

Leena Meriläinen, Marjo Muiruri, Sanna Tauriainen & Antti Tolonen

NUORTEN ÄITIEN JÄLKIHOULLON PALVELUIDEN ASIAKASLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN

Oulun kaupungin lastensuojelun jälkihuolto

NUORTEN ÄITIEN JÄLKIHOULLON PALVELUIDEN ASIAKASLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN

Oulun kaupungin lastensuojelun jälkihuolto

Leena Meriläinen
Marjo Muiruri
Sanna Tauriainen
Antti Tolonen
Opinnäytetyö
Syksy 2015
Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja
johtamisen koulutusohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu

Ylempi ammattikorkeakoulututkinto, Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma

Tekijä(t): Meriläinen Leena, Muiruri Marjo, Tauriainen Sanna, Tolonen Antti

Opinnäytetyön nimi: Nuorten äitien jälkihuollon palveluiden asiakaslähtöinen kehittäminen - Oulun kaupungin lastensuojelun jälkihuolto

Työn ohjaajat: Yliopettaja Siira Helena, Yliopettaja Virolainen Kari

Työn valmistumislukukausi- ja vuosi: Syksy 2015

Sivumäärä: sivut + liitteet:105+26

Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Oulun kaupungin lastensuojelun jälkihuollon kanssa. Opinnäytetyön tavoitteena oli Oulun kaupungin lastensuojelun jälkihuollon asiakaslähtöinen kehittäminen. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää nuorten äitien jälkihuollon palveluprosessia asiakaslähtöisesti ja asiakkaan tarpeet huomioiden. Lisäksi tarkoituksena oli tuottaa opas Oulun alueen palveluista nuoren äidin tueksi.

Opinnäytetyön tutkimuksessa hyödynnettiin Tanskassa kehitettyä asiakaslähtöistä arviointimallia, Bikvaa. Tutkimusaineisto kerättiin Bikvan neliportaisen mallin mukaisesti asiakkailta, työntekijöiltä ja esimiehiltä sekä vietiin tiedoksi antona poliittiselle tasolle, Oulun kaupungin hyvinvointilautakunnalle. Tutkimusaineisto analysoitiin käyttäen aineistolähtöistä induktiivista sisällön analyysia.

Tutkimustulosten mukaan nuoret äidit pelkäsivät oman lapsen päätymistä lastensuojelun asiakkaaksi. Nuoret äidit eivät ymmärtäneet lastensuojelun toimintatapoja ja käytänteitä. He kokivat jälkihuollon työntekijät kiireisiksi, myös työntekijöiden vaihtuvuus ja tiedonsiirron haasteet näkyivät nuorille äideille. Tutkimustulosten mukaan nuoret äidit kokivat, etteivät tule kuulluksi asioidessaan terveystaluuissa. He toivoivat keskustelu- ja terapia-apua sekä vertaistukiryhmätoimintaa.

Tutkimustulosten mukaan on tärkeää kartoittaa nuoren äidin verkostot ja kehittää eri toimijoiden välistä yhteistyötä. Tutkimustulosten mukaan nuoret äidit tarvitsevat käytännön apua lapsen kolmen ensimmäisen elinkuukauden aikana. Työntekijät kokivat työntekijöiden vaihtuvuuden ongelmaksi sekä käytettävissä olevat työntekijäresurssit vähäisiksi ja kokivat tämän vaikuttavan työn laatuun. Esimiehet korostivat asiakkaiden ja verkostoissa olevien toimijoiden asiantuntijuutta ja mukaan ottamista.

Tutkimustulosten ja aikaisemman tutkimuksen perusteella laadittiin kehittämissuhteet Oulun kaupungin jälkihuollon nuorten äitien palveluprosessin kehittämiseksi. Kehittämissuhteet ovat konkreettisia toimia asiakas- ja palveluprosessin kehittämiseksi. Lisäksi tuotettiin nuorten äitien, työntekijöiden ja esimiesten kanssa opas Oulun alueen palveluista nuoren äidin tueksi.

Asiasanat: asiakaslähtöinen kehittäminen, voimavarakeskeinen sosiaalityö, nuoret äidit, osallisuus, jälkihuolto, elämänhallinta

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Program in Development and Management of Health and Social Care

Authors: Meriläinen Leena, Muiruri Marjo, Tauriainen Sanna, Tolonen Antti
Title of thesis: Client-oriented measures in developing the after-care services for young mothers – After-care services in the Oulu area Child Protection
Supervisors: Principal lecturer Siira Helena and Principal lecturer Virolainen Kari
Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2015 Number of pages: 105+26

The purpose of this study is to engage in client-based development work of the after-care services, approaching the issue from the standpoint of the young mothers that are using the services. Further, the aim of the study is to produce a guide book explicating and introducing the services available for the young mothers using the after-care services in the Oulu area. This study is conducted in collaboration with the after-care team of the Child Protection services in the Oulu area.

The development work draws on the qualitative client-oriented research method, Bikva. The four-stage system provided by the Bikva method guided the process of collecting research data. The research materials consist of interviews with a group of clients, after-care workers and the management. The research materials are then analyzed by way of inductive methods. The findings of this study are presented to political decision-makers, in this case to the Oulu municipal council concerned with welfare.

The findings of this study show that the clients are afraid that their children might end up becoming customers to the child protection services. The study further reveals that these mothers are not familiar with the protocols and procedures of Child Protection. The clients have had first-hand experience of the hectic work pace of the after-care workers. The young mothers also report challenges in the flow of information between the workers in the after-care team and in the continuous change of employees in Child Protection. The clients further feel that their voice is not heard by the employees in the health services, and they would therefore benefit from having a support person accompanying them to appointments. The clients expressed a need for help with the baby at home for the first three months after delivery. Mapping out the support network of relatives and friends that the client has is vital in improving the collaboration between the service providers. The employees likewise felt that the continuous change of employees is a problem and that the quality of their work is affected by the limited number of people working in Child Protection. The management in turn thought it very important to involve the clients and other parties, thus making available the expertise of all the people operating within the support network.

The analyses of the research materials in this study contribute to the development of the field of child protection. That is, the study offers concrete suggestions for developing the client and service processes. A further result of this study is a guide book of the services available for young mothers in the Oulu area which was developed together with the young mothers, employees and the management.

Keywords: after-care, empowering social work, client orientation, young mothers, participation

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	OPINNÄYTETYÖN KESKEISET KÄSITTEET	9
3	JÄLKIHUOLLON PALVELUJA OHJAAVA LAINSÄÄDÄNTÖ, STRATEGIAT JA KEHITTÄMINEN	12
3.1	Sosiaalihuoltoa määrittelevät lait	12
3.2	Lastensuojelun jälkihuoltoa määrittelevät lait	15
3.3	Lapsiperheiden hyvinvoinnin kehittäminen	15
4	SOSIAALITYÖTÄ JA JÄLKIHUOLTOA OHJAAVAT TEOREETTISET ORIENTAATIOIT	18
4.1	Asiakaslähtöisyys ja osallisuus	21
4.2	Voimavarakeskeinen sosiaalityö	23
4.3	Jälkihuollosta tehdyt tutkimukset	25
4.4	Jälkihuollon kehittämishankkeet	32
5	JÄLKIHUOLTOPROSESSIN KEHITTÄMINEN	35
5.1	Tutkimusmenetelmänä laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus	35
5.2	Bikva – asiakaslähtöinen arviointimalli	36
5.3	Nuorten äitien ryhmähaastattelu ja aineiston analyysi	37
5.4	Työntekijöiden ryhmähaastattelu ja aineiston analyysi	40
5.5	Esimiesten haastattelu ja aineiston analyysi	42
5.6	Tiedoksianto poliittisille päättäjille	43
6	OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSAINEISTO	45
6.1	Osallisuus lastensuojeluasiassa	45
6.1.1	Luottamuksellinen suhde	45
6.1.2	Työntekijän tavoitettavuus	46
6.1.3	Työntekijän vaihtuvuus	47
6.1.4	Tukiverkoston kartoittaminen	49
6.2	Yhteinen palvelujärjestelmä	49
6.2.1	Lastensuojeluasiakkuuden läpikäyminen yhdessä asiakkaan kanssa	50
6.2.2	Yhteistyö neuvolan ja sairaalan kanssa	51
6.2.3	Keskusteluapu	54
6.2.4	Käytännön apu kotiin	54
6.2.5	Vertaistukiryhmät	56

6.2.6	Palvelujärjestelmän rakenne	57
6.3	Osaavat ammattilaiset	58
6.3.1	Resurssit	58
6.4	Moniulotteinen arviointi	59
6.4.1	Kirjauskäytännöt	59
6.4.2	Työntekijöiden ja esimiesten yhteistyö	60
7	TUTKIMUSTULOSTEN TARKASTELU JA KEHITYSEHDOTUKSET	61
7.1	Osallisuus lastensuojeluasiassa	62
7.1.1	Luottamuksellisen suhteen kehittäminen	63
7.1.2	Työntekijän tavoitettavuuden parantaminen	64
7.1.3	Työntekijöiden vaihtuvuudesta aiheutuvien haittojen vähentäminen	66
7.1.4	Nuoren äidin tukeminen tukiverkoston rakentamisen ja ylläpitämisen kautta	68
7.2	Yhteinen palvelujärjestelmä	70
7.2.1	Lastensuojeluasiakkuuden selkiinnyttäminen	71
7.2.2	Monialaisen yhteistyön kehittäminen neuvolapalvelujen ja synnytyspoliklinikan kanssa	73
7.2.3	Keskusteluapu nuoren äidin tukena	76
7.2.4	Kodinhoitoapu nuoren äidin tukena	78
7.2.5	Vertaistukiryhmät nuoren äidin tukena	80
7.2.6	Yhteistyön kehittäminen työntekijöiden ja esimiesten näkökulmasta	81
7.3	Osaavat ammattilaiset	83
7.3.1	Resurssit työntekijöiden ja esimiesten näkökulmasta	83
7.4	Moniulotteinen arviointi	84
7.4.1	Kirjauskäytäntöjen kehittäminen	85
7.4.2	Työntekijöiden ja esimiesten yhteistyön vahvistaminen	86
8	NUOREN ÄIDIN OPPAAN TEKEMINEN	87
9	POHDINTA	89
9.1	Tutkimuksen eettiset kysymykset	91
9.2	Tutkimuksen luotettavuus	93
	LÄHTEET	95
	LIITTEET	106

1 JOHDANTO

Lastensuojelun jälkihuollon tarkoituksena on turvata aiemmin sijaishuollossa olleen nuoren tuen jatkuvuus. Jälkihuollon tarkoituksena on tukea nuorta samoin kuin tavanomaisesti vanhemmat tukevat aikuistuvia ja itsenäistyviä lapsiaan. (HE 252/2006 vp.) Jälkihuoltoa ohjaa sosiaalihuollon lainsäädäntö, jonka kokonaisuudistus on meneillään. Uudistuksen ensimmäinen vaihe on sosiaalihuoltolain uudistus. Pääosa lainsäädännöstä astui voimaan huhtikuussa 2015 ja lastensuojelulain kiireellistä sijoitusta koskevat muutokset vuoden 2016 alusta. Uuden sosiaalihuoltolain painopiste siirtyy erityispalveluista yleispalveluihin, asiakkaiden yhdenvertaisuutta vahvistetaan ja viranomaisten välistä yhteistyötä tiivistetään. Sosiaalihuoltolain lisäksi tullaan uudistamaan myös sosiaalihuollon erityislainsäädäntö ja rajapintalait. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2015a, viitattu 26.3.2015.) Lastensuojelulain muutoksen tavoitteena on yhdenvertaisuuden parantaminen asiakkuuden alkaessa. Muita tavoitteita ovat varhainen puuttuminen, oikea-aikainen tuen ja avun tarjoaminen, vaikuttavuus, suunnitelmallisuus ja yhdenvertaisuus. Nämä liittyvät ennen kaikkea asiakkuuden alkuvaiheeseen. (Paasivirta 2012, 234–235.)

Vuonna 2013 Suomessa kodin ulkopuolelle oli sijoitettu 18022 lasta ja nuorta. Lukumäärä kasvoi edelliseen vuoteen verrattuna noin prosentin. 18–20 -vuotiaiden lastensuojelun avohuollon asiakkaiden määrä lisääntyi 1,7 % vuonna 2013. Kaikista avohuollon asiakkaista 8 % (yhteensä 7278) oli jälkihuollossa olevia lapsia ja nuoria vuonna 2013. Enemmistö (85 %) jälkihuollossa olevista asiakkaista oli 18 vuotta täyttäneitä nuoria. Lastensuojelun avohuollon asiakasmäärät ovat nousseet tasaisesti vuodesta 2008 alkaen. Vuonna 2013 avohuollon asiakasmäärä oli yhteensä 88 795, joista uusien asiakkaiden osus oli 43,3 % (38 477). (Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos 2014c, 1, 11, viitattu 22.5.2015.)

Kuusikkokunnissa vuonna 2013 tehdyn raportin mukaan Oulussa lastensuojelun menot ja asiakasmäärät ovat kasvaneet huomattavasti vuoteen 2012 verrattuna. Kasvun syytä raportissa selitetään sillä, että 1.1.2013 Oulu yhdistyi naapurikuntiensa Haukiputaan, Kiimingin, Oulunsalon ja Yli-Iin kanssa. (Ahlgren-Leinivuo 2014, 1, viitattu 11.3.2015.) Kuutoskaupungit muodostuvat Suomen kuudesta väkiluvultaan suurimmasta kaupungista, Helsingistä, Espoosta, Tampereesta, Vantaasta, Turusta ja Oulusta. Kuutostyöryhmissä vertaillaan kaupunkien sosiaali- ja terveystieteiden palveluja. (Ahlgren-Leinivuo, 2014, viitattu 11.3.2015.)

