvelun vaikuttavuuden ja kaikkien osapuolten kannalta. Prosessi voidaan jakaa kolmeen päävaiheeseen jotka ovat aloitus-, toteutus- ja lopetusvaihe.

Tutkimukseni kohteena olevissa tehostetun perhetyön prosesseissa aloitusvaiheessa työskentelyn tavoitteet pyrittiin asettamaan niin, että ne olivat mahdollisimman konkreettisia ja niiden toteutumista voitiin arvioida. Tutkimukseen osallistuneiden asiakasperheiden toiveet tulevalle työskentelylle liittyivät kriisivaiheen ylittämiseen tehostetun perhetyön avulla; perheen vanhempien voimaantumiseen niin, että he pystyvät omin voimin jatkamaan perhetyön päättymisen jälkeen perheen arkea; sekä vanhemmuuden tukemiseen ja vahvistamiseen. Haastatellut vanhemmat osasivat nimetä työskentelylle asetettuja tavoitteita hyvin, ja he kertoivatkin, että tavoitteet olivat monesti

muuttuneetkin työskentelyn aikana. Perhetyölle asetetut tavoitteet olivat realistisia, ne oli osattu avata perheelle ymmärrettävästi, ja tavoitteet oli määritelty perheen kanssa yhdessä keskustellen. Asiakkaan oma kokemus ja asiantuntijuus omasta perheestään oli siten otettu huomioon tavoitteita asetettaessa. Tutkimukseni tulos on samansuuntainen kuin Rousun (2007) väitöskirjassa. Keskeinen lastensuojelun onnistumiseen vaikuttava tekijä on yhdessä asiakkaan kanssa laadittu tavoitteellinen asiakassuunnitelma.

Tehostetun perhetyön työmenetelmät oli räätälöity jokaisen perheen kohdalla erikseen. Mitään yhden kaavan mukaista työskentelymallia ei ollut, vaan perheiden erilaiset tavoitteet ohjasivat työskentelyä ja käytettyjä työmenetelmiä. Työmuotoina oli käytetty vanhemmuuskeskusteluja perheen vanhempien kanssa, jolloin tehostetun perhetyön työpari saattoi keskustelun ajan olla perheen lasten kanssa ulkoilemassa. Työskentely sisälsi myös yhteistä keskustelua perheenjäsenten kanssa, eri näkökulmien kuuntelua ja lasten kanssa puuhastelua, kuten auttamista läksyjen teossa ja koulunkäynnin tukemista. Vaikka perhetyötä tehdään koko perheen kanssa, perhetyöjakson aikana työskentelyn kokoonpanot saattoivat vaihdella. Työtä tehdessä onkin jatkuvasti mietittävä ja arvioitava tehostetun perhetyön tarkoituksenmukaisuutta. Perheen kanssa tehtävän työskentelyn lisäksi perheiden kanssa tehtiin paljon verkostotyötä, jossa ohjataan perheitä tarvittavien tukitoimien pariin sekä annetaan palveluohjausta.

Työntekijöiden mukaan tehostetun perhetyön kotikäynnit olivat tavoitteisiin tähtääviä toimintoja, ja tapaamisajat olivat etukäteen suunniteltuja ja sovittuja. Tavoitteellisen työn merkitys työskentelyssä on korostunut, koska tavoitteena on muutos perheiden tilanteissa. Työntekijöiden mukaan heidän työnsä sisälsi perheen tarpeista riippuen arkielämän hallintaan liittyviä työmuotoja, lasten huolenpidon ja turvallisuuden tukemista, vanhemmuuden sekä voimavarojen vahvistumista tukevia toimia, sekä toimia jotka liittyivät kodin arkielämän sujuvuuden parantamiseen. Huolien puheeksi ottaminen perheiden kanssa koettiin niin työntekijöiden kuin asiakasperheidenkin taholta hyväksi puuttumiseksi perheen tilanteeseen. Asioista keskusteleminen niiden oikeilla nimillä ja asioiden nostaminen puheenaiheeksi koettiin hyväksi.

Perheiden kokemus osallisuudestaan tehostetun perhetyön prosessiin oli pääosin hyvä. Perheet kokivat, että olivat tulleet kuulluksi ja saaneensa vaikuttaa palvelun sisältöön ja käytettyihin työmenetelmiin. Kaikista asioista ä perheet ja työntekijät eivät kuitenkaan olleet aina samaa mieltä. Erimielisyyksiä aiheutti muun muassa se, että perheet kokivat, että he olivat saaneet vain näennäisesti olla osallisina prosesseissa ja vaikuttamassa

työmuotoihin. Perheiden kanssa räätälöitiin työmuotoja yksilöllisesti, joskin monessa perheessä työmuotoina käytettiin vanhemmuuskeskusteluja ja lasten kanssa yhdessä toimimista.

Asiakasperheet näkivät tehostetun perhetyön vahvuuksiksi sen, että perheen tilanteeseen oli ylipäänsä puututtu. Jokin asia oli perheessä laukaisuut palveluntarpeen ja siihen reagoitiin. Puuttumisella ja väliintulolla perheen arkeen oli jo sinänsä merkitystä perheen hyvinvoinnin kannalta. Haastatellut perheet ottivat myös mielellään saamansa avun vastaan ja olivat pääsääntöisesti siihen tyytyväisiä. Lasten edun toteutuminen ja sen nostaminen työskentelyn keskiöön nähtiin olennaiseksi, koska tehostetun perhetyön tehtäväksi nähtiin juuri lasten hyvinvoinnin parantaminen. Perheiden oma motivaatio osallistua perhetyöhön oli korkea, mikä auttoi perheitä sitoutumaan yhteiseen työskentelyyn. Haastatellut vanhemmat kokivat tärkeäksi, että joku ulkopuolinen taho on kiinnostunut heidän asioistaan, on tukena heille ja on vilpittömästi halukas auttamaan heitä perheenä. Tehostetun perhetyön oikea-aikaisuus sekä palvelun sopivuus perheille oli keskeistä. Perheet kokivat, että olivat saaneet apua vanhemmuuskeskusteluista ja palvelu oli räätälöity perheille sopiviksi ja jokaisen perheiden tarpeita vastaavaksi.

Sosiaalityöntekijät kokivat vahvuuksinaan koulutukseensa perustuvan osaamisen, ja katsoivat ammattitaitonsa riittäväksi arvioimaan perheiden lastensuojelun ja tuen tarvetta. Työntekijöiden mukaan heidän työnsä on lapsilähtöistä, ja että he osaavat päätöksissään ja työskentelyssään ottaa huomioon lapsen edun ja sen toteutumisen. Perheiden osallistuminen ja perheiden kuuleminen nähtiin tärkeäksi osaksi työskentelyä, ja lähtökohdaksi onnistuneen perhetyön toteutumiselle. Sosiaalityöntekijät olivat miettineet tehostetun perhetyön tavoitteet yhdessä perheen kanssa, ja perheillä oli ollut mahdollisuus vaikuttaa palvelun sisältöön ja menetelmiin. Työntekijöiden mukaan perheiden omia voimavaroja oli hyödynnetty työssä hyvin, ja perheet olivat voimaantuneet käyttämään niitä yhteisessä työprosessissa ratkaistakseen ongelmiaan perhetyön tuella.