Oulun kuntaliitoksen myötä lastensuojelun asiakasmäärä Oulussa kasvoi 31 %. Jälkihuollon piiriin kuului yhteensä 2087 18–20-vuotiasta nuorta Kuutoskaupunkien alueella, Oulussa asiakasmäärä oli yhteensä 193. Jälkihuollossa asiakkaana olevien nuorten osuus saman ikäisestä väestöstä oli Oulussa 2,2 %. (em. 6, 23.)

Tämä opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Oulun kaupungin lastensuojelun jälkihuollon työryhmän kanssa. Jälkihuollon työryhmä koki tarpeelliseksi jälkihuollon asiakaslähtöisen kehittämisen, joten opinnäytetyön tavoite oli Oulun kaupungin lastensuojelun jälkihuollon asiakaslähtöinen kehittäminen. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää nuorten äitien jälkihuollon palveluprosessia asiakaslähtöisesti ja asiakkaan tarpeet huomioiden. Lisäksi tarkoituksena oli tuottaa opas Oulun alueen palveluista tueksi nuorelle äidille.

Opinnäytetyön tutkimuksessa päädyttiin hyödyntämään Bikva - asiakaslähtöistä arviointimallia sen asiakaslähtöisen kehittämisenäkökulman vuoksi. Krogstrupin mukaan ottamalla asiakkaat mukaan työn kehittämiseen ja osallistamalla heitä pyritään saamaan näkyviin ongelmia, joista työntekijät tai päättäjät eivät ole tietoisia (Krogstrup 2004, 8).

Tässä opinnäytetyössä palveluja kehittämällä pyritään ehkäisemään lastensuojelun jälkihuollossa olevien nuorten äitien lasten ajautumista erityispalvelujen asiakkaiksi. Palveluiden kehittämiseen osallistuneet nuoret äidit ovat itse olleet huostaanotettuina tai avohuollon tukitoimenpiteenä sijoitettuna kodin ulkopuolelle. Nuoret äidit ovat Oulun kaupungin sosiaalityön jälkihuollon lasta odottavia tai jo lapsen saaneita 18–20 –vuotiaita nuoria. Vuoden 2014 aikana jälkihuollon piirissä on ollut 20 nuorta, joilla on lapsi tai jotka odottivat lasta (Jurvansuu 2015).

Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen, koska lastensuojeluasiakkuuden ja huono-osaisuuden ylisukupolvista siirtymistä pyritään ennaltaehkäisemään yhteiskunnassamme (Terveys- ja hyvinvoinnin laitos 2014d, viitattu 24.5.2015). Ennaltaehkäisevällä työllä pyritään myös säästämään kuntien sosiaalimenoja sekä nuorten syrjäytymistä yhteiskunnassa. Hyvin toimiva jälkihuolto varmistaa, ettei lapsen tai nuoren hoitoon ja kuntoutukseen käytetyt taloudelliset resurssit valu hukkaan. Jälkihuollon toteuttamisen ja kehittämisen sijaan on lastensuojelun kehittämisen painopiste ollut Valtiontalouden tarkastusviraston mukaan avo- ja sijaishuollossa. (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2012, 92, viitattu 24.5.2015).

2 OPINNÄYTETYÖN KESKEISET KÄSITTEET

Tämän opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä ovat nuoret äidit, jälkihuolto, asiakaslähtöisyys, voimavarakeskeinen sosiaalityö ja kehittäminen.

Jälkihuoltopalvelut kuuluvat sosiaalihuollon lastensuojelun palveluihin. Kunnan velvollisuus on järjestää jälkihuoltoa silloin, kun sijaishuollon tai avohuollon tukitoimena vähintään puolivuotta sijoitettuna olleen lapsen sijoitus päättyy. Jälkihuollon järjestäminen päättyy nuoren täyttäessä 21-vuotta tai viisi vuotta lastensuojelun asiakkuuden päättymisen jälkeen. (Lastensuojelulaki 417/2007 4:75.1-3 §.) Jälkihuoltoa ohjaava lainsäädäntö käydään tarkemmin läpi opinnäytetyön kohdassa 3 Jälkihuollon palveluja ohjaava lainsäädäntö, strategiat ja kehittäminen. Jälkihuoltopalveluiden sisältöä ja käytäntöjä tarkastellaan luvussa 4 Sosiaalityötä ja jälkihuoltoa ohjaavat teoreettiset orientaatiot. Jälkihuoltopalveluilla tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä Oulun kaupungin jälkihuoltopalveluita nuorille äideille.

Lastensuojelu ammatillisena käsitteenä tai toimenpiteenä luo miellelyhtymän lapsuudesta, kuitenkin lastensuojelu sisältää myös nuoruuden. Lastensuojelulaissa lapsella tarkoitetaan alle 18-vuotiaita ja nuorilla viitataan yleensä 18–20-vuotiaisiin. (Aaltonen & Heikkinen 2013, 197.) *Nuorella äidillä* tai *asiakkaalla* tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä 16–20-vuotiaita raskaana olevia tai jo lapsen saaneita jälkihuollon asiakkaita.

Asiakaslähtöisyys on yksi sosiaalityön keskeisistä periaatteista. Eettisesti korkeatasoinen sosiaalityö on asiakaslähtöistä. Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan asiakkaan omia käsityksiä ja toimintaa kunnioittavaa työskentelyä ja asiallista kohtelua. Asiakaslähtöisessä työskentelyssä toiminta perustuu yhdessä tekemiseen asiakkaan kanssa ja asiakas pystyy vaikuttamaan siihen missä järjestyksessä ja millä aikataululla hänen asiassaan edetään. Sosiaalialan ammattilaisen tulee kehittää menettelytapoja ja työkäytänteitä vastaamaan asiakkaiden tarpeita. (Raunio 2009, 103 & Talentia 2013, 11, viitattu 8.7.2015.)

Juhilan mukaan asiakaslähtöisyyden periaatteena on, että työn lähtökohtana tulisi olla se tieto, joka syntyy asiakkaiden olemisen ja elämisen paikoissa (2014, 106). Asiakkaan tarpeista ja tilanteista liikkeelle lähteminen sekä asiakkaan osallisuuden ja oman asiantuntijuuden kunnioittaminen on asiakaslähtöistä työskentelyä (em. 250). Lastensuojelutoimintaa ohjaavan lainsäädännön

mukaan työskentelyn, toiminnan ja palveluiden kehittämisen tulee olla asiakaslähtöistä. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 1:1§, viitattu 18.9.2015.) Asiakaslähtöisyyteen ja sen periaatteisiin paneudutaan tarkemmin opinnäytetyön luvussa 4.1 Asiakaslähtöisyys ja osallisuus. Asiakaslähtöisyys tässä opinnäytetyössä tarkoittaa sitä, että Oulun kaupungin jälkihuollon palveluprosessia kehitetään nuorten äitien kanssa ja heidän tarpeensa huomioiden.

Voimavarakeskeinen sosiaalityö käsite tulee englanninkielisestä sanasta empowerment. Empowermentin suomalaisia käännöksiä ovat muun muassa valtaistuminen, valtautumisen, voimaantumisen ja voimavaraistuminen. Hokkanen (2009, 329) on artikkelissaan *Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dialogina* käsitellyt voimavarakeskeisyyttä sen suomalaisen kantana voiman kautta. Kun kantana voima käsitellään ilmiön, prosessin ja päämäärän kautta subjektiivisena (oma) ja objektiivisena (ohjattu) asiana kantana laajenee ja käsitteellistyy. Voima kantana subjektiivisena ilmiönä tarkoittaa voimaantumista ja voimavaraistumista, kun taas objektiivisena se on voimaannuttamista ja voimavaraistamista. Subjektiivisena prosessina voimaantuu ja voimavaraistuu, objektiivisena voimaannutetaan ja voimavaraistetaan. Päämääränä subjektiivisessa voimavarakeskeisyydessä on se, että asiakas on voimaantunut tai voimautunut, objektiivisen ohjatun työn päämääränä on voimaannutettu tai voimavaraistettu asiakas. Voimaantuminen ja sen myötä voimavarakeskeinen sosiaalityö on elämään merkitystä, sisältöä ja laatua tuottava prosessi. Hokkanen mukaan se vaikuttaa positiivisesti ihmisen itsetuntoon ja ehkä myös toimijuuteen. (Hokkanen 2009, 329–334.)

Rostilan mukaan voimavarakeskeisessä työskentelyssä työntekijän tulisi auttaa asiakasta tarkastelemaan ongelmiaan realistisesti, pohtimaan eri ratkaisuvaihtoehtoja ja toteuttamaan päätettyjä toimenpiteitä. Työskentelyssä asiakasta autetaan näkemään omia vahvuuksiaan ja kehittämismahdollisuuksiaan. Vaikka työntekijä tukee asiakasta tämän tekemissä valinnoissa, niin työskentelyn lopputulos riippuu asiakkaasta. (2001, 33.) Opinnäytetyön luvussa 4.2 Voimavarakeskeinen sosiaalityö, käydään voimavarakeskeisyyttä läpi tarkemmin sekä käsitteenä että työmenetelmänä.

Kehittämisessä, Toikon ja Rantasen (2009, 19.) mukaan, sovelletaan tutkimuksen tietoa. Perustutkimus vastaa kysymyksiin; mitä ja miksi? Kehittämistyön päämääränä on saavuttaa uusia tai parannettuja tuotteita, tuotantovälineitä tai – menetelmiä sekä palveluja. Kehittämistyö ei ole samalla lailla sidoksissa tiedollisiin arvoihin, kuin perustutkimus. (em. 19.) Seppänen – Järvelän mukaan kehittämisen menetelmistä ei ole tietoa yhtä paljon saatavilla kuin tutkimuksellisista me-

netelmistä. Tästä voi päätellä, että kehittämismenetelmät eivät ole yhtä kypsiä tai luotettavia kuin tutkimukselliset menetelmät. (2009, 17.) Aktiivisuuden vähäisyys ei ole syy mahdolliseen kehittämisen menetelmien heikkouteen verrattuna tutkimukseen. Sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteet, jotka voisivat vahvistaa kehittämisen laaja-alaista menetelmällistä vahvistumista, eivät ole olleet parhaat mahdolliset. Myöskään projektimainen pirstaloitunut ja lyhykestoinen kehittäminen ei ole pystynyt edesauttamaan tiedon kumuloitumista ja kehittämisen menetelmien rakentumista. Kehittämisessä ei myöskään aina käytetä varsinaista menetelmää, on vain pyrkimys ja suunta ohjaamassa tekemistä. (em. 17–18.) Sosiaali- ja terveydenhuollossa monet kehittämistehtävät kohdistuvat jonkin substantiaalisen ongelman ratkaisemiseen, eli etsitään uutta ja edistyneempää työkäytäntöä. Yleisemmin puhuttaessa puhutaan työn ja työyhteisöjen kehittämisestä. (em. 26.) Tässä opinnäytetyössä kehittämisellä tarkoitetaan Oulun kaupungin jälkihuollon palveluprosessin kehittämistä opinnäytetyön tutkimustulosten ja aiempien tutkimusten avulla.

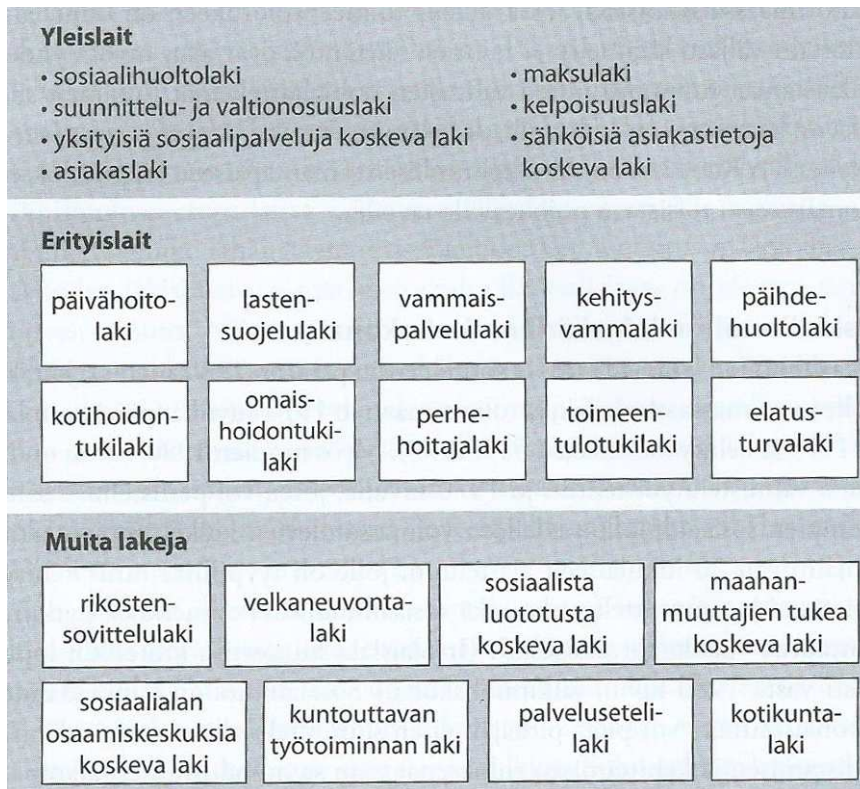
3 JÄLKIHUOLLON PALVELUJA OHJAAVA LAINSÄÄDÄNTÖ, STRATEGIAT JA KEHITTÄMINEN

Lastensuojelun tärkein periaate on lapsen etu, joka perustuu lastensuojelulain ohella YK:n lastenoikeuksien sopimukseen (Kanaoja, Lähteinen, & Marjamäki 2011, 176). YK:n lastenoikeuksien sopimus (LOS) on Geneven sopimusten ohella maailman laajimmin ratifioitu ihmisoikeusasiakirja. Suomi on ratifoidessaan sopimuksen sitoutunut muuttamaan lakinsa ja toimintatapansa sopimusta vastaaviksi. (Unicef 2015, 4.)