Asiakasperheille perheestä tehty lastensuojeluilmoitus ei ollut mieluinen, mutta yleensä he pystyivät kääntämään asain työskentelyn edetessä myönteiseksi. Haastatteluissa nousi esiin myös se, että perheiltä vaadittiin joskus liikaakin osaamista asiakassuunnitelmien teossa, ja edellytettiin, että he tuntevat palvelujärjestelmän ja osaavat kysyä tarvitsemiaan palveluja ja tukitoimia. Ammattilaisten odotettiin avaavan heille erilaisia mahdollisuuksia ja

vaihtoehtoja ennen mitään valintoja. Vanhempien ja työntekijöiden näkemyksissä saattoi olla ristiriitaisuuksia työskentelyn alussa muun muassa siitä minkälaista palvelua asiakkaat tarvitsevat ja mitä heille on tarjolla. Asiakkaat kokivat, että joutuivat itse pyytämään tarvitsemaansa palvelua sekä ilmaisemaan tarpeitaan hyvin, että saivat sitä palvelua mitä tarvitsevat ja mistä hyötyisivät eniten. Asiakkaat totesivat kahdesti, että he olisivat toivoneet palveluohjausta enemmän, jotta he olisivat olleet tietoisia mahdollisista palveluista. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaamiseen oli prosessin alkuvaiheessa liittynyt joskus myös joitain ristiriitaisuuksia, mutta yhdessä keskustelulla tilanteista oli päästy eteenpäin ja työskentely jatkui yhteisymmärryksessä. Yksi vanhempi toivoi, että olisi saanut enemmän henkistä tilaa päätöksilleen sen sijaan, että häntä hoputettiin päätösten tekemisessä. Yksi vanhemmista olisi halunnut työntekijän kanssa käymiensä keskustelujen dokumentoinnin olevan läpinäkyvämpää niin, että hänkin tietäisi, mitä työntekijä muistioonsa kirjoittaa. Asiakassuunnitelmat olisi tehtävä ja kirjattava yhdessä niin, että myös asiakas näkee mitä asiapapereihin kirjataan ja tekstiä voisi yhdessä muokata samantien. Työntekijöiden mielestä työnantaja oli järjestänyt heille hyvin täydennyskoulutusta, mutta toiveena oli saada muutakin kuin lakikoulutusta. Työntekijät nostivat esiin myös, että he saattavat puhua asiakkaiden kanssa erilaista kieltä, mihin heidän on itse kiinnitettävä huomiota. Asiakkaiden kanssa täytyy pystyä luomaan luottamuksellinen ja ammatillinen suhde, jotta asiakkaat uskaltaisivat reilusti ja avoimesti kertoa työntekijöille mitä he palvelulta haluavat ja mitä tarvitsevat.

Asiakasperheet olivat pääosin vaikuttuneita ja tyytyväisiä tehostetun perhetyön palveluun. Perheet kokivat saaneensa palvelusta konkreettista apua ja huojennusta elämäänsä. Tehostettu perhetyö oli edistänyt arjen sujuvuutta perheissä vahvistamalla perusrakenteita ja vuorokausirytmisiä. Tehostettu perhetyö oli myös muuttanut perheen vanhempien asenteita lastensuojelua kohtaan myönteisemmiksi. Kun lastensuojelu oli ennen perhetyötä nähty pelkkänä pahana, oli asenne muuttunut työskentelyn ansiosta positiivisemmaksi. Perheiden mukaan yksi vaikuttavista tekijöistä oli, että perhetyöntekijät olivat helposti tavoitettavissa työskentelyn aikana silloin, kun heitä tarvittiin, ja että perheiden tarpeet oli huomioitu työskentelyssä. Työntekijöiden tavoitettavuus toi perheille turvallisuuden tunnetta siitä, ettei heidän tarvitse olla tilanteissaan yksin. Vanhemmuuskeskustelut sekä keskustelut yleensä työntekijöiden kanssa koettiin vaikuttaviksi, ja niistä jäi perheille positiivinen kuva. Perheet kokivatkin, että keskusteluissa

työntekijät olivat laittaneet itsestään kaiken peliin. Tehostetun perhetyön jakso koettiin jo yksistään vaikuttavana ja voimaannuttavana kokemuksena perheissä.

Sosiaalityöntekijät arvioivat työnsä vaikuttavuutta tarkastelemalla , oliko perheiden kanssa päästy kirjattuihin tavoitteisiin. Työskentelyn oikea-aikaisuus oli merkittävä vaikuttavuuden osatekijä. Voidaankin sanoa, että jos palvelu on oikea-aikaista, päästään helpommin tavoitteisiin ja motivaatio osallistua yhteiseen työskentelyyn ja työskentelyyn sitoutuminen mahdollistuvat paremmin. Asiakasperheiden voimannuttaminen perhetyön avulla edisti perheen omaa kykyä ratkaista ongelmansa, kun perheen voimavarat saatiin käyttöön. Työntekijät, joilla oli käytössä Kuntaliiton untaliiton hankkeessa kehitetty perheen toimintakyvyn mittaristo, pitivät sitä hyvänä ja käyttökelpoisena. Kaikilla ei tätä mittaria käytössä kuitenkaan ollut, tai he eivät nostaneet haastattelussa mittaria esiin.



## 7.2.Pohdinta

Tässä tutkimuksessa on tarkasteltu lastensuojelun tehostetun perhetyön vaikuttavuutta Vaaraman (2008; 2015) moniulotteisen arviointimatriisia soveltaen. Matriisi esittää vaikuttavan palvelun ketjuna, joka koostuu asiakkaiden tarpeiden ja voimavarojen tunnistamisesta, tavoitteellisesta ja asiakkaan osallistavasta palveluprosessista ja aikaansaaduista vaikutuksista asiakkaan tilanteeseen, joka on ideaalimalli vaikuttavasta palvelusta. Matriisi kokoaa yhteen asiakkaan, ammattityön ja johtamisen näkökulmat vaikuttavuuteen. Asiakkaan prosessi on toiminnan kohde ja tavoite, ammatillinen työ on keino jolla tavoitteeseen päästään ja johtaminen on hyvän ammattityön mahdollistaja. Tutkimukseeni ei sisälly johtaminen vaan keskityn asiakkaan ja työntekijöiden näkökulmiin vaikuttavuudesta. Mikäli emme työntekijöinä ole tietoisia työmme tuloksista ja sen vaikuttavuudesta, emme voi tarjota asiakkaille laadukkaita ja heidän tarpeisiinsa vastaavaa palvelua.