YK:n lasten oikeuksien sopimuksen yleisiin periaatteisiin kuuluu, että kaikki lapset ovat keskenään yhdenvertaisia ja heillä on oikeus hyvään elämään. Aikuisten velvollisuuksiin YK:n sopimuksessa kuuluu ottaa selvää lasten ajatuksista sekä antaa lapselle mahdollisuus vaikuttaa hänen omaan arkeen. Lapsen etu on asetettava myös ensisijaiseksi, kun päätetään lapsen asioista. (Lastensuojelun laatusuositus 2014, 12; ks. Unicef 2015, 4.)

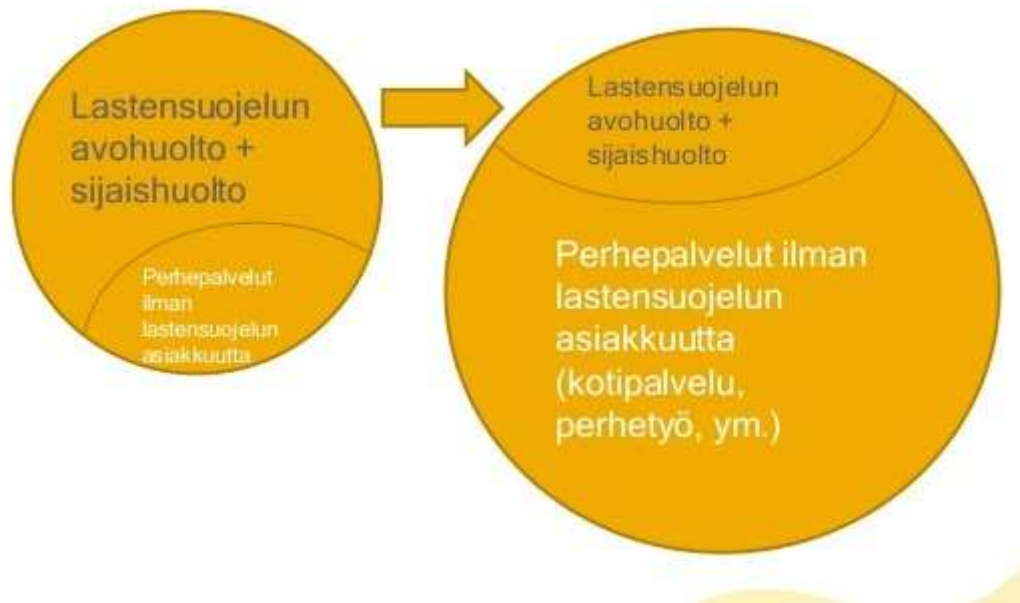
3.1 Sosiaalihuoltoa määrittelevät lait

Suomen perustuslain mukaan julkisen vallan on turvattava jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut. Julkisen vallan on tuettava perheen ja muiden lapsen huolenpidosta vastaavien mahdollisuuksia turvata lapsen hyvinvointi ja yksilöllinen kasvu. (Suomen perustuslaki 731/1999 2:19.3 §.) Kanaojan ym. mukaan sosiaalihuollon voimassaoleva lainsäädäntö on suurelta osin peräisin 1980-luvulta. Lakien kokonaisuus ei ole suunnitelmallisen lainsäädäntötyön tuloksena syntynyt kokonaisuus, vaan lait on säädetty eri aikoina ja erilaisista lähtökohdista. Lait voidaan jaotella koko sosiaalihuoltoa koskeviin yleislakeihin ja tiettyjä asiakasryhmiä koskeviin erityislakeihin. Alla olevassa kuvassa 1 "Muita lakeja" -kohdassa olevat lait eivät suoraan koske kunnallista sosiaalihuoltoa, mutta kuitenkin liittyvät kiinteästi sosiaalihuoltoon. (Kanaoja ym. 2011, 57–58.) Kuvassa on esitelty lait, joista sosiaalihuollon lainsäädäntö koostuu.



KUVA 1 Sosiaalihuollon lainsäädäntö koostuu useista eri laeista (Kanaoja ym. 2011, 58)

Sosiaalihuollon lainsäädännön kokonaisuudistus on meneillään. Ensimmäisenä uudistetaan sosiaalihuoltolaki. Uusi sosiaalihuoltolaki vahvistettiin tasavallan presidentin toimesta 30.12.2014. Ensimmäinen, lapsiperheiden kotipalvelua koskeva uudistus astui voimaan 2015 -vuoden alusta. Pääosa lainsäädännöstä astui voimaan 1.4.2015 ja lastensuojelulain kiireellistä sijoitusta koskevat muutokset 1.1.2016. Uuden sosiaalihuoltolain painopiste siirtyy erityispalveluista yleispalveluihin, asiakkaiden yhdenvertaisuutta vahvistetaan ja viranomaisten yhteistyötä tiivistetään. Sosiaalihuoltolain lisäksi myös sosiaalihuollon erityislainsäädäntö ja rajapintalait tullaan uusimaan. (Eduskunta 2014, Sosiaalihuoltolain uudistaminen, viitattu 26.3.2015; Sosiaali- ja terveysministeriö 2015a, viitattu 26.3.2015.)



KUVA 2 Tuki perheelle tulee jatkossa ensisijaisesti perhepalveluiden kautta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015b, Viitattu 26.3.2015)

Uusi sosiaalihuoltolaki aiheuttaa muutoksia lapsiperheiden palveluissa. Tavoitteena on lisätä asiakaslähtöisyyttä ja tarjota asiakkaalle tukea hänen omassa arkiympäristössään (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015c 7, viitattu 26.3.2015). Ennen lain uudistusta tukea tarvitsevat perheet on usein otettu lastensuojelun avohuollon asiakkaiksi ja tarvittava tuki on myönnetty lastensuojelun kautta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015b, viitattu 26.3.2015). Lain astuttua voimaan lapsiperheiden kotipalvelu, perhetyö, vertaisryhmätoiminta, tukihenkilö- ja tukiperhepalvelut ovat saatavilla ilman lastensuojelun asiakkautta. Tarkoituksena on antaa perheille oikea-aikainen tuki ja madalta kynnystä hakea tukea. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, viitattu 26.3.2015.)

Hallitusneuvos Lotta Hämeen-Anttilan mukaan sosiaalityöntekijät ovat kokeneet ongelmaksi sen, että yleisiä palveluita ei ole ollut tarjottavaksi asiakkaille. Uuden lain aikana yleisiä perhepalveluita tullaan vahvistamaan. Hämeen-Anttila myös korostaa lastensuojelun ja perhepalveluiden välistä yhteistyötä. Tiedon täytyy kulkea lastensuojeluun, silloin kun tarvitaan lastensuojelun tukea ja toisaalta lastensuojelussa täytyy tietää, mitä perhepalveluissa on tarjottavana. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015b, viitattu 26.3.2015.)

3.2 Lastensuojelun jälkihuoltoa määrittelevät lait

Yhteiskunnan velvollisuus on huolehtia huostaan otettujen lasten- ja nuorten tulevaisuudesta, niin että he kykenevät itsenäiseen elämään. Lastensuojelulaki velvoittaa kunnat järjestämään jälkihuollon. Oikeus jälkihuoltoon syntyy sijaishuollon tai avohuollon tukitoimena tapahtuneen sijoituksen jälkeen, mikäli sijoitus on kestänyt vähintään puoli vuotta ja sijoitus on kohdistunut yksin lapseen. Jälkihuolto päättyy, joko silloin kun nuori on valmis itsenäiseen elämään tai viimeistään nuoren täyttäessä 21- vuotta. (Lastensuojelulaki 417/2007 11:75.3 §; Lastensuojelulaki 417/2007 4:75.1-3 §.) Jälkihuolto on nuorelle vapaaehtoista. Jos nuori on kieltäytynyt jälkihuollosta voi hän pyytää sitä milloin tahansa ennen 21. ikävuotta (Kananoja, Lähteinen, & Marjamäki 2011, 205). Lain mukaan jälkihuoltoa voidaan järjestää vaikka nuorta ei olisi sijoitettu kodin ulkopuolelle tai sijoitus olisi kestänyt alle puoli vuotta. Tällä tavoin nuoren itsenäistymistä voidaan tukea myös silloin, kun ehdotonta jälkihuoltovelvollisuutta ei ole. (Kananoja ym. 2011, 204; Kaakinen, Laiho, Törmä & Uusi-Niemi-Pirhonen 2009, 4.)

Laki velvoittaa tekemään lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tai nuorelle asiakassuunnitelman. Jälkihuollossa olevan lapsen asiakassuunnitelmaan kirjataan jälkihuollon tarkoitus ja tavoitteet. Suunnitelmaan kirjataan myös lapselle tai nuorelle sekä hänen hoidostaan ja kasvatuksesta vastaavalle henkilölle järjestettävä erityinen apu tai tuki. Tarvittaessa asiakassuunnitelmaa täydennetään erillisellä hoito- ja kasvatussuunnitelmalla. (Lastensuojelulaki 417/2007 6:30.1 §; em. 6:30.4-5§.; Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 2:7.1 §.)

3.3 Lapsiperheiden hyvinvoinnin kehittäminen

Kataisen ja Stubbin hallituksen ohjelmissa on asetettu tavoitteeksi perheiden hyvinvoinnin ja jokaisen kansalaisen yhteiskunnallisen osallisuuden lisääminen. Sosiaali- ja terveystieteissä painotetaan ennaltaehkäisevää työtä, vanhemmuuden tukemista sekä parisuhdeneuvonnan kehittämistä ja lisäämistä. Hallitusohjelman tavoitteiden mukaan lastensuojelussa painopistettä siirretään ennaltaehkäisyyn, varhaisiin palveluihin ja laitostaltaisuuden purkamiseen. Näillä keinoilla pyritään vähentämään huostaanottojen määrää. (Valtioneuvosto 2014, 1, viitattu 1.2.2015; Valtioneuvoston kanslia 2011, 7, 55, 56, 62, viitattu 1.2.2015.)

Hallitusohjelman mukaan lainsäädäntötyössä ja päätöksenteossa tullaan kiinnittämään huomiota perheiden, erityisesti lapsiperheiden asemaan ja tavoitteeksi asetetaan kaikkein vaikeimmassa tilanteessa olevien nuorten tukeminen tehostamalla kohdennettuja sosiaali- ja terveydenhuollon sekä perhetyön palveluja (Valtioneuvosto 2014, 5, viitattu 1.2.2015). Hallitusohjelman sosiaali- ja terveyspoliittisia tavoitteita täsmentää sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisohjelma Kaste, johon on kirjattu sosiaali- ja terveydenhuollon uudistustyön tavoitteet ja toimenpiteet (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, 4, viitattu 20.3.2014; ks. Kanaoja ym. 2011, 93–94).

Kaste 2012–2015 -ohjelman mukaan suuri osa suomalaisista voi entistä paremmin, mutta samalla sosioekonomisten ryhmien väliset erot hyvinvoinnissa ja terveydessä kasvavat. Perheissä ongelmat usein siirtyvät seuraavalle sukupolvelle. Lastensuojelun avo- ja sijaishuollon tarpeen todetaan edelleen kasvaneen. Ohjelman tavoitteeksi on kirjattu hyvinvointi- ja terveyserojen kaventaminen, sekä palveluiden järjestäminen asiakaslähtöisesti ja taloudellisesti kestävästi. Kaste-ohjelmassa korostetaan palvelujen siirtämistä ongelmien hoidosta hyvinvoinnin edistämiseen ja ongelmien ennalta ehkäisyyn. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, 13, 15, viitattu 20.3.2014.)

Kaste 2012–2015 -ohjelman mukaan varhainen tuki ja ehkäisevä työ ovat sekä inhimillisesti että taloudellisesti kannattavia. Huomiota tulee kiinnittää riskiryhmiin ja vaikeissa olosuhteissa eläviin ihmisiin. Osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden merkitystä korostetaan. Ihmisten kuuleminen ja vaikutusmahdollisuuksien lisääminen on tärkeää itseä koskevassa päätöksenteossa ja palveluiden kehittämisessä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, 15–19, viitattu 20.3.2014.) Lasten ja nuorten osallisuuden merkitys korostuu myös Euroopan neuvoston lastenoikeuksien strategiassa 2012–2015 (A Council of Europe 2008, viitattu 15.3.2014).

Sosiaali- ja terveysministeriö ja Suomen kuntaliitto ovat yhdessä tehneet kunnissa tehtävän lastensuojelun toteuttamisen, arvioinnin ja kehittämisen tueksi Valtakunnallisen lastensuojelun laatusuosituksen. Lastensuojelun laatusuosituksessa annetaan konkreettisia esimerkkejä ja pyritään tuomaan esiin hyviä käytäntöjä. Suositus tarjoaa hyväksi todettuja malleja sekä laadun arvioimisen työvälineitä. Lastensuojelun laatusuositus korostaa lapsen asemaa ensisijaisena asiakkaana ja lapsen tulisi olla kaiken toiminnan keskiössä. Laatusuosituksessa korostuu lisäksi lapsen, nuoren ja vanhempien osallisuuden merkitys palveluissa. (Lastensuojelun laatusuositus 2014, 3, 6.)

Oulun kaupunginvaltuusto teki päätöksen vuonna 2013 Oulun palvelumalli 2020:stä. Palvelumallin mukaisesti yksi hyvinvointipalveluiden keskeisistä linjauksista on pyrkiä vähentämään lastensuojelun laitoshoidon sekä painottaa lasten ja nuorten palveluketjuissa ennaltaehkäiseviä avo- huollon- sekä kuntouttavia palveluita. (Oulun kaupunki 2013, 6, viitattu 9.8.2015.)

Oulun kaupunki kehittää palveluita perustyössä toteutettavan kehittämisen lisäksi erilaisina hankkeina ja projekteina (Oulun kaupunki 2015b, viitattu 9.8.2015). Tarkemmin aikaisemmin toteutettuja hankkeita ja projekteja on käsitelty luvussa 4.4 Jälkihuollon kehittämishankkeet.

4 SOSIAALITYÖTÄ JA JÄLKIHUOLTOA OHJAAVAT TEOREETTISET ORIENTAATIOT

IFSW: n (The International Federation of Social Workers) ja IASSW: n (The International Association of Schools of Social Work) heinäkuussa 2014 tekemän uudistetun kansainvälisen sosiaalityön määritelmän mukaan:

Sosiaalityö on käytännön työhön perustuva ammatti ja tieteenala, jolla edistetään yhteiskunnallista muutosta ja kehitystä, sosiaalista yhteenkuuluvuutta sekä ihmisten elämänhallintaa ja itsenäistymistä. Yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden, ihmisoikeuksien, kollektiivisen vastuun sekä erilaisuuden kunnioittamisen periaatteet ovat keskeisiä sosiaalityössä. Sosiaalityö nojautuu sosiaalityön, yhteiskuntatieteiden ja humanististen tieteiden teorioihin ja paikalliseen tietoon, ja sen tarkoituksena on saada ihmiset ja rakenteet ratkaisemaan elämän ongelmatilanteita ja lisäämään hyvinvointia.

Edellä olevaa määritelmää voidaan laajentaa kansallisella ja/tai alueellisella tasolla." (Talentia, viitattu 6.7.2015 vrt. IFSW, viitattu 6.7.2015.)

Talentian (Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö) tulkinnan mukaan kansainvälisestä sosiaalityön määritelmästä, yksi sosiaalityön tärkeimmistä tehtävistä on myötävaikuttaa siihen, että ihmiset ottavat vastuun toistensa hyvinvoinnista, hyväksyvät keskinäisen riippuvuutensa sekä ihmisten ja ympäristön välisen riippuvuuden ja kunnioittavat niitä. Sosiaalityön tehtävänä on edistää yhteiskunnallista muutosta, sosiaalista kehitystä ja yhteenkuuluvuutta sekä ihmisten elämänhallinnan ja itsenäistymisen edistäminen. Sosiaalisella kehityksellä tarkoitetaan toimintastrategioita, tavoiteltuja lopputuloksia ja poliittisia puitteita, joiden tarkoituksena on kestävä kehitys sekä alojen- ja ammattikuntien välinen yhteistyö. Sosiaalityön yhteiskunnallisen muutoksen tehtävä on tehdä sosiaalityötä silloin, kun yksilön, perheen, pienryhmän, yhteisön tai yhteiskunnan tilanteen katsotaan olevan muuttamisen ja kehittämisen tarpeessa. (Talentia, viitattu 6.7.2015) Raunion (2009, 65.) mukaan sosiaalityö on ammatti ja tieteenala, joka on arvojen, teorian, tiedon ja käytännön kokonaisuus. Tavoitteina sosiaalityössä on mahdollistaa ihmisille heidän kykijensä kehittäminen sekä yhteiskunnan, yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen muutosagenttina toimiminen.

Kansainvälisen määritelmän lisäksi sosiaalityötä voidaan määritellä sen mahdollistaman tuen kautta. Sosiaalisen tuen käsitteen ja sen myötä sosiaalisen tuen määrittäminen ei kuitenkaan ole helppoa. Käsitteen määritelmää ovat useat tutkijat yrittäneet tehdä vuosikymmenten ajan, mutta siitä huolimatta vielä ei ole olemassa yhtä yksiselitteistä sosiaalisen tuen määritelmää.

Määritelmät eroavat toisistaan sisällöltään, painotukseltaan ja lähestymistavaltaan. Käsitteen moniulotteellisuuden lisäksi määrittelyä hankaloittaa se, että sosiaaliseen tukeen voidaan liittää subjektiivinen eli henkilön oma kokemuksellinen ulottuvuus siitä, mitä sosiaalinen tuki lopulta on. (Metteri & Haukka-Wacklin 2006, 55.) Beulah R. Compton kumppaneineen (2005, 259.) ovat tehneet määritelmänsä sosiaalisesta tuesta monien muiden määritelmää pohtineiden käsitysten pohjalta. He ovat näkemyksensä pohjalta jakaneet sosiaalisen tuen neljään luokkaan, jotka ovat tiedollinen tuki, emotionaalinen tuki, välineellinen tuki sekä yhteisön tuki. Tiedollista tukea on sellaisen tietojen ja taitojen tarjoaminen, joiden avulla ihmistä pyritään auttamaan niin, että hän ymmärtää omaa tilannettaan ja selviytyy hankalasta elämäntilanteestaan. Tiedollinen tuki on myös erilaisista mahdollisuuksista ja vaihtoehdoista kertomista. Emotionaalisen tuen tarkoituksena on tarjota ihmiselle turvallinen tila ilmaista omia tunteitaan ja rohkaista häntä puhumaan niistä. Raha, erilaiset hyödykkeet ja palvelut taas ovat välineellistä tukea. Yhteisön tuki on tunne ja kokemus siitä, että kuuluu osaksi yhteisöä.

Käytännössä sosiaalityö on muutokseen pyrkivää toimintaa, sillä usein sosiaalityö on asioihin puuttumista poikkeuksellisissa ja ongelmallisissa elämäntilanteissa. Muutoksen tavoitteena on asiakkaan, yksilön ja perheen elämän normaalistaminen siten, että sosiaalityön toimenpiteiden tarve lakkaa. (Raunio 2009, 59.) Rostilan mukaan sosiaalityön työskentelyn kolme perusvaihetta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä rakentuu seuraavista elementeistä. 1) asiakkaan tilanteen arviointi ja työskentelyn tavoitteiden ja toimintasuunnitelman sopiminen yhdessä, 2) asiakkaan suunnitelman toteutus yhdessä asiakkaan ja hänelle läheisen sosiaalisen verkoston kanssa, 3) työskentelyn arviointi ja sen päättäminen. (Rostila 2001, 8.)

Suomen Kuntaliiton (2015, viitattu 7.7.2015.) mukaan kunnissa toteutettava sosiaalityö voidaan karkeasti jakaa viiteen osa-alueeseen. Näitä ovat aikuissosiaalityö, koulun sosiaalityö, terveys- sosiaalityö, vanhussosiaalityö ja lastensuojelun sosiaalityö. Lastensuojelun sosiaalityö taas voidaan jakaa ennaltaehkäisevään työhön, avohuoltoon, sijaishuoltoon ja jälkihuollon työhön.

Jälkihuollon tuki on ratkaiseva elementti, kun lapsi siirtyy takaisin perheeseen ja yhteiskuntaan, etenkin kun kyseessä on itsenäinen asuminen todetaan Euroopan neuvoston raportissa ”lasten oikeudet laitoksissa”. Huostaanotetut lapset saatetaan nähdä ryhmänä lapsia monilla samanlaisilla erityispiirteillä, vaikka he ovat yksilöitä erityisine tarpeineen, pyrkimyksineen ja toiveineen tulevaisuudesta. Raportissa korostetaan lasten oikeutta arvostavaan ja asianmukaiseen tukeen jälkihuoltoon siirryttäessä. Euroopan neuvoston jäsenmaissa on käytössä monia tärkeitä jälkihuollon

elementtejä, mutta nähtävissä on, että jälkihuollon yksilöllinen suunnitteleminen ei toteudu. Etenkin lasten osallistuminen jälkihuollon suunnitteluun on puutteellista. (A Council of Europe 2008, 6-34, viitattu 15.3.2014.)

Rostilan mukaan hyvän sosiaalityön tärkein elementti on, että se perustuu selkeälle suunnittelulle, yhdessä määrätyille tavoitteille ja kokonaisvaltaiselle kartoitukselle asiakkaan elämäntilanteesta (2001, 35). Sosiaalityöntekijä tulisi tehdä asiakassuunnitelma yhdessä nuoren kanssa. On tärkeää, että suunnitelmaa laadittaessa sosiaalityöntekijä keskustelee nuoren kanssa tämän omista tarpeista. Samalla hän ottaa huomioon nuoren vanhempien tai muiden nuorta hoitaneiden tuen tarpeen. Jälkihuollon palveluista rakennetaan nuoren yksilöllisen tarpeen mukaan hänelle suunniteltu kokonaisuus yhteistyössä eri viranomaisten kanssa. (Kaakinen ym. 2009, 4-5; ks. Rätty, T. 2010, 494.)

Jälkihuollon tuen muotoja ja palveluja ovat esimerkiksi

- Nuoren tulevaisuuden toiveiden ja tarpeiden miettiminen yhdessä
 - Psykososiaalisen tuen antaminen; henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa, esim. arjessa selviytymisen ja itsenäisen elämän taitoihin, yhteiskunnan palveluihin ohjaamista
 - Apu omien voimavarojen löytämiseen ja tulevaisuuden suunnitteluun
 - Apu asunnon hankkimiseen
 - Tuki koulunkäynnin ja opintojen aloittamiseen ja niissä suoriutumiseen
 - Tuki työllistymiseen ja harjoitteluun
 - Tuki harrastuksiin
 - Loma- ja virkistysmahdollisuuksien tarjoaminen
 - Vertaistukiryhmään osallistumisen mahdollisuuden tarjoaminen
 - Taloudellinen tuki nuoren asumiseen, koulutukseen ja muihin itsenäistymiseen liittyviin menoihin, sekä ohjaus suunnitelmalliseen rahankäyttöön
 - Mahdollisuus saada aikuisen säännöllistä tukea sijoituksen jälkeen
- (Kaakinen ym. 2009. 4-5.)

Nuoren kotiutuminen tai itsenäistyminen sijaishuollon jälkeen on tarkoitus tehdä helpommaksi ja sujuvammaksi jälkihuollon avulla. Yksilöllisen jälkihuoltotarpeen perusteella jälkihuollon käytettävissä pitäisi olla mitkä tahansa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, joita nuori tarvitsee jälkihuollon aikana. (Kaakinen ym. 2009, 5.)

Talentian mukaan sosiaalityöntekijät käyttävät työssään erilaisia taitoja, tekniikoita, strategioita, periaatteita ja toimintaa eri järjestelmätasoilla tarkoituksena järjestelmän ylläpito ja/tai järjestelmän muuttaminen (Talentia, viitattu 6.7.2015). Seuraavissa kappaleissa määritellään tämän kehittämistyön näkökulmasta keskeisiä sosiaalityön metodeja. Ne ovat asiakaslähtöisyys ja osallisuus sekä voimavarakeskeinen sosiaalityö.

4.1 Asiakslähtöisyys ja osallisuus

Asiakslähtöisyys ohjaa lastensuojelutoimintaa, joka on säädetty myös laissa: laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812 1:1.1 §; Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 16, viitattu 12.2.2015). Lainsäädännön mukaan lasten ja nuorten tulisi saada kehittää ja arvioida heille tarkoitettuja palveluja (Oranen 2008, 7, viitattu 19.11.2014). Asiakslähtöisyys ja osallisuus Sosiaali- ja terveystieteissä tarkoittavat muun muassa ihmisten kuulemistä ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämistä heitä itseään koskevissa asioissa, esimerkiksi päätöksenteossa, palveluissa ja niiden kehittämisessä. Kokemusasiantuntijuus, neuvostot ja foorumit nähdään hyvinä yhteisöllisinä työvälineinä ihmisten näkemysten kuulemiseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, 19, viitattu 20.3.2014.) Toikon mukaan asiakslähtöisyys nähdään sosiaalipalveluiden työn tärkeimpänä keinona. Asiakslähtöisyys vahvistaa ammatillisen tiedon- ja taidon kehittämistä. (Toikko 2012, 66.)

Virtasen ym. mukaan jälkihuollon palveluita kehitettäessä täytyy ottaa huomioon nuorten kokemukset ja tarpeet, jotta asiakslähtöisyys toteutuisi. Nuoret ovat aktiivisia toimijoita ja he ovat oman elämänsä asiantuntijoita. Asiakkaat tiedostavat omat tarpeensa ja elämäntilanteensa, joihin palveluiden järjestäjän on vastattava. Kehittämistoiminta on asiakslähtöistä silloin, kun nuoret kokevat osallisuutta ja työntekijät ja nuoret ovat tasavertaisia yhteistyökumppaneita. (Virtanen ym. 2011, 18, viitattu 12.2.2015.) Tässä opinnäytetyössä nuoret äidit olivat yhtä aikaa osallisia, asiakkaita ja kansalaisia. Pohjolan (2010, 65–72.) mukaan asiakas- ja kansalaiskäsite tulee erottaa toisistaan. Asiakas nähdään mikrotason käsitteenä, kun taas kansalaisuus rakenteiden tasolla. Tasot eivät sulje toisiaan pois, vaan voivat toimia yhtä aikaa ja ne vaikuttavat toisiinsa. Hyvinvointipalveluja kehitettäessä pyritään huomioimaan asiakkaiden tarpeet, jotta asiakslähtöisyys toteutuisi.