Moniulotteisessa matriisissa asiakkaiden apu ja tuen tarpeet ovat lähtökohtana laadukkaalle palvelulle ja työskentelyn tavoitteet perustuvat asiakkaiden tarpeisiin. Perheillä oli erilaisia palveluntarpeita tullessaan lastensuojelun asiakkaiksi sekä avoimuuden tukitoimena tuotetun tehostetun perhetyön asiakkaiksi. Tutkimustulosteni mukaan lastensuojelun tehostetusta perhetyöstä haettiin muun muassa tukea ja voimaantumisen kokemusta sen hetkiseen elämäntilanteeseen ja siitä selviämiseen sekä tulevaisuuden suunnitelmien laatimiseen. Vanhemmat odottavat perhetyöltä konkreettisia asioita, ohjeita ja ratkaisuja arjen pulmiin. Parisuhteen voimaannuttamiseen apua, jotta se tukisi molempien vanhempien jaksamista. Lapset ja nuoret taas hyötyvät perhetyöstä välillisesti ja epäsuorasti vanhempiensa kautta. Tehostetun perhetyön tavoitteiden määrittelyssä korostui perhekeskeinen näkökulma, jossa perheen ongelmat tai vanhempien auttaminen ja vanhemmuuden tukeminen korostuivat tavoitteissa, suhteessa lapsilähtöisiin tavoitteisiin verrattuna. Kun työskentelyn tavoitteet oli selkeitä ja rajattuja vanhemmat kokivat työskentelyn vaikuttaneen positiivisesti perheen hyvinvointiin.

Tutkimukseen osallistuneilla asiakasperheillä oli takanaan eri mittaisia työskentelyjaksoja tehostetussa perhetyössä. Asiakasperheiden lähtökohdista ja tarpeista päätetään työskentelyn tavoitteet sekä prosessit ja interventiot, joilla asiakkaan tilannetta halutaan muuttaa. Asiakkaiden kokemus vaikuttaa työskentelyn tavoitteisiin näyttäytyi tutkimuksessa pääosin hyvältä. Asiakkaat saivat vaikuttaa työskentelyn tavoitteisiin sekä sanoa mielipiteensä. Asiakasperheiden tuloksissa oli havaittavissa ja sieltä välittyi negatiivisia kokemuksia vuorovaikutussuhteissa sekä ilmapiirissä asiakas-työntekijä näkökulmasta. Toisaalta asiakkaiden kokemus vuorovaikutussuhteista olivat positiivisia ja he kokivat, että juuri keskustelut ja kohtaamiset työntekijöiden kanssa vaikuttivat positiivisesti heidän mielialoihinsa. Matriisin ideaalimallissa asiakas kokee tulleen kuulluksi ja ymmärretyksi ja asiakkaan kohtaaminen ja kohtelu ovat ensijaisen tärkeitä. Tehostetun perhetyön aikana perheiden näkemys lapsen osallisuudesta perheiden arjessa tuntui kasvaneen. Lapsen näkyvämmäksi tekeminen perheessä perhetyön aikana näyttäytyi vahvalta ja lasten tarpeet huomioitiin työskentelyn aikana sekä olivat työskentelyn lähtökohtana. Tehostettua perhetyötä eli palvelua oli saatavilla kun sitä tarvittiin ja asiakkaat saivat haluamansa tuen. Tutkimuksen mukaan perhetyö oli tavoitteellista toimintaa ja se tuki perhetyön prosessin onnistumista. Tehostettu perhetyö näyttäytyi sille, että se perustuu systeemiteoreettiselle ajattelulle, jossa työskentelyn kohteena nähdään koko perhe, ei pelkästään yksittäisiä osia tai henkilöitä perheessä.

Tehostetun perhetyöhön osallistuneiden perheiden hyvinvointia tuettiin työskentelyn aikana yksilöllisin keinoin ja perheen hyvinvoinnin riskitekijöihin vaikuttamalla pyrittiin ehkäisemään kuormittavia tekijöitä entisestään. Työskentelyn tavoitteilla haetaan vaikutuksia asiakasperheiden hyvinvointiin ja muutokset ilmaisevat palvelun vaikuttavuutta. Perheiden kokemus työskentelyn vaikuttavuudesta näyttäytyi pääsääntöisesti positiivisena, joten voi todeta että kaikki perheet kokivat työskentelyn tuoneen positiivisia vaikutuksia perheen elämään ja tuen tarpeet olivat pienentyneet tai poistuneet kokonaan.

Matriisin toinen rivi määritteli ammatillisen työnkriteerejä, joilla vaikuttavuuteen päästään. Henkilöstöä kehittämällä ja täydennyskouluttamalla oikeisiin aisioihin syntyy tuloksia. Sosiaalityöntekijät olivat koulutettuja ja heidän osaamisensa näyttäytyi hyvälle ja se ennakoitiin työssä onnistumista. Työntekijät olivat motivoituneita ja sitoutuneita työhönsä sekä oman työn kehittämiseen tulevaisuudessa. Halu oppi uutta ja kehittää omaa ammattitaitoaan

lisää ammatillisia taitoja ja yhteistyökykyä toimia erilaisissa verkostoissa. Sosiaalityöntekijöiden voimavaranäkemyks perheiden tarpeista näyttäytyi positiivisena ja työntekijöillä oli laaja näkökulma perheen asioihin. Sosiaalityöntekijät näkivät asiakkaiden kanssa yhdessä tehdyn asiakassuunnitelman työnsä perustaksi ja kokivat, että se tukee työskentelyä kaiken aikaa. Tavoitteet pilkkoutuvat pienemmäksi työskentelyn edetessä mutta päätavoite työskentelyssä säilyy. Työskentelyn tavoitteet tulee olla selkeitä ja realistisia sekä ymmärrettäviä.

Merkittävänä tekijänä palvelun onnistumiselle ja työskentelyn vaikuttavuudelle nähtiin palvelun oikea-aikaisuus sekä riittävä resurssointi, jotta palvelua oli saatavilla kun sitä tarvittiin. Työntekijät kokivat, että asiakastyöhön vaikuttaa keskeisesti asiakkaan ja työntekijöiden keskinäinen vuorovaikutus ja kohtaamisosaaminen. Asiakasperheiden kanssa tehtävä yhteistyö, sekä kyky keskustella asioista perheiden kanssa avoimesti ja rakentavasti on keskeinen osa sosiaalityön ammattitaitoa. Tämä myös tukee työn onnistumista sekä motivoi sitä kautta entisestään työn tekemiseen. Sosiaalityöntekijät kokivat, että heillä on halu kehittää omaa työtään ja siinä käytettäviä menetelmiä. Asiakasperheiden tilanteet muuttuvat ja muokkaantuvat yhteiskunnan muuttuessa ja työntekijöillä on halu kehittyä ammatissaan vastaamaan paremmin asiakasperheiden tarpeisiin myös tulevaisuudessa. Sosiaalityöntekijöiden yksi merkittävä menetystekijä on korkea ammatillinen työetiikka ja –moraali, joka nousee perheiden ja lasten ja nuorten tarpeista. Asiakkaiden voimavaroja vahvistamalla päästään ja saavutetaan tuloksia sosiaalityössä.

Sosiaalityössä työntekijöitä saatetaan identifioida tietynlaiseen muottiin, jossa heidät nähdään tietynlaisena ammattiryhmänä asiakkaiden puolelta. Ammatillinen identiteetti muodostuu ammatillisen kehityksen ja kasvun myötä ja sen odotetaan kasvavan entisestään sekä kehittyvän koulutuksen ja ammatissa toimimisen myötä. Vakaa ammatti-identiteetti koostuu siitä, että henkilö tunnistaa, että hän omaa ammatin vaatimat tiedot ja taidot. Kriittisesti arvioituna, ihminen tekee työtään niillä taidoilla ja sillä tietämyksellä mitä hänellä siinä kohtaa on ja uskoo siihen, että ammatillinen osaaminen sekä tiedot ja taidot karttavat tekemisen myötä.