Tässä opinnäytetyössä asiakslähtöisyys tulee esille nuorten äitien kokemuksina, kommentteina ja mielipiteinä. Virtasen ym. mukaan sosiaalipalveluiden kehittämistyö ja asiakkaan kokemuksen kohtaaminen edellyttävät tietoa palveluketjun toiminnasta ja palvelujen sisällöstä. Tärkeimpänä on asiakkaan näkemys palveluista. Jälkihuoltopalvelujen kanssa työskenteleviltä viranomaisilta edellytetään osallisuuden tunnistamista, jotta he voivat ymmärtää mitä asiakslähtöisyydellä tar-

koitetaan. Asiakslähtöisyys nähdään keinona jälkihuollon palvelujen kehittämiseen sekä tasa-arvoiseen keskusteluun asiakkaiden kanssa. Jotta asiakslähtöisyys toteutuu hyvin, tulee työskentelyyn ottaa nuoren lisäksi mukaan myös nuoren lähiverkosto, työntekijät ja yhteistyötahot. Tämä näkökulma on perusteena kansalais- ja aluelähtöiselle kehittämistyölle. (Virtanen ym. 2011, 18, viitattu 12.2.2015.)

Osallistava metodologia sosiaalityössä kuvastuu sanoissa "sen tarkoituksena on saada ihmiset ja rakenteet ratkaisemaan elämän ongelmatilanteita ja lisäämään hyvinvointia". Sosiaalityössä ei ole tarkoituksena työskennellä ihmisten puolesta vaan pyrkiä työskentelemään yhdessä ihmisten kanssa. (Talentia, viitattu 6.7.2015.) Osallisuuden toteutuessa koetaan, että kuulutaan johonkin, tullaan ymmärretyksi ja voidaan vaikuttaa asioihin (Liukkonen 2010, 115). Landsdown sanoo osallisuuden tunteen syntyvän aina vuorovaikutuksesta toisiin ihmisiin. Nuorille osallisuus syntyy siitä, kun heitä kuullaan, kuunnellaan ja otetaan vakavasti. (Landsdown 2010, 13) Osallisuutta täydentää nuorten asema tiedon tuottajana kuin vastaanottajanakin. Kun tiedostetaan nuorten tarpeet, niihin voidaan vastata esimerkiksi kehittämistoimenpitein. (Hotari, Oranen & Pösö 2009, 125.)

Piironen kirjoittaa osallisuuden tarkoittavan omiin kokemuksiin ja asioihin vaikuttamista sekä niihin sitoutumista. Osallisuudessa sitoudutaan tiettyyn toimintaan, johon halutaan vaikuttaa. (Piironen 2007, 5, viitattu 19.11.2014.) Osallistava sosiaalityö osallistaa molempia sosiaalityön osapuolia, asiakasta ja sosiaalityöntekijää. Asiakas osallistaa sosiaalityöntekijän omaan tietoonsa tilanteestaan ja sosiaalityöntekijä pyrkii mahdollistamaan asiakkaan täysivaltaisen kansalaisuuden tukemalla asiakkaan elämänpoliittisia ratkaisuja. (Juhila 2006, 118) Virtasen ym. (2011, 5, viitattu 12.2.2015) mukaan palveluita kehitettäessä on tärkeää saada asiakkaiden kokemus ja näkemys osaksi kehittämistoimintaa.

Asiakkaita osallistamalla voidaan lisätä käyttäjälähtöisyyttä ja palvelujen arvoa asiakkaille. Asiakkaiden kiinnostusta ja luottamusta kuntapalveluja kohtaan voidaan niin ikään lisätä asiakkaita osallistamalla. Osallistamalla voidaan myös lisätä yhteisön hyväksyntää päätöksenteolle sekä kuntalaisten tietämystä palveluista sekä mahdollisuuksista pitää huolta muista sekä itsestään. Asiakkaita osallistamalla myös yhteisön sosiaalinen pääomaa, luottamus ja avoimuus saattavat lisääntyä. (Lajovuori, Nuutinen, Heikkilä-Tammi & Manka 2012, 8.)

Juhilan (2006, 120.) mukaan osallistavan sosiaalityön keskeisin toteuttamisen väline on voimaantuminen, englanniksi empowerment. Englanninkieliselle käsitteelle on useita suomennoksia, kuten voimavaraistuminen, voimavarakeskeinen, voimaantuminen, valtauttaminen ja valtautuminen.

4.2 Voimavarakeskeinen sosiaalityö

Voimavarakeskeisessä sosiaalityössä lähtökohtana on asiakkaan kuuleminen ja työskentely, joka lähtee asiakkaan tavoitteista. Tavoitteet ja toimintalinjat laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa. (Rostila 2001, 40.) Työskentelyssä, jossa keskitytään asiakkaan voimavaroihin, korostetaan asiakkaan oman tahdon kunnioittamista, arkista muutosta sekä pieniä näkyviä muutosaskelia. Perustana tälle työtavalle ovat ajatukset asiakkaan valtautumisesta, itsemääräämisoikeudesta ja oman elämänsä hallinnasta. Voimaantuminen ymmärretään sekä yhteiskunnallisena osallisuutena että henkilökohtaisena voiman tunteen rakentumisena. (Vänskä, Laitinen-Väänänen, Kettunen & Mäkelä 2011, 77.)

Rostilan (2001, 35.) mukaan voimavarakeskeisen työn periaatteita ovat asiakkaaseen uskominen, puitteiden luominen asiakkaan vahvistumista tukemaan, sosiaalisten suhteiden ja yhteenkuuluvuuden tunteen lisääminen, itseparantuminen, synergia eli yhteistyössä lisääntyvä voima sekä dialogisuus eli antautuminen keskusteluun. Kun luodaan asiakkaan vahvistumista tukevat puitteet, pyritään luomaan asiakkaalle sellaiset olosuhteet, että hän voi löytää omat voimavaransa ja vahvuutensa, joilla ratkoa omat ongelmansa. Tämän periaatteen takana on ajatus yksilön ja ympäristön vuorovaikutuksesta. Yksilö ei ole irrallinen ympäristöstään. Sosiaalityön asiakkaiden kohdalla heidän ympäristönsä ei ole usein kovin suotuista lisäämään asiakkaan voimavaroja. Käytännössä asiakkaan toimintapuitteiden muuttaminen vaatii luovaa yhteistyötä asiakkaan kanssa. Puitteita ei voida luoda paremmiksi asiakkaan puolesta vaan hänen itse on tultava kohteesta subjektiksi. Eli tämä tarkoittaa, että asiakas määrittelee omin sanoin pulmansa, pyrkimyksensä ja omat vahvuutensa. (em. 41.)

Asiakkaan omia voimavaroja korostavassa työskentelyssä keskitytään tulkitsemaan asiakkaan kykyjä, taitoja ja osaamista. Näitä voimavaroja hyödynnetään asiakkaan elämässä olevan pulman ratkaisemisessa tai tavoitteiden saavuttamisessa. Tärkeä fokus keskusteluissa asiakkaan kanssa ovat asiakkaan taidot ja jo toimivat asiat, koska ne lisäävät asiakkaan motivaatiota, toiveikkuutta

sekä rakentavat asiakkaan identiteettiä. Asiakkaan omia voimavaroja ei välttämättä osata hyödyntää pulmia ratkottaessa. (Vänskä ym. 2011, 82.)

Keskustelun periaatteessa painotetaan asiakkaan ainutlaatuisuutta ja sen kunnioittamista. Työntekijän tulee ymmärtää asiakas ainutlaatuisena omien kokemustensa tulkitsejana. Tämä vaatii tilaa vuorovaikutuksessa. Asiakkaan kanssa neuvotellaan aidosti ja nähdään asiakas oman asiansa asiantuntijana. Asiakkaaseen uskomisen on onnistumisen edellytys muutostyössä. Voi kuitenkin käydä niin, että työntekijä pettymysten kautta väsyä ja menettää uskonsa asiakkaan muutokseen. (Rostila 2001, 42.) Voimavarakeskeisessä puhekäytännössä työntekijä lähtee rakentamaan suotuisaa ilmapiiriä keskustelulle asiakkaan kanssa virittäen keskusteluodotusta, tarjoamalla kysymiseen mahdollisuuden sekä juttelee ja kyselee asiakkaan tuntemuksia. Keskustelun jatkuessa työntekijä tunnustelee, helpottaa asiakkaan itsearviointia ja kuuntelee mitä asiakas haluaa sanoa. Työntekijä rohkaisee ja kannustaa, sallii vertaispuheen ja osoittaa tarvittaessa tahdikkautta. Asiakas kysyy ja kertoo omia kokemuksiaan, ilmaisee tietonsa, arvioi ja keskeyttää tilanteen ja työntekijän tarvittaessa. Keskustelusta syntyy työntekijän yksilöllisiä neuvoja ja sovelluksia asiakkaan tilanteen pohjalta. Nämä rakentavat keskinäistä yhteisyyttä ja lisäävät asiakkaan sisäistä voimaantumisen tunnetta. (Vänskä ym. 2011, 85–86.)

Rostilan mukaan voimavarakeskeisyydessä kiinnitetään huomiota myös yhteenkuuluvuuden tunteeseen. Onkin tärkeää, että asiakas kokee yhteenkuuluvuutta jonkun tai joidenkin ihmisten kanssa. Yhteenkuuluvuus kehittyy, kun sosiaalityöntekijä hyväksyy asiakkaan oman elämäntarinan ja asiakkaan näkökulmat ja vastoinikäymisistä selviytymismallit. Työskentelyssä on tärkeää vahvistaa asiakkaan siteitä muihin ihmisiin ja luoda kokemuksia yhteenkuuluvuudesta ja onnistumisista. (Rostila 2001, 41.)

Itseparantumisen tunnetta sovelletaan siten, että luotetaan asiakkaan omiin parantaviin voimiin sekä vahvistetaan asiakkaan kykyä uudistua ja selviytyä haasteista. Onkin erityisen tärkeää nähdä myös asiakkaan pärjääminen ja tilanteissa onnistuminen. Synergia, eli yhteistyöstä lisääntynyt voima tarkoittaa sitä, että asiakkaan ja työntekijän työskentelystä syntyy enemmän, kuin on heidän voimien summa. Asiakas antaa työlle sisältöä ja työntekijä antaa työlle muodon. Asiakas avaa työntekijälle omin sanoin tarinansa ja toiveensa. Työntekijä kantaa vastuun tavoitteiden täsmentämisestä ja auttaa täsmentämään ratkaisuja sekä ohjaamaan vuorovaikutusta. (em. 41–42.)

Voimavarakeskeinen toiminta asiakastyössä on määrittänyt uudelleen työntekijöiden ja asiakkaiden välistä asiantuntijuutta. Työntekijät asettuvat asiakkaan rinnalle, vahvistavat ja neuvottelevat erilaisista mahdollisuuksista sekä oppivat asiakkaalta hänen elämäntilanteestaan. (Vänskä ym. 2011, 86.)

Voimaantumista tarvitaan myös työntekijätasolla. Työntekijöiden oma voimaantumisen kokemus voi parantaa asiakastyötä ja työntekijöiden tapaa ohjata asiakasta. Edellytyksiä työntekijöiden voimaantumiselle lisää organisatoriset, henkilökohtaiset sekä työilmapiiriin liittyvät tekijät. Myös selkeä organisaatio, avoin dynaaminen ja hierarkialtaan matala toimintaympäristö edistää työntekijöiden voimaantumista. Myös työntekijältä itseltään tarvitaan aktiivista ja motivoitunutta ammatillista työskentelyä ja halua kehittää itseään sekä halua että taitoa muutosten toteuttamiselle, nämä ovat avaimia työntekijöiden voimaantumiselle. Työilmapiiriltä vaaditaan avoimuutta ja yhteistä ongelmien ratkaisukykyä ja yhteenkuuluvuuden tunnetta. Johtamisessa olennaista ovat myös osallistava johtamistapa, rikastavat työtehtävät sekä esimiehen voimaantuminen. (em. 80.)

4.3 Jälkihuollosta tehdyt tutkimukset

Aiempaa tutkimustietoa etsittiin hyödyntäen kirjallisuuskatsauksen menetelmiä. Tavoitteena oli löytää opinnäytetyön aiheeseen liittyvät aiemmat tutkimukset viimeisen kymmenen vuoden ajalta. Tarkoituksena oli aiheeseen liittyvän kirjallisuuden kerääminen ja aineiston analysointi tutkimuskysymyksen perusteella (vrt. Johansson, Axelin, Stolt & Ääri 2007, 58). Tiedonhaun tutkimuskysymyksenä oli millaisia tutkimuksia jälkihuollosta on tehty? Johanssonin ym. mukaan kirjallisuuskatsaus on tutkimuskysymyksen liittyvän aiempien tutkimusten katsaus ja se muodostaa tutkimuksen teoreettisen taustan sekä osoittaa tutkimuksen tärkeyden (em. 58.)

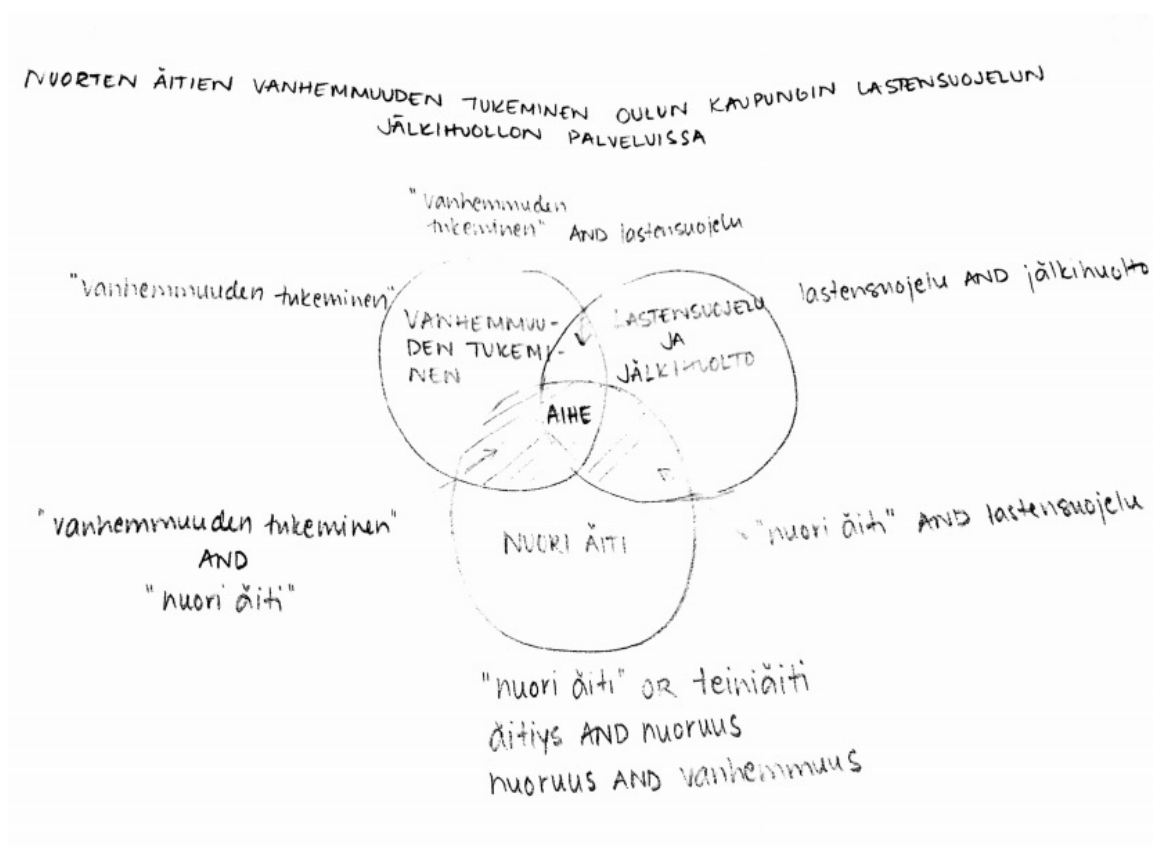
Johanssonin ym. mukaan kirjallisuuskatsauksen haku tehdään kohdistamalla haut tutkimuskysymyksen kannalta oleellisiin tietolähteisiin (em. 58). Opinnäytetyön tiedonhaussa käytettiin Melinda-portaalia, Theseus-tietokantaa (ammattikorkeakoulujen opinnäytetöitä ja julkaisuja) ja Googlea. Yli kymmenen vuotta vanha kirjallisuus tai tutkimustieto katsottiin vanhentuneeksi. Kirjallisuushakuja tehtiin myös valtakunnallisen sosiaaliportin internet-sivuille. Aihealueeseen liittyviä tutkimuksia löytyi parhaiten Theseus-tietokannasta. Pro-gradu tutkielmia löytyi koulun kirjaston tietokannasta ja internet-osoitteesta www2.uef.fi.

Opinnäytetyön tiedonhaussa muodostettiin Mindmapin avulla aihealueet, joista etsittiin tutkimuksia. Aihealueiden perusteella tehtiin hakusanat, joita yhdistelemällä suoritettiin hakuja yllämainittuihin tietokantoihin. Hakuja ja niiden rajauksia jouduttiin määrittelemään kuhunkin tietokantaan sopiviksi. Tiedonhaku rajattiin suomen- ja englanninkieliseen kirjallisuuteen.

Aihealue 1: lastensuojelu ja jälkihuolto

Aihealue 2: nuori äiti

Aihealue 3: vanhemmuuden tukeminen



KUVA 3 Tiedonhauksen tueksi laadittu Mind-map

Tiedonhakua täydennettiin suorittamalla Theseus -tietokantaan haut sanoilla jälkihuolto ja elämänhallinta. Haun avulla etsittiin tutkimuksia jälkihuollon kehittämisestä, nuorten kokemuksista jälkihuollosta sekä nuorten elämänhallinnasta jälkihuollon aikana.

Englanninkielisiä tutkimuksia haettiin Ebrary, Ebsco ja Ellibs tietokannoista sekä internetin Google -hakukoneen avulla. Hakusanoina käytettiin seuraavia termejä: after-care, post care, young

mothers ja statistics of young mothers in Europe. Alla olevassa taulukossa on esiteltyä tiedonhaun avulla löytyneet tutkimukset

TAULUKKO 1 Aiemmat tutkimukset taulukoituna

<p>Huotari. 2010. Omillaan toimeen tuleva aikuinen? Lastensuojelun jälkihuolto nuoren itsenäistymisen tukijana.</p>	<p>Pro gradu -tutkielmassa tutkittiin lastensuojelun jälkihuoltoa ja sen vaikutuksia nuorten itsenäistymiseen.</p> <p>Tutkimuksessa selvisi, että osalla nuorista oli itsenäistymisprosessi vielä kesken. Tutkimuksessa käsiteltiin myös jälkihuoltoon nuorten ulkoista ja sisäistä elämänhallintaa.</p>
<p>Jurvansuu. 2013. Jälkihuolto rulettia. Jälkihuollossa olevien nuorten osallisuuden kokemus koulutus- ja työelämään kiinnittymisessä.</p>	<p>Opinnäytetyö (YAMK) käsitteli jälkihuollossa olevien nuorten kokemusta koulutus- ja työelämään kiinnittymisestä.</p> <p>Tutkimuksessa käy ilmi, että jälkihuollossa olevat nuoret tarvitsevat tukea koko jälkihuollon ajan. Nuoret kokivat sosiaalityöntekijän tuen tärkeäksi asiaksi palveluiden saamiseksi</p>
<p>Koivisto & Puro. 2014. Ylisukupolvisuus ja sosiaalityö; Onnistumisia lastensuojelutyönarjessa.</p>	<p>Pro gradu -tutkielmassa tutkittiin miten ylisukupolvisuus määritty lastensuojelussa.</p> <p>Tutkimus osoitti, että ylisukupolvisuus tuo omat haasteensa lastensuojelutyöhön ja sosiaaliset ongelmat asiakkailta vaikeuttavat heidän arkeaan.</p> <p>Tutkimuksen aineistossa tuli esille sektorikeskeisyys ja yhteistyömallin kehittäminen sekä vanhemmuuteen liittyvät haasteet.</p>
<p>Korhonen. 2014. Sosiaalisten ongelmien ylisukupolvinen siirtyminen. Lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöiden näkökulma.</p>	<p>Pro gradu -tutkielmassa kuvattiin ylisukupolvisien ongelmien siirtymistä avohuollossa työntekijöiden näkökulmasta.</p> <p>Tutkimustulosten mukaan tavallisimpia ongelmia jotka siirtyvät sukupolvelta toiselle ovat mm. väkivalta ja päihteiden käyttö.</p>

<p>Kosomaa-Hovatta. 2013. Jälkihuollon asiakasraati -Espoon jälkihuolto nuoret kokemusasiantuntijoina</p>	<p>Kehittämistyössä (YAMK), joka on pilotoitu Espoon jälkihuollolle, kerättiin asiakasraadin kautta jälkihuollon asiakkaiden kokemuksia saadusta palvelusta. Tarkoituksena oli pilotoida asiakasraatitoiminta osaksi Espoon jälkihuolto-työtä. Asiakasraatit kokivat työskentelyn mielekkäänä ja hyvänä kokemuksena sekä kokivat, että jälkihuolto nuoren ääni tulee kuuluviin tällaisen toimintamallin kautta.</p>
<p>Kyllönen & Roth-Schulman. 2007. "Se on sitä itsenäistymisen tukemista." Itsenäistyvien nuorten jälkihuolto Ylä-Savossa.</p>	<p>Opinnäytetyö (AMK) tutki sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä 18–21- vuotiaiden jälkihuollon tilanteesta. Tutkimus osoitti, että jälkihuolto oli nuorille tärkeä. Työntekijät toivoivat lisää koulutusta ja ohjeistusta työhönsä.</p>
<p>Launamo. 2012. Nuorten vanhemmuuden tukeminen jälkihuollon tukiasuntotoiminnassa.</p>	<p>Opinnäytetyö (YAMK) selvitti jälkihuollon tukiasunnoissa asuvien nuorten mielipiteitä saamastaan tuesta ja mitä he toivovat oman vanhemmuutensa tukemiseksi. Launamo kehitti työmallin, joka auttaisi työntekijöitä työskentelyssä tukiasuntojen lapsiperheiden kanssa. Tutkimuksessa selvisi, että nuoret tarvitsevat tietoa ja tukea valmistautumisessa vanhemmuuteen sekä lapsen syntymän jälkeen. Tutkimustulosten mukaan työparityöskentelyä tulee kehittää.</p>
<p>Nyman & Silventoinen. 2014. "OLIS OUTOO, JOS EI OLTAIS YHTEYDESSÄ" Sijoitettujen nuorten kokemuksia jälkihuollosta</p>	<p>Opinnäytetyössä (AMK) tarkoitus on selvittää lastensuojelulaitokseen sijoitettujen nuorten kokemuksia jälkihuollosta. Nuoret kokivat jälkihuollon positiivisena asiana. Tuloksissa korostui tukihenkilön merkitys jälkihuollon prosessissa. Haastatellut toivoivat tukea työntekijöiltä sekä vastuuttamista omista asioistaan.</p>

<p>Raisio. 2015. "EVÄITÄ ELÄMÄN REPPUUN" ITSENÄISTYVÄN NUOREN TUKEMINEN JA JÄLKIHUOLTO</p>	<p>Opinnäytetyö (AMK) on jälkihuollon kehittämishanke, jonka tuloksena syntyi palvelukuvaus itsenäistymisen tukemiseen lastensuojelulaitoksen itsenäistyville nuorille ja jälkihuoltonuorille. Kehittämishankkeen tuloksena syntyi työvälineitä ohjaajien tueksi. Kerätty tieto koostuu työntekijöiden työkokemuksista, mielipiteistä ja näkemyksistä. Keskustelujen ja kokemuksen perusteella laadittiin jälkihuollon palvelukuvaus ja työskentelymalli itsenäistymisen tukemiseen.</p>
<p>Salonen. 2014. Lastensuojelun jälkihuoltonuorten kokemuksia elämönhallintataidoistaan.</p>	<p>Opinnäytetyö (AMK) selvitti millaiseksi nuoret kokivat elämönhallintataitonsa lastenkoti Suvilinnan tarjoamassa jälkihuollossa. Tutkimuksen nuoret kokivat jälkihuollon tukevien heitä käytännön asioissa ja itsenäistymisessä.</p>
<p>Saukko. 2008. "Se tosiaan vaihtelee....se elämänkulku": lastensuojelun jälkihuolto ja palvelut Ylä- Pirkanmaan seutukunnassa.</p>	<p>Pro-gradu tutki jälkihuollon palvelujen kehittämismahdollisuutta ja sijaishuollon vaikuttavuutta jälkihuollossa. Tutkimuksesta kävi ilmi, että selkeitä ohjeita jälkihuollon toteuttamiseen ei ollut. Työntekijät toivoivat ohjeistusta työn tekemiseen sekä lisää koulutusta.</p>
<p>Törrönen & Vauhkonen. 2013. Itsenäistyminen elämänvaiheena. Osallistava vertaistutkimus sijaishuollosta itsenäistyvien nuorten hyvinvoinnista.</p>	<p>Tutkimusjulkaisu, joka on tehty SOS-lapsikylän kanssa yhteistyössä. Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa nuorten kokemuksia sijaishuollosta ja sen jälkeisestä ajasta. Tutkimustulosten mukaan nuoret kokivat palvelurakenteen rikkonaisena. Heillä oli tarve läheiselle aikuiselle.</p>
<p>A Council of Europe Strategy for the Rights of the Child 2012-2015</p>	<p>Euroopan neuvoston lastenoikeuksien strategia 2012–2015 Strategia antaa linjausohjausta ja tukee jäsenmaita toteuttamaan YK:n ja EU:n standardeja, ohjaa edistävään ja kokonaisvaltaiseen lähestymistapaan lasten oikeuksiin ja auttaa tunnistamaan mittareita joilla voidaan havaita vanhoja ja uusia haasteita tällä saralla.</p>