Tutkimukseni asetelma ja aineisto ei anna varmuutta kuitenkaan siitä, että asiakkaan tilanteen paraneminen johtui pelkästään sosiaalityön avohuollon tukitoimena toteutetun tehostetun perhetyön interventiosta. Olisiko asiakasperheen elämässä tapahtunut positiivinen muutos sosiaalityön puuttumisesta huolimatta? Tutkimukseni aineisto ja asetelma eivät anna mahdollisuutta vahvaan näyttöön vaikuttavuudesta, mutta tulokset kuitenkin osoittavat, että ohjelmateorian mukainen vaikuttavuuden prosessi toteutui tässä tutkitussa tapausjoukossa. Jatkotutkimuksissa olisikin syytä päästä tutkimaan asiaa kokeellisilla menetelmillä ja isommilla aineistoilla. Asiakasperheiden oma käytännön kokemus palvelusta toimi hyvänä arviointikriteerinä palvelun laadusta. Laadullisen aineiston osalta validiteetin osoittaminen on erilaista kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Se, mitä laadullisesta aineistosta nostetaan esille vaikuttaa muun muassa tutkijan omat lähtökohdat. Minulla ei ole kertynyt kokemusta lastensuojelutyötä paljoakaan, mutta uskon että tämän tutkimuksen myötä olen lisännyt omaa perehtyneisyyttä lastensuojelun sosiaalityöhön ja sen vaikuttamismahdollisuuksiin perheiden hyvinvointia ajatellen. Se, pystyttiinkö tutkimuksella vastaamaan tutkimuskysyksiin käytettävissä olevalla aineistolla on tutkimuksen keskeinen kysymys. Tutkijana puolustan omaa tutkimustani ja tutkimusasetelmaa ja vastaan- osittain kyllä. Tutkimukseni antaa suuntaa-antavia tuloksia tehostetun perhetyön vaikuttavuudesta perheiden hyvinvointiin kahdesta eri näkökulmasta.

Tutkimukseni vahvistaa ajatustani siitä, että lastensuojelun tehostetulla perhetyöllä voidaan vaikuttaa perheiden hyvinvointiin ja jo lyhyenkin työskentelyn aikana voidaan nähdä lapsen elämäntilanteen parantuneen. Perhetyön vaikuttavuus ei ole suoraviivaista. Perheillä saattaa olla monia ja päällekkäisiä tukitoimia arjessaan ja ne vaikuttavat yhtäaikaaisesti. Perhetyön vaikuttavuuden voidaan siis ajatella rakentuvan syklisenä prosessina.

Tutkimuksessa haluttiin tuottaa tietoa tehostetun perhetyön vaikuttavuudesta asiakasperheiden hyvinvointiin. Vaikuttavuutta arvioidaan ja erilaisia mittareita vaikuttavuuden arviointiin kehitetään sosiaalityön omista lähtökohdista ja eettisistä periaatteista käsin, mutta yhtä oikeaa mittaria ei vielä ole olemassa. Vanhempien kokemusten jatkuva tutkiminen osana tutkimukseen perustuvaa sosiaalityön työtettä täytyisi kehittyä työmuodoksi, jotta jatkuvasti pystyttäisiin miettimään työn oikeaa fokusointia sekä työskentelyn vaikuttavuutta perheiden hyvinvointiin. Tutkimuksellinen ote työhön nähtäisiin osana perustyötä, ja jatkuvana työmuotona, eikä irrallisena siitä, jolloin

työntulosten tarkastelu ei ole määrätietoista vaan satunnaisia otoksia sieltä täältä. Omasta kokemuksestani haastattelututkimuksessa saa hyvin informaatiota tutkittavasta asiasta ja se soveltuu hyvin vaikuttavuus tutkimukseen, tutkimusotteen kuvailemisen vuoksi.

Tutkimusprosessin merkitys itselleni on ollut ammatillisen kasvun kannalta merkittävä. Olen kirjoittanut pro- gradu työni pääsääntöisesti sosiaalityön viimeisen harjoittelun aikana. Tutkimus on antanut minulle kokemusta käytännön työn ja teoreettisen tutkimuksen yhteensovittamisesta. Lastensuojelun sosiaalityöntekijänä toimiminen on auttanut minua hahmottamaan lainsäädännöllistä taustaa lastensuojelulle, ja pitämään ajatukseni koko kirjoitusprosessin ajan lastensuojelun sosiaalityössä. Sosiaalityön olemassaolo rakentuu juridisista lähtökohdista sekä työn eettisistä lähtökohdista, ja ne ovat koko ajan läsnä työtä tehdessä.

## LÄHTEET

Aaltio, Iiris & Puusa, Anu 2011. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa Anu Puusa & Pauli Juuti (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Tampere.

Aaltio, Elina 2015. Lastensuojelutarpeen muutoksen arviointi perheen toimintakykyä mittaamalla. Lastensuojelun vaikuttavuusmittari- projektin loppuraportti 2015. Helsinki. Kuntaliitto

Alhanen, Kai 2014. Vaarantunut suojelevalta. Tutkimus lastensuojelujärjestelmän uhkatekijöistä. Tampere. Juvenes print Suomen yliopistopaino Oy. Saatavilla: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116722/URN\\_ISBN\\_978-952-302-278-2.pdf](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116722/URN_ISBN_978-952-302-278-2.pdf).  
Luettu 5.9.2017

Allardt, Erik 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Helsinki. WSOY.

Araneva, Mirjam 2016. Lapsen suojeleminen ja päätöksenteko. Käsikirja lapsen asioista päätävälle. Helsinki. Talentum pro. Balto print.

Banks, Sarah 1995. Ethics and Values in Social Work. Basingstoke. Macmillan.

Bardy, Marjatta 2009. Lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta. Teoksessa Marjatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki. Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos.

Biesta, Gert 2007. Why "What works" won't work: Evidence-based practice and the democratic deficit in educational research. Saatavilla: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1741-5446.2006.00241.x/full>.  
Luettu 28.10.2017.

Clarkeburn, Henriikka & Mustajoki, Arto 2007. Tutkijan arkipäivän etiikka. Tampere Vastapaino.

Dahler- Larsen, Peter 2005. Vaikuttavuuden arviointi. Hyvät käytännöt menetelmä-käsikirja. Helsinki. Stakes.

Eksote Perustussopimus 2016. Saatavilla: <http://www.eksote.fi/eksote/hallinto/perussopimus-ja-hallintosaanto/Sivut/default.aspx>.  
Luettu 20.9.2017.

Etelä-Karjalan alueellinen lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2015-2018. Hyvä ja turvallinen arki lapselle. Lastensuojelulain 12 § mukainen Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma. Saatavilla: <http://www.eksote.fi/sosiaalipalvelut/lapsiperheet-ja-nuoret/Documents/HYV%C3%84%20JA%20TURVALLINEN%20ARKI%20LAPSELLE.pdf>.  
Luettu 20.9.2017.