<p>A Council of Europe. Rights of Children in Institutions. Report on the implementation of the Council of Europe Recommendation Rec(2005)5 on the rights of children living in residential institutions</p>	<p>Euroopan neuvoston raportti Euroopan neuvoston lasten oikeudet laitoksissa -suositusten toteutumisesta.</p> <p>Raportissa korostetaan lasten oikeutta arvostavaan ja asianmukaiseen tukeen jälkihuoltoon siirryttäessä. Euroopan neuvoston jäsenmaissa on käytössä monia tärkeitä jälkihuollon elementtejä, mutta nähtävissä on että jälkihuollon yksilöllinen suunnitteleminen ei toteudu.</p>
<p>Chase, Knight & Warwick. 2008. Supporting Young Parents : Pregnancy and Parenthood among Young People from Care Chase</p>	<p>Nuorten vanhempien tukeminen: Raskaus ja vanhemmuus huostaanotettujen nuorten keskuudessa.</p> <p>Kirjassa käydään läpi erilaisia tukemisen malleja, joiden avulla nuoria vanhempia voidaan tukea kohti onnistunutta vanhemmuutta.</p>
<p>Corlyon & McGuire. 2012. Pregnancy and Parenthood : The Views and Experiences of Young People in Public Care</p>	<p>Raskaus ja vanhemmuus: Sijoitettujen nuorten ihmisten ajatuksia ja kokemuksia.</p> <p>Tutkimuksessa tutkitaan vanhemmaksi tai raskaaksi kodin ulkopuolisen sijoituksen aikana, tai heti sijoituksen jälkeen tulleita nuoria naisia sekä heidän kokemuksiaan ja valmiuksiaan vanhemmuuteen. Lisäksi tutkitaan näiden äitien saamaa tukea äidiksi tuleminen jälkeen.</p>
<p>Donati, Fronteira, Gissler, Karro, Moreau & Part. 2013. Teenage pregnancies in the European Union in the context of legislation and youth sexual and reproductive health services.</p>	<p>Tarton yliopiston ja Tarton yliopistollisen sairaalan tutkimus: Teiniraskaudet Euroopan Unionissa kontekstissa lainsäädäntö, nuorten seksuaali- ja terveystalvet.</p> <p>Tutkimuksessa mukaan teiniraskauksien määrä EU:n jäsenmaiden alueella on vähentynyt vuoden 2001 jälkeen. Tutkimuksen mukaan raskauksien määrä saadaan vähenemään entisestään kun yhteiset standardoidut ohjeistukset saadaan käyttöön aborttikäytäntöjen ja nuorten seksuaalikasvatuksen suhteen.</p>
<p>Unicef. 2001. A League table of teenage births in rich nations.</p>	<p>Teiniraskaudet rikkaissa hyvinvointivaltioissa.</p> <p>Tutkimuksesta käy ilmi 28 OECD-maan teiniraskaustilastot, nuorten seksuaalikäyttäytymisen eroavaisuudet maittain sekä teiniraskauksien vähenemiseen auttavat tekijät.</p>

Jälkihuollosta on tehty aikaisempia tutkimuksia eri järjestöjen tutkimus- ja kehittämishankkeiden sekä projektien yhteydessä. Lisäksi on tehty jälkihuoltoa koskevia opinnäytetöitä ja Pro-gradu-

tutkielmia. Launamon opinnäytetyön ”Nuorten vanhemmuuden tukeminen jälkihuollon tukiasunto-toiminnassa” tavoitteena oli selvittää jälkihuollon tukiasunnoissa asuvien nuorten mielipiteitä lapsen syntymän jälkeen. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää nuorten mielipiteitä heidän saamistaan tuesta ja mitä he toivoivat oman vanhemmuutensa tukemiseksi. Launamo pyrki kehittämään työmallin, joka auttaisi työntekijöitä työskentelemään tukiasuntojen lapsiperheiden kanssa. Launamon tutkimuksen mukaan nuoret tarvitsivat tietoa ja tukea valmistautumisessa vanhemmuuteen sekä selviytymiseen tukiasuntotoiminnassa. (Launamo, 2012.)

Jälkihuoltonuorten kokemuksia jälkihuollosta on tutkittu sekä työntekijän että asiakkaiden näkökulmasta. Suuri osa aikaisemmista jälkihuoltoa koskevista tutkimuksista käsittelee työntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia jälkihuollosta. Nuorten käsityksiä jälkihuollosta ovat tutkineet Kajanoja 2011; Laitinen 2009; Ainasoja, Mykkänen & Tikkanen 2008 ja Salonen 2014. 2000-luvun opinnäytetöissä ja Pro-gradu- tutkielmissa on tutkittu jälkihuollon nykytilannetta ja tulevaisuuden haasteita sekä jälkihuollossa olevien nuorten itsenäistymistä ja elämäntilannetta (Varho-Soininen 2003; Huotari 2010).

Yhteiskunnallisesti huolta aiheuttaa jälkihuollon jäänti vähäiselle huomiolle sekä lastensuojeluasiakkuuksien ylisukupolvisuus (Heino & Johnson 2010, 66). Ylisukupolvisuudella tarkoitetaan sitä, että jälkihuollon asiakkaiden lapsista saattaa tulla aikanaan lastensuojelun asiakkaita. Ylisukupolvisuutta on tutkittu Pro-gradu tutkielmissa; miten ylisukupolvisuus määrittyy lastensuojelussa ja millaisin keinoin sosiaalityöntekijät voivat ongelmiin vaikuttaa (Koivisto & Puro 2014; Korhonen 2014).

Oulun kaupungin jälkihuoltoa on tutkittu muun muassa ”Jälkihuolto rulettia” -opinnäytetyössä. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää jälkihuollossa olevien nuorten kokemuksia koulutus- ja työelämään kiinnittymisessä. (Jurvansuu 2013.) Jurvansuun tutkimuksen mukaan jälkihuollossa olevat nuoret tarvitsevat tukea koko jälkihuollon ajan. Hänen mukaansa nuoret kokivat sosiaalityöntekijän tuen tärkeäksi asiaksi palveluiden saamiseksi. Jurvansuun opinnäytetyö on löydetyistä tiedonhaun tutkimuksista ainoa jälkihuoltoa koskeva tutkimus, jossa on käytetty Bikvamenetelmää (em. 12).

Jälkihuollosta tehdyt aikaisemmat tutkimukset, jotka tässä opinnäytetyössä on nostettu esille osoittavat, että jälkihuollosta saatu tuki on tärkeää nuorille (Jurvansuu 2013; Kyllönen & Roth-Schulman 2007; Nyman & Silventoinen 2014; Salonen 2014). Aikaisempien tutkimusten mukaan

nuoret tarvitsevat yksilöllistä ja kokonaisvaltaista tukea (Jurvansuu 2013; Launamo 2012; Nyman & Silventoinen 2014; Kosomaa-Hovatta 2013; Törrönen & Vauhkonen 2013). Kritiikin kohteeksi tutkimuksissa nousee resurssivaje, sosiaalityöntekijän vaihtuvuus ja yhteistyö ongelmat (Koivisto & Puro 2014; Saukko 2008; Törrönen & Vauhkonen 2013). Tutkimuksissa on keskitytty jälkihuollon palveluiden kehittämiseen ja itsenäistyviin nuoriin (Huotari 2010; Launamo 2012; Koivisto & Puro 2014; Raisio 2015).

Opinnäytetyön tiedonhaun tulosten perusteella jälkihuollon nuorista äideistä ei ole tehty tutkimusta kotimaassa. Yleisesti äitiyttä koskevia tutkimuksia löytyy 2000-luvulta useita. Muun muassa Kelhä on tutkinut iän merkitystä äitiyteen. Erilaisessa elämäntilanteissa olevien äitien tarpeet ja toiveet vaihtelevat, johon sosiaalisilla lähtökohdilla on merkitys. Yksilöinä huomioiduksi tuleminen toteutuu paremmin mediassa kuin viranomaisten puheissa. (Kelhä 2009, 53.)

Ulkomaisia tutkimuksia läpi käytäessä havaittiin, että suurin osa nuoriin vanhempiin kohdistuvista tutkimuksista keskittyivät siihen, miten nuorten raskauksien määrä saataisiin vähenemään tai raskauteen johtaneisiin syihin. Suurin osa tutkimuksista keskittyi nuoriin äiteihin. Ulkomaisten tutkimusten tutkimuskysymyksissä keskityttiin seuraaviin teemoihin: seksuaalivalistuksen riittävyys ja oikea-aikaisuus, ehkäisyvälineiden saatavuus ja luotettavuus, sosioekonomiset- ja kulttuuriset taustatekijät sekä alkoholin ja huumeidenkäytön vaikutukset. (Ks. Chase, Knight & Warwick 2008; Donati, Fronteira, Gissler, Karro, Moreau & Part 2013; Unicef 2001.) Yleisesti ottaen hyvin harvassa olivat ne lähteet, joissa olisi nuoren vanhemman raskausaika ja vanhemmuuden tukeminen ollut keskeisenä teemana. Kotimaisia ja ulkomaisia tutkimuksia, opinnäytetöitä ja artikkeleita käydään läpi tarkemmin käsiteltäessä tämän opinnäytetyön tutkimustuloksia.

4.4 Jälkihuollon kehittämishankkeet

Aiemman tutkimuksen ja kirjallisuuden lisäksi perehdyttiin jälkihuollon kehittämishankkeisiin. Tietoa hankkeista etsittiin Google -hakukoneen avulla. Erityishuoltojärjestöjen liitto (Ehjä ry) on toteuttanut ”Ajelehtimisesta sitoutumiseen” -projektin yhteistyössä Vantaan sosiaalitoimen kanssa vuosina 2003–2006. Projektin tarkoituksena oli vastata jälkihuollon tarpeisiin. Projektista syntyi toimintamalli nuorten tuettuun asumiseen Vantaalle. (Lyijynen & Kokko 2006, viitattu 2.2.2015.) Etelä- Karjalan lastensuojelun kehittämishankkeen (2006- 2008) tavoitteena oli kehittää jälkihuol-

toa asiakaslähtöiseksi. Hankkeesta syntyi toimintamalli itsenäistyville nuorille, jotka siirtyvät lastensuojelusta jälkihuollon pariin (Romppainen 2008, viitattu 13.3.2014). Romppaisen aineiston mukaan työntekijöiden ja nuorten välisellä hyvällä vuorovaikutussuhteella on merkitys jälkihuollon onnistumisen kannalta.

Voikukkia -projektin tavoitteena vuosina 2006–2009 oli kehittää ja testata vertaistukimenetelmää sekä kouluttaa ohjaajia. Projektista syntyi opas jälkihuollossa olevien nuorten vanhemmille sekä ohjaajan opas (Kivinen 2009). Projekti sai jatkoa verkostohankkeen muodossa vuosina 2010–2012. Voikukkia- verkostohankkeen tavoitteena oli mm. vertaistukimenetelmien levittäminen ja juurruttaminen sosiaalityön välineenä sekä alueellisten ohjaajaverkoston perustaminen ja tukeminen. Tämän projektin myötä luotiin sähköinen materiaali sekä päivitettiin ohjaajan opasta. Tälle projektille Raha- automaattiyhdistys (RAY) ehdotti jatkoa vuosille 2012- 2015. Uusina tavoitteina on vanhempien äänen, toiveiden ja tarpeiden esiin nostaminen ja alueverkoston perustaminen ja ylläpidon tukeminen. Projektin tarkoituksena on tehdä tutuksi käytännönläheistä menetelmää huostaanotettujen lasten vanhempien tukemiseksi. Tavoitteena on ottaa menetelmä käyttöön ja saada se yhdeksi lastensuojelun sosiaalityön perustyökaluista. (Suomen kasvatus- ja perheneuvontaliitto 2014, viitattu 4.2.2015.) Tämän projektin tavoitteet toteutuessaan mahdollistaisivat ohjaajien koulutuksen ja alueverkoston ylläpitämisen sekä vertaistukimenetelmien kehittämisen.

Oulun seudun lastensuojelun kehittämissyksikkö -hanke 2009 tuotoksena tuotettiin opas lastensuojelun työntekijöille. Oppaan tarkoituksena oli antaa työntekijöille työvälineitä, joilla tukea lasten ja nuorten valmiuksia selviytyä arkipäivästä jälkihuollon päättymisen jälkeen. Opas antaa tietoa/ ja näkökulmia jälkihuollon eri osa-alueista nuoren osallisuuden tukemisessa. Opas kuvaa jälkihuollon käytäntöä eli mitä jälkihuolto prosessi pitää sisällään. Oppaassa käsitellään muun muassa jälkihuollon nuorten tukitoimia, itsenäistyvien nuorten tukiverkoston kartoittamista ja jälkihuollon eri vaiheita. Nämä vaiheet ovat valmisteluvaihe, siirtymävaihe, jälkihuollon työskentelyvaihe ja jälkihuollon päättäminen. (Oulun seudun lastensuojelun kehittämissyksikkö -hanke 2009, viitattu 23.3.2015.)

Vuosina 2007–2009 Oulun kaupunki toteutti Oulun seudun lastensuojelun kehittämissyksikkö -hankkeen. Hankkeen tuloksena syntyi lastensuojelun kehittämissyksikkö, jonka tavoitteena on toteuttaa moniammatillista lastensuojelun kehittämistyötä. (Oulun kaupunki 2015c, viitattu 9.8.2015) Osana hanketta jälkihuollon teemaryhmä tuotti oppaan ohjeistukseksi lastensuojelun jälkihuoltoon (Oulun seudun lastensuojelun kehittämissyksikkö -hanke 2009, 3, viitattu 23.3.2015).

Oulun kaupunki toteuttaa Pohjois-Suomen Lasten Kaste -hankkeessa Oulun seutukaari -osahankkeen vuosina 2014–2016. Hankkeen tavoitteena on kehittää lasten, nuorten ja lapsiperheiden palveluita asiakaslähtöisinä palvelukokonaisuuksina. Hankkeen on tarkoitus osaltaan vastata Oulun palvelumalli 2020:ssä määriteltyihin lasten ja nuorten palveluiden kehittämisen painopisteisiin. Lasta on tarkoitus tukea ennaltaehkäisevillä peruspalveluilla lasten kasvu- ja kehitysympäristöissä. Lastensuojelun työprosessien läpinäkyvyyttä on tarkoitus kehittää ja asiakkaan osallisuus varmistaa. (Oulun kaupunki 2015d, viitattu 9.8.2015)

Auta Lasta ry, Vuolle Setlementti ry ja Oulun kaupungin perhehoito toteuttavat vuosina 2015–2017 Veturointi -hankkeen, jonka tarkoituksena on tukea lastensuojelun jälkihuoltoon siirtyvän tai jälkihuollossa jo olevan nuoren itsenäistymistä ja vahvistaa osallisuutta sekä omassa elämässä että yhteiskunnassa. Hankkeessa hyödynnetään kokemusasiantuntijoita (Vetureita), jotka ovat itse jälkihuollossa olleita nuoria aikuisia. (Auta lasta ry 2015, viitattu 9.8.2015)

5 JÄLKIHUOLTOPROSESSIN KEHITTÄMINEN

Opinnäytetyön tutkimuksen tavoitteena oli Oulun kaupungin lastensuojelun jälkihuollon palveluprosessin asiakaslähtöinen kehittäminen. Opinnäytetyön tutkimuksen tarkoituksena oli tuottaa tietoa jälkihuollon palveluprosessista asiakkaiden näkökulmasta. Lisäksi tarkoituksena oli tuottaa nuorten äitien, työntekijöiden ja esimiesten kanssa opas Oulun alueen palveluista nuorille äideille. Tutkimustulokset vastaavat tutkimusongelmiin; Millaisia kokemuksia ja näkemyksiä haastatelluilla on jälkihuollon palveluista? Miten heidän mielestään jälkihuoltoa tulee kehittää? Tietoa on kerätty myös jälkihuollon työntekijöiltä ja esimiehiltä Bikva- asiakaslähtöisen arviointimallin mukaisesti.

5.1 Tutkimusmenetelmänä laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus

Opinnäytetyön tutkimuksessa on käytetty laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta. Lähtökohtana laadullisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen, joka on moninaista. Tavoitteena on pyrkiä tutkimaan asiaa mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.)

Laadullinen tutkimus on tutkimustyyppiltään empiiristä. Laadullisessa tutkimuksessa tarkastellaan aineistoa ja argumentoidaan empiirisen analyysin tavoin. Laadullinen tutkimus nähdään kokonaisuutena, jossa aineiston keräämistä ja analyysia ei voida erottaa toisistaan. Yleisimmät tiedonkeruumenetelmät laadullisessa tutkimuksessa ovat haastattelu, havainnointi, kysely ja tieto, joka perustuu erilaisiin dokumentteihin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 22, 68, 71.)

Tiedonkeruumallina Bikva on kvalitatiivisesti suuntautunut. Krogstrupin mukaan malli pystyy pureutumaan asiaan syvällisesti sekä auttaa tekemään vaihtelevia, mutta myös yksityiskohtaisia ja kokonaisvaltaisia analyysejä. Analyysien avulla pystytään lisäämään ymmärrystä siitä, miten arviointiin osallistuvat ymmärtävät oman tilanteensa ja tulkitsevat sitä. (Krogstrup 2004, 12.)

5.2 Bikva – asiakaslähtöinen arviointimalli

Bikva on Tanskalaisen Hanne Katherine Krogstrupin kehittämä asiakaslähtöinen arviointimalli. Bikva tulee sanoista ”Brugerinddragelse I Kvalitetsvurdering” eli ”asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajina”. Ajatuksena menetelmässä on ottaa asiakkaat mukaan arviointiin ja luoda yhteys julkisen intervention ja asiakkaiden ongelmien ymmärtämisen välille. Malli kehitettiin sosiaalipsykiatrian alalle Tanskassa, mutta sitä on käytetty paljon myös sosiaalityön eri alueilla. Bikva-malli kehitettiin vuonna 1996/1997. (Krogstrup 2004, 7.)

Krogstrupin mukaan Bikva – mallissa asiakkailla on keskeinen rooli. Kysymykset määrittellään heidän omien kriteeriensä perusteella. Mallissa perustellaan asiakkaiden osallistamista sillä, että heillä on tietoa, josta voi olla hyötyä kehitettäessä julkista sektoria. Julkinen sektori saa myös tietoa asiakkaiden tulevaisuuden vaatimuksista käymällä vuoropuhelua heidän kanssaan. Bikva – mallissa julkisen sektorin on mahdollista saada asiakkailta myös sellaista tietoa, josta eivät työntekijät, johtajat tai poliittiset päättäjät ole tietoisia. (em. 7-8.)

Bikvan periaatteena on tavoittaa asiakkaat, työntekijät, esimiestaso ja poliittiset päättäjät. Bikva on yksi tapa uudistaa työkäytäntöjä ja käynnistää kriittistä reflektointia. Bikva -mallissa asiakaslähtöisyys ja asiakkaiden osallisuus palvelujen kehittämisen, suunnittelussa ja arvioinnissa ovat keskiössä. (Högnabba 2008, 5.) Asiakkaat laitetaan arvioinnissa erityisasemaan, jotta voidaan tasata asiakkaan ja järjestelmän epätasapaino. Mallissa arviointiprosessin suunta on alhaalta ylöspäin. Mallin odotetaan myös voivan vaikuttaa menetelmien kehittämiseen, koska prosessi on oppimislähtöinen. (Krogstrup 2004, 15.)

Bikva on neliportainen malli, jossa tiedonkeruu alkaa asiakkaiden avoimella ryhmähaastattelulla. Joissakin tapauksissa myös asiakkaan yksilöhaastattelu on suositeltavaa ja perusteltua. Päätaivoitteena mallin käytössä on oppiminen ja kehittyminen. Bikva – mallin ryhmähaastattelussa asiakkaat arvioivat työtä omien kokemustensa perusteella, omin sanoin ja kuvauksin. Ja määrittelevät siten arvioinnin ongelmat. Tämän jälkeen asiakkaan kertomukset viedään eteenpäin, esitellään sidosryhmille eli työntekijöille, johtajille ja poliittisille päättäjille. He arvioivat esiin tulleet asiat ja ongelmat sekä käsittelevät asiakkaiden myönteistä ja kielteistä kritiikkiä. Vuoropuhelu ja arviointi työstä ovat jatkuvaa, joten arviointia seuraa toiminta. (em. 11, 14 -15.)

Opinnäytetyössä on hyödynnetty Bikva – asiakaslähtöistä arviointimallia, opinnäytetyön kontekstisidonnaisen tiedon tuottamisessa. (Liite 1)

5.3 Nuorten äitien ryhmähaastattelu ja aineiston analyysi

Nuorten äitien ryhmähaastattelun tavoitteena oli tuottaa tietoa jälkihuollon raskaana olevien tai jo lapsen saaneiden nuorten äitien kokemuksista ja näkemyksistä Oulun kaupungin jälkihuollon palveluista ja niiden kehittämisestä. Tarkoituksena oli kerätä tietoa yksilö- ja ryhmähaastatteluilla mahdollisimman monelta jälkihuollon odottavalta tai lapsen saaneelta nuorelta äidiltä.

Opinnäytetyön aineisto kerättiin Bikva – asiakaslähtöisen arviointimallin mukaisesti. Haastattelut aloitettiin asiakkaiden avoimella ryhmähaastattelulla. Haastatteluun osallistui yhteensä kaksi nuorta äitiä, jotka kuuluivat Oulun kaupungin jälkihuollon palveluiden piiriin. Haastateltavat valikoituivat vapaaehtoisuuden pohjalta.

Nuorille äideille laadittiin kirje, jossa heitä pyydettiin osallistumaan haastatteluun. Ennen kirjeen lähettämistä asiakkaille, Oulun sosiaalitoimen jälkihuollon työntekijöiltä pyydettiin korjausehdotuksia kirjeeseen ja se viimeisteltiin ehdotusten pohjalta. Kirjeessä kerrottiin Bikva -menetelmästä ja toteutettavasta haastattelusta. Kirjeet toimitettiin nuorille äideille jälkihuollon työntekijöiden välityksellä.

Toinen haastateltava lähetti suostumuksensa haastatteluun postitse ja toinen nuori tavoitettiin sosiaalitoimen järjestämän nuorille äideille suunnatun ryhmätoiminnan kautta. Yhteyshenkilöinä kehittämistyön tekijöiden ja asiakkaiden välillä toimi yksi jälkihuollon sosiaaliohjaajista. Haastatteluihin suostuneiden nuorten kanssa sovittiin haastatteluaika puhelimitse.

Ennen nuorille äideille toteutettua haastattelua opinnäytetyön työryhmä harjoitteli Bikva -mallin mukaisen haastattelun tekemistä Kempeleen Mannerheimin lastensuojeluliiton perhekahvilan kävijöiden kanssa toukokuun 2014 lopussa Kempeleessä.

Tuomen ja Sarajärven mukaan ideana haastattelu on hyvin yksinkertainen. Kun halutaan tietää, miksi ihminen tekee niin kuin tekee tai mitä ihminen ajattelee, on yksinkertaisesti järkevintä kysyä

häneltä itseltään. Haastattelun etuna on sen joustavuus. Kysymys voidaan toistaa haastateltavalle, oikaista väärinkäsitys ja selventää käytettyä ilmausta. Kysymykset voidaan esittää siinä järjestyksessä, kuin tutkija katsoo aiheelliseksi. Haastattelussa on kaikkein tärkeintä saada mahdollisimman paljon tietoa halutusta asiasta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 72 -73.) Bikva – asiakaslähtöisen arviointimallin haastatteluissa asiakkaat pohtivat ja perustelevat, mitä myönteisiä ja kielteisiä asioita he kokevat. Tuloksena ryhmähaastattelusta saadaan tietoa kokemuksista ja subjektiivisia laatuarviointeja. (Krogstrup 2004,15.)

Haastattelu toteutettiin nuorille äideille heidän toiveensa pohjalta Oulun keskustassa sijaitsevassa kahvilassa syyskuussa 2014. Haastattelun aluksi haastateltaville kerrottiin opinnäytetyön salassapitokäytäntö sekä sovittiin haastattelun nauhoittamisesta. Haastateltaville kerrottiin, että haastattelusta nauhoitetut äänitteet tuhoetaan kun opinnäytetyö on julkaistu ja että haastattelusta litteoidussa aineistossa tai valmiissa opinnäytetyössä ei tule ilmi haastateltujen henkilöllisyys.

Haastattelu aloitettiin Bikva -mallin mukaisesti pääkysymyksellä:

Millaisia palveluja jälkihuollon piirissä olevat nuoret äidit tai raskaana olevat tarvitsevat jälkihuollon aikana?

Haastattelijat esittivät joitakin täydentäviä kysymyksiä liittyen nuorten äitien esille tuomiin asioihin. Nauhoitettua haastatteluaineistoa kertyi yhteensä puolitoista tuntia. Haastattelun ilmapiiri pyrittiin pitämään leppoisana ja haastattelukieli oli puhekieltä. Turhia sivistyssanoja ja sosiaalialan ammattisanastoa pyrittiin välttämään.

Ryhmähaastattelua voidaan pitää vapaamuotoisena keskusteluna. Siinä haastateltavat kommentoivat esille tulevia asioita spontaanisti, tekevät huomioita ja tuottavat monipuolisesti tietoa tutkitavasta asiasta. Ryhmähaastattelussa haastattelijat puhuu haastateltaville yhtäaikaaisesti ja saattaa suunnata myös yksittäisiä kysymyksiä yksittäisille ryhmän jäsenille. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 61.) Metsämuurosen (2006, 239) mukaan ryhmähaastattelu voidaan tehdä myös eistrukturoituna, eli avoimena haastatteluna. Avointa haastattelua kutsutaan myös vapaaksi, syväksi tai informaaliseksi haastatteluksi. Avoin haastattelu on lähellä keskustelua, jossa haastattelijat ei välttämättä ohjaile keskustelua. Tavallisesti haastattelijat jäsentää runsasta keskustelumateriaalia jälkikäteen. Avoin haastattelu on sopiva silloin kuin haastateltavia on vähän ja aihe on arkaluontoinen.

Asiakkaiden ryhmähaastattelun litteroinnista, eli sanasta sanaan tallenteelta kirjoitettua laadullista aineistoa syntyi 31 sivua. Litteroinnin jälkeen aineisto analysoitiin. Opinnäytetyön tutkimuksessa käytetty aineiston analyysiprosessi on induktiivinen, eli aineistolähtöinen. Tuomen ja Sarajärven mukaan aineistolähtöisessä analyysissä tutkimusaineistosta pyritään luomaan teoreettinen kokonaisuus. Aineistolähtöinen tutkimus on haastava toteuttaa jo sen vuoksi, että ajatus havaintojen teoriapitoisuudesta on periaate, joka on yleisesti hyväksytty. Onkin erityisen tärkeää, että tutkija kontrolloi, että analyysi tapahtuu aineiston tiedonantajien ehdoilla eikä tutkijan omien ennakkoluulojen saattamana. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95 -96, 110.)

Aineistosta on analysoitu se mikä on selvästi dokumentoitu. Piilossa olevia viestejä ei analysoitu, koska se ei ole Bikva -asiakslähtöisen arviointimallin mukaista. (ks. Hoitotiede Vol. 11, no 1/99, 4.) Bikva -asiakslähtöisessä arviointimallissa tavoitteena on, ettei arvioija tuo materiaaliin mukaan omia arvolatauksiaan, tätä kutsutaan arvovapaaksi prosessiksi. Prosessin lähtökohtana on se puhe, jota osalliset ovat tuottaneet sekä ne merkitykset ja tulkinnat, joita he sille ovat antaneet. (Högnabba 2008, 12.)

Tuomen ja Sarajärven (2009, 100) mukaan aineiston analyysissä on myös kyse keksimisen logiikasta. Siinä ei ole olemassa mitään opittavissa olevia sääntöjä tai metodia, joka oikein käytettynä itsessään tuottaisi viisaita ajatuksia. Yleistäen voidaankin todeta, että ei ole olemassa tieteellistä metodia, joka takaisi menestyksen totuuden etsimisessä. Tutkijan on itsensä tuotava viisautta analyysiinsä.

Nuorten haastatteluaineisto luettiin läpi useaan kertaan. Tekstistä etsittiin tutkimuskysymykseen vastaavat ilmaisut ja ne alleviivattiin. Aineistoa käytiin läpi niin useasti, että uusia ilmaisuja ei enää noussut esille. (ks. Kyngäs & Vanhanen 2011, 5.) Alleviivatut ilmaisut listattiin erilliselle konseptille. Tätä