Eronen, Tuija & Laakso, Riitta. Lastensuojelun laitoshoidon kasvatukselliset ja kuntouttavat orientaatiot ja niiden vaikuttavuus. Tutkimuskatsaus kansainvälisiin tutkimuksiin 2010-2016. Työpaperi 44/2016. Helsinki. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere. Vastapaino.

Euroopan ihmisoikeussopimus 63/1999. Saatavilla: <http://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1999/19990063>. Luettu 22.8.2017.

Furman, Ben 2009. Sings of safety- menetelmällä turvallinen elämä lapselle osat 1-2. Andrew Turnellin haastattelu. Talentia 3-4/2009.

Glynn, John 1993. Public Sector Financial Control and Accounting. Second Edition. Oxford:Blacwell Business.

Granfelt, Riitta 2008. Osalliseksi omaan elämään: Work out- ohjelma nuoren vangin tukena. Rikosseuraamusviraston julkaisuja 4/2008. Helsinki. Rikosseuraamusvirasto.

Hallintomenettelylaki 6.6.2003/434. Saatavilla:  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>. Luettu 2.5.2017

Hallitusohjelma 2015. Ratkaisujen Suomi. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015. Hallituksen julkaisusarja 10/2015. Valtioneuvoston kanslia. Saatavilla:  
[http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi\\_FI\\_YHDISTETTY\\_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82](http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTETTY_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82). Luettu 5.4. 2016.

Heino, Tarja 2007. Keitä ovat uudet lastensuojelun asiakkaat? Tutkimus lapsista ja perheistä tilastolukujen takana. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus. Stakes. Työpapereita 30/2007. Saatavilla:  
<https://julkari.fi/bitstream/handle/10024/77977/T30-2007-VERKKO.pdf?sequence=1>.  
 Luettu 24.11.2017.

Heino, Tarja 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Selvitys Lastensuojelun kehittämishjelmalle. Stakes. Helsinki. Valopaino Oy.

Heino, Tarja 2017. Lastensuojelu. Helena Jaakkola Tietopohja, 30 päivää. Lastensuojelun ammattilaiselle. Talentia 4-7.

Heinonen, Hanna & Sinko, Päivi 2009. Sosiaalityöntekijät lastensuojeluprosessia johtamassa. Teoksessa Marjatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos.

Helgeson, Vicki. 2002. Social support and quality of life. Research 12 (Suppl.1):25-31, 2003. Department of Psychology, Carnegie Mellon University, Pittsburgh.

Hovi-Pulsa, Raija 2011. Arkilähtöinen perhetyö. Strukturoitua avoimuutta. Licensiaattitutkimus. Itä-Suomen yliopisto.



Hirsjärvi Sirkka, Remes Pirkko & Sajavaara Paula. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hämeen-Anttila, Lotta 2014. Lastensuojelun laatua linjataan ensimmäistä kertaa suosituksella. Saatavilla:[http://stm.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/lastensuojelun-laatua-linjataan-ensimmaista-kertaa-suosituksella](http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/lastensuojelun-laatua-linjataan-ensimmaista-kertaa-suosituksella). Luettu 29.8.2017.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Raitakari, Suvi 2005. Sosiaalityötä ”menestystarinoiden” tuolla puolen? Teoksessa Satka, Mirja & Pohjola, Anneli & Marketta Rajavaara (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä. Kopijyvä Oy.

Jonsson, Pia Maria 2012. Terveystuottolain vaikuttavuuden arviointi laadun ja potilasturvallisuuden näkökulmasta. Teoksessa: Sakari, Hänninen & Maijaliisa Junnila (toim.) Vaikuttavatko politiikkatoimet? Helsinki. Terveystuotannon ja hyvinvoinnin laitos. Järvinen, Ritva, Lankinen, Aila, Taajamo, Terhi, Veistilä, Minna & Virolainen, Arja. (2007). Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. Helsinki: Edita.

Juhila, Kirsi 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere. Vastapaino.

Järvinen, Minna-Kaisa 2015. Asiakas-työntekijäsuhde rikosseuraamusalalla. Dialoginen arviointi tiedontuotannon tapana. Tampere. Tampereen yliopisto.

Kainulainen, Sakari 2006. Huono-osaisuuden kasautuminen ja pitkittyminen Suomessa 1970-2000. Yhteiskuntapolitiikka 71 (2006): 4, 373-386.

Kananoja, A & Malinen, K & Laitinen, K 2011. Sosiaalityön käsikirja. Tallinna: Tallinnan Raamatutrukikoda.

Kemppainen, Tarja & Kostamo-Pääkkö, Kaisa & Niskala, Asta & Ojaniemi, Pekka & Vesterinen, Kerttu 2010. Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin ensiaskeleet Lapista. Tutkimus sosiaalitoimistojen työn vaikuttavuudesta. Lapin sosiaalityön kehittämissyksikkö. Rovaniemi 2010. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja. Oy Sevenprint Ltd.

Kemppainen, Tarja & Ojaniemi, Pekka 2012. Tieto ja vaikuttavuuden arviointi sosiaalityössä. Teoksessa Pohjola, Anneli, Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi. Lapin yliopistokustannus.

Kettunen, Pekka 2012. Sosiaalipalveluiden vaikuttavuuden arviointi. Teoksessa Sakari, Hänninen & Majjala Junnila (toim.) Vaikuttavatko politiikkatoimet? Helsinki. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Kääriäinen, Aino 2016. Hiljainen tieto ei kuulu sosiaalityöhön. Talentia-verkkolehti. 20.7.2016. Saatavilla: <https://www.talentia-lehti.fi/hiljainen-tieto-ei-kuulu-sosiaalityohon/>. Luettu 22.9.2017

Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim) Asiakkuus Sosiaalityössä. Helsinki. Gaudeamus.

Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli 2010. Asiakkuus-sosiaalityön ydinteema. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim) Asiakkuus Sosiaalityössä. Helsinki. Gaudeamus.

Laitinen, Merja, Pohjola, Anneli & Seppänen, Marjaana 2014. Rakenteellisen sosiaalityön jäsentyminen. Teoksessa Merja Laitinen, Anneli Pohjola & Marjaana Seppänen (toim.): Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja.

Lahti, Pia & Männistö, Leena & Raivio, Marketta 2016. Kohti suomalaista systeemistä lastensuojelun toimintamallia. Keskeisiä periaatteita ja reunaehtoja. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. Juvenes Print- Suomen yliopistopaino Oy.

Lapsen oikeuksien sopimus. Saatavilla: <https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/sopimus-kokonaisuudessaan/> . Luettu 25.9.2017.

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma 2016. Hallituksen kärkihanke. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:29. Saatavilla: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74904/Rap\\_ja\\_muist\\_29\\_2016.pdf?sequence=1](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74904/Rap_ja_muist_29_2016.pdf?sequence=1). Luettu 21.9.2017.

Lasten, nuorten ja perheiden sosiaalipalvelut, terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla: <https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/perhetyo>. Luettu 28.8.2017

Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2014:4. Toim. Marjo Lavikainen, Aila Puustinen-Korhonen ja Kristiina Ruuskanen. Kustantaja: Sosiaali- ja terveysministeriö. Tampere. Juvenes Print-Suomen Yliopistopaino Oy.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417. Saatavilla: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>. Luettu 23.4.2017.

Lastensuojelun käsikirja. Ratkaisukeskiäen työskentely. Saatavilla: <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyomenetelmat-ja-valineet/tyomenetelmat/ratkaisukeskeinen-tyoskentely#arkiset>. Luettu 23.10.2017.

Lastensuojelun käsikirja. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkosivu. Saatavilla: [https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/toimijat-tyon-tuki-hallinto/hallinto/lastensuojelun-sosiaalityontekijan-kelpoisuus-ja-tehtavat#Sosiaalityontekijan\\_tehtavat\\_lastensuojelussa](https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/toimijat-tyon-tuki-hallinto/hallinto/lastensuojelun-sosiaalityontekijan-kelpoisuus-ja-tehtavat#Sosiaalityontekijan_tehtavat_lastensuojelussa). Luettu 22.4.2016.

Moriarty, Jo & Manthorpe, Jill 2016. The effectiveness of social work with adults. A systematic scoping review. Social Care Workforce Research Unit. The policy Institute at King's College London. 2016.

Myllärniemi Annina 2007. Lastensuojelun avohuollon perhetyö ammattikäytäntönäjäsenyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa. Soccan ja Haikki Waris- instituutin julkaisusarja 2007. Saatavilla:

[http://www.socca.fi/files/90/Lastensuojelun\\_perhetyo\\_ammattikaytantona.pdf](http://www.socca.fi/files/90/Lastensuojelun_perhetyo_ammattikaytantona.pdf). Luettu 26.9.2017.

Mönkkönen, Kaarina 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopio. Kuopion yliopisto. Julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 94.

Nummela, Tuija 2011. Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Kuopio. Itä-Suomen yliopisto.

Nätkin, Ritva & Vuori, Jaana. 2007. Perhetyön tieto ja kritiikki. Johdanto perhetyön muuttuvaan kenttään. Teoksessa Jaana Vuori & Ritva Nätkin (toim.) Perhetyön tieto. Tampere. Vastapaino.

Ojaniemi, Pekka & Rantamäki, Kaisa-Maria 2010. Alkuarvioinnista suunnitelmalliseen sosiaalityöhön. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki. Gaudeamus.

Paananen, Reija & Gissler, Mika. 2014. Hyvinvointi ulottuu yli sukupolvien. Teoksessa Lammi-Taskula Johanna & Karvonen Sakari (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Helsinki. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Payne, Malcolm 1997. Modern Social Work Theory. Second edition. London: Macmillan.

Pajukoski, Marja 2012. Vaikutusten arviointi ja säädöspolitiikka. Teoksessa: Teoksessa Pohjola, Anneli, Kempainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi. Lapin yliopistokustannus

Pekkarinen, Elina & Heino, Tarja & Pösö, Tarja 2013. Lastensuojelusta tietäminen on moraalinen velvoite. Yhteiskuntapolitiikka 78 (2013):3. Saatavilla: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110559/pekkarinen.pdf?sequence=1>. Luettu 21.9.2017.

Pekkarinen, E. 2011. Lastensuojelun tieto ja tutkimus- asiantuntijoiden näkökulma. Helsinki. Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura. Verkkojulkaisu 51, 2011. Saatavilla: <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/lastensuojeluntieto.pdf>. Luettu 21.3.2016

Perustuslaki 11.6.1999/731. Saatavilla: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>. Luettu 2.2.2017.

Pohjola, Anneli 2000. Sosiaalityöstä aktiivinen sosiaalipolitiikan edistäjä ja uudistaja. Teoksessa Nurminen, Eija (toim.) Sosiaalityö ristipaineissa. Helsinki. Palmenia- kustannus.

Pohjola, Anneli 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola Anneli (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki. Gaudeamus.

Pohjola, Anneli 2014. Rakenteellisen sosiaalityön paikannuksia. Teoksessa Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana (toim.) Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. EU. Unipress.

Pohjola, Anneli 2012. Moniulotteinen vaikuttavuus. Teoksessa Pohjola, Anneli, Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi. Lapin yliopistokustannus.

Pohjola, Anneli 2011. Rakenteellisen sosiaalityön aika. Teoksessa Pohjola, Anneli & Särkelä, Riitta (toim.) Sosiaalisesti kestävä kehitys. Helsinki. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna 2012. Vaikuttavuus on monta. Teoksessa. Mirja Satka & Anneli Pohjola & Marketta Rajavaara (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä. Jyväskylän yliopisto.

Pölkki, Pirjo & Vornanen, Riitta & Colliander, Riina 2016. Critical factors of intensive family work connected with positive outcomes for child welfare clients. European Journal of Social Work 19 (3-4), 500-518.

Pösö, Tarja. 2007. Lastensuojelun puuttuva tieto. Teoksessa Jaana Vuori & Ritva Nätkin (toim.) Perhetyön tieto. Tampere. Vastapaino.

Raunio, Kyösti. 2000. Sosiaalityö murroksessa. Gaudeamus. Tampere. Tammer-Paino OY.

Raunio, Kyösti 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki. Gaudeamus.

Rajavaara, Marketta (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä. Jyväskylän yliopisto

Rajavaara, Marketta. 2007. Vaikuttavuusyhteiskunta. Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 84. Kelan tutkimusosasto. Helsinki. Saatavilla:

<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10250/3290/RajavaaraVaikuttavuusnetti.pdf?sequence>. Luettu 7.8.2017.

Rousu, Sirkka 2007. Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa. Näkymätön tuloksellisuus näkyväksi. Tampereen yliopisto. Suomen kuntaliitto. Helsinki 2007.

Saatavilla:

<https://www.tsr.fi/tsarchive/files/TietokantaTutkittu/2001/101255Vaitoskirja.pdf>. Luettu 24.5.2017.

Rousu, Sirkka & Holma, Tupu 2004. Lastensuojelupalvelujen onnistumisen arviointi. Helsinki 2004. Suomen kuntaliitto.

Räty, Tapio. 2015. Lastensuojelulaki- käytäntö ja soveltaminen. Helsinki. Edita.

Rönkkö, Leena & Rytönen, Timo 2010. Monisäikeinen perhetyö. Helsinki. WSOYpro Oy.

Saarnio, T. 2005. Perhetyö lastensuojelussa. Teoksessa A. Puonti, T. Saarnio & A. Hujala (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki. Tammi.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. Saatavilla:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>. Luettu 21.2.107.

Taajamo, Terhi 2006. Perhetyö lähihoitajan työkenttänä. Teoksessa Häkkä, Arja & Kuokkanen, Helena & Virolainen, Arja (toim.)Lapsen parhaaksi. Lähihoitaja varhaiskasvattajana. Helsinki. Edita Prima.

Talentia 2014. Kannanotto lastensuojelulain muuttamisesta. Saatavilla:

[http://www.talentia.fi/materiaalit/lausunnot\\_ja\\_kannanotot/lausunnot\\_ja\\_kannanotot\\_2014/lastensuojelulain\\_muuttamisesta](http://www.talentia.fi/materiaalit/lausunnot_ja_kannanotot/lausunnot_ja_kannanotot_2014/lastensuojelulain_muuttamisesta).

Talentia 2016. Sosiaalityön määritelmä. Saatavilla:

[http://www.asiantuntijapaivat.fi/files/251/Sosiaalityon\\_maaritelma.pdf](http://www.asiantuntijapaivat.fi/files/251/Sosiaalityon_maaritelma.pdf). Luettu 24.2.2017.

Taylor, Carolyn & White, Susan 2000. Practising Reflexivity in Helth and Welfare, Making Knowledge. Buckingham:Open University Press.

Taylor, Carolyn 2008. Trafficking in Facts. Writing Practices in Social Work. Qualitative Social Work 7(1). SAGE Publications. Los Angeles, London, New Delhi and Singapore, 25-42.

Taskinen, Sirpa 2007. Lastensuojelulaki (417/2007). Soveltamisopas. Helsinki. Stakes.

Taskinen, Sirpa 2010. Lastensuojelulain soveltaminen. Helsinki. WSOY pro.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki. Tammi.

Vaarama, Marja 2006. Kotihoidon laatu ja tuloksellisuus Espoossa. Espoon vanhuspalvelujen tuloksellisuus- projekti. Loppuraportti ja suositukset. Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimen julkaisuja 3/2006. Espoon kaupunki ja Stakes. Helsinki.

Vaarama Marja, Pieper Richard, Sixsmith Andrew. (eds.) 2008. Care-related Quality of Life in Old Age. Concepts, Models and Empirical Findings. New York: Springer.

Vaarama, Marja 2015. Vaikuttavuus ikäihmisten palveluissa- käsite, mittaaminen ja empiirisiä esimerkkejä. GeroMetron vaikuttavuusseminaari. Helsinki 21.10.2015.  
Luentoesitys diat.

Vaarama, Marja 2016. Vaikuttava sosiaalityö- tutkimuksen näkökulma kontekstiin ja arviointiin. Kuopio syksy 2016. Luentoesitykset diat.

Vilka, Hanna 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.



## LIITTEET

### Liite 1: Haastattelurunko perheille

#### Haastattelurunko

1. Perustiedot
  - ikä, keitä perheeseesi kuuluu
  - työssä, koulutuksessa, muussa toiminnassa
  
2. Sosiaalityön tuki ja apu
  - milloin asiakkuus alkoi ja kuinka kauan sinä ja perheesi olette olleet lastensuojelun asiakkaina?
  - mitkä asiat olivat syynä asiakkuuden alkamiseen
  - mitkä ovat seikat, joiden takia perheenne saa tehostettua perhetyötä
  - työskentelyn kohteena olleet asiat
  - koetko saaneesi apua tehostetusta perhetyöstä ja millaista
  - millaisia tavoitteita tehostetulle perhetyölle on osaltanne asetettu ja osallistuitko tavoitteiden asetteluun
  - osallistuitko palvelusuunnitelman tekoon ja miten
  - onko tavoitteiden saavuttamista arvioitu
  - missä asioissa mielestäsi ollut sosiaalityön/ perhetyö on tukenut sinua ja perhettäsi ja miten
  - onko perhetyö ollut mielestäsi vaikuttavaa ja onnistunutta
  
3. Yhteistyösuhde
  - minkä kouluarvosanan antaisit 4-10 yhteistyösuhteestanne? millä perusteella annoit arvosanan?
  - millaiseksi arvioit saamasi asiakaspalvelun sosiaalityössä/ perhetyössä
  - oletko saanut vastauksia ja apua ongelmiisi ja kysymyksiisi
  - millaisena koit yhteistyön palvelusuunnitelman laadinnassa
  - onko sinua kuunneltu ja mielipiteesi otettu huomioon

- kuvaile palvelun määrää ja laatua
  - mitä työskentely on merkinnyt teille
  - oma motivaatiosi osallistua perhetyöhön
4. Perhetyöhön kohdistuvat odotukset ja toiveet
- kuvaa, millainen on hyvä perhetyö
  - millaista perhetyön tukea toivoo
5. Itse koettu elämäntilanne
- olisiko elämäntilanne erilainen jos ette olisi saanut tehostettua perhetyötä
  - onko muutosta tapahtunut
  - mitä muuta haluaa sanoa

## Liite 2: Saatekirje perheille

Hyvä vastaanottaja!

Teen tutkimusta lastensuojelun sosiaalityön vaikuttavuudesta Eksoten tehostetussa perhetyössä. Tutkimukseni tavoitteena on tuottaa tietoa lastensuojelun sosiaalityön avohuollon tukitoimena tuotetun tehotetun perhetyön vaikuttavuudesta perheiden hyvinvointiin Lappeenrannassa. Tavoitteenani on etsiä vastauksia kahteen kysymykseen:

1. Miten vaikuttavaksi asiakkaat kokevat tehostetun perhetyön ja mistä tekijöistä heidän näkökulmastaan muodostuu sen vaikuttavuus?
2. Mitä lastensuojelun sosiaalityön vaikuttavuus on tehostetussa perhetyössä ja mistä vaikuttavuus muodostuu sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta?

Työskentelen itse tällä hetkellä Lappeenrannan kaupungin palveluksessa, en Eksoten sosiaalityöntekijänä. Näin ollen roolini tutkimuksessani on tutkijan, ei toimintaan osallisen sosiaalityöntekijän. Tutkimus on yliopistollinen pro gradu- tutkielma, jota ohjaa Itä- Suomen yliopiston professori Marja Vaarama. Kerään tietoa haastatteleamalla 5-6 asiakasperhettä, jotka ovat olleet tehostetun perhetyön asiakkaana, ja joiden kohdalla tehostettu perhetyö on jo päättynyt. Haastattelut nauhoitetaan, jos perheille sopii.

Kaikki haastateltavia henkilöitä koskevat tiedot tulen käsittelemään siten, että henkilöiden tunnistaminen ei ole mahdollista. Olen ainoa henkilö joka käsittelee tutkimusaineistoa. Aineistoa säilytetään lukitussa tilassa ja tuhotaan tutkielman hyväksymisen jälkeen. Aineistoa käytetään vain tässä tutkimuksessa.

Tutkimus voi antaa arvokasta lisätietoa tehostetun perhetyön vaikuttavuudesta perheiden elämäntilanteisiin. Tällainen tietoa auttaa kehittämään lastensuojelun sosiaalityötä niin Eksotessa kuin valtakunnallisestikin.

Toivoisin sinun osallistuvan tutkimukseeni ja allekirjoittavan oheisen suostumuksen tutkimukseen.

### Liite 3: Vanhempien suostumuslomake

#### VANHEMPIEN SUOSTUMUS HAASTATELUTUTKIMUKSEEN

Kyllä, haluan osallistua haastattelututkimukseen ” Lastensuojelun sosiaalityön vaikuttavuus Eksoten tehostetussa perhetyössä”.

Tiedän, että haastattelututkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja, että minulla on oikeus perua suostumukseni milloin haluan. Hyväksyn, että haastattelutilanne voidaan myös nauhoittaa. Haastattelussa antamani tietoja ja näkemyksiäni saa käyttää vain tähän tutkimukseen. Ymmärrän, että haastattelu ei vaikuta millään tavoin sosiaalityön asiakkuuteeni tai palvelujen saantiin nyt eikä tulevaisuudessa.

Annan luvan haastattelijalle ottaa minuun yhteyttä puhelimitse haastatteluajan ja paikan sopimiseksi.

Haastattelun saa nauhoittaa.

Kyllä \_\_\_\_\_ Ei \_\_\_\_\_

Nimi ( tekstaten):

Puhelin:

Kellonaika, jolloin minut tavoittaa:

Päiväys \_\_\_\_\_pnä \_\_\_\_\_kuuta 2016

Allekirjoitus \_\_\_\_\_

## Liite 4: Suostumuslomake

### TYÖNTEKIJÄN SUOSTUMUS HAASTATTELUTUTKIMUKSEEN

Suostun vapaaehtoisesti osallistumaan haastattelututkimukseen ” Lastensuojelun sosiaalityön vaikuttavuus Eksoten tehostetussa perhetyössä”.

Tiedän, että haastattelututkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Hyväksyn, että haastattelutilanne voidaan myös nauhoittaa. Haastattelussa antamani tietoja ja näkemyksiäni saa käyttää vain tähän tutkimukseen. Minulle on selvitetty, että haastatteluissa kerättyä aineistoa käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti ja siten, että henkilöllisyyttäni ei tunnisteta.

Haastattelun saa nauhoittaa:                      Kyllä \_\_\_\_\_                      Ei \_\_\_\_\_

Annan tällä lomakkeella suostumukseni tutkimuksen tekemiseen.

Nimi ( tekstaten):

Puhelin:

Kellonaika, jolloin minut tavoittaa:

Päiväys                      \_\_\_\_\_                      \_\_\_\_\_pnä \_\_\_\_\_kuuta 2016

Allekirjoitus \_\_\_\_\_

Annan mielelläni lisätietoja tutkimuksesta:

Pasi Hänninen

## Liite 5: Sosiaalityöntekijöiden saatekirje

Infokirje haastateltaville sosiaalityöntekijöille

Hyvä Eksoten sosiaalityöntekijä

Opiskelen sosiaalityötä Itä-Suomen yliopistossa Kuopiossa ja teen pro gradu- tutkimusta lastensuojelun sosiaalityön vaikuttavuudesta Eksoten tehostetussa perhetyössä.

Sosiaalityön vaikuttavuuden tutkiminen ja soveltuvien mittareiden kehittäminen on noussut ajankohtaiseksi tutkimushaasteeksi, sillä näiden suhteen on olemassa selvä tietoaaukko. On tärkeää, että vaikuttavuutta arvioidaan ja mittareita kehitetään sosiaalityön omista lähtökohdista ja eettisistä periaatteista. Tämä on myös minun tutkimukseni tavoitteena.

Tutkimukseni tavoitteena on tutkia muutoksia, joita lastensuojelun tehostetun perhetyön aikana on tapahtunut muutosta lapsen tai perheen elämäntilanteessa, ja arvioida tehostetun perhetyön roolia niiden aikaansaamisessa. Tarkastelu kattaa niin asiakkaina olleiden vanhempien kuin sosiaalityöntekijöidenkin näkökulmat. Olennainen kysymys on, miten hyvin työlle asetetut tavoitteet on saavutettu, miten vanhemmat on osallistettu prosessiin, ja miten asiakaslähtöisyys näyttäytyy vanhempien ja sosiaalityöntekijöiden silmin.

Tutkimuskysymykseni ovat:

1. Miten vaikuttavaksi asiakkaat kokevat tehostetun perhetyön ja mistä tekijöistä heidän näkökulmastaan muodostuu sen vaikuttavuus?
2. Mitä lastensuojelun sosiaalityön vaikuttavuus on tehostetussa perhetyössä ja mistä vaikuttavuus muodostuu sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta?

Tutkimuksen aineisto kerätään haastattelemalla asiakasperheitä ja sosiaalityöntekijöitä. Tutkimuksessani valitsen 5-6 asiakasperhettä. Mikäli perheessä on kaksi vanhempaa pyrkimykseni on haastatella heidät kummatkin samaan aikaan. Näiden perheiden sosiaalityöntekijät haastattelen yksitellen henkilökohtaisesti.

Mikäli sinulla on kysyttävää tutkimukseen liittyen, vastaan niihin mielelläni.

## Liite 6: Haastattelurunko sosiaalityöntekijöille

### HAASTATTELURUNKO SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN HAASTATTELUUN

Mikä on koulutustaustasi? Vastaako koulutus toimenkuvaasi? Kuinka kauan olet tehnyt sosiaalityötä? Miten ylläpidät ammattitaitoasi?

Mitä on mielestäsi lapsiperheiden hyvinvointi? Mistä mielestäsi muodostuu lapsiperheiden hyvinvointi?

Miten vaikuttavaksi koet yleisesti sosiaalityön ja tehostetun perhetyön?

Miten perhe on tullut tehostetun perhetyön piiriin?

Mikä oli palveluntarve?

Mitkä ovat olleet työskentelyn tavoitteet?

Miten perheet ovat olleet osallisina erilaisissa prosesseissa?

Onko perheitä kuultu? miten?

Miten työn vaikuttavuutta todennetaan arjessa?

Miten vaikuttavuutta on arvioitu?

Mitä vaikuttavuus on merkinnyt tämän perheen osalta?

Mistä kaikista tekijöistä vaikuttavuus on syntynyt?

Mikä olisi ollut mielestäsi parasta vaikuttavuutta ja muutosta perheen kohdalla?

Päästiinkö tavoitteeseen, miten?

Arvioidaanko oman työn vaikuttavuutta? Miten oman työn vaikuttavuutta arvioidaan?

## Liite 7: Suostumuslomake sosiaalityöntekijän haastatteluun

### VANHEMPIEN LUPA HAASTATELLA PERHEEN ASIOISTA VASTAAVAA SOSIAALITYÖNTEKIJÄÄ

Tutkimuksen tavoitteena on arvioida tehostetun perhetyön vaikuttavuutta asiakkaana olevien vanhempien ja heidän perheensä sosiaalityöntekijöiden näkökulmista. Tavoitteena on myös selvittää miten vanhemmat ovat osallistuneet prosessiin ja miten asiakaslähtöiseksi he arvioivat saamansa palvelun. Jotta sosiaalityöntekijän näkökulma saadaan mukaan, pyydän lupaa haastatella perheenne sosiaalityöntekijää.

Annamme tutkijalle luvan haastatella perheemme asioissa vastaavaa sosiaalityöntekijää.

Kyllä \_\_\_\_\_

Ei \_\_\_\_\_

Haastattelun saa nauhoittaa.

Kyllä \_\_\_\_\_

Ei \_\_\_\_\_

Allekirjoitukset ja päivämäärä.

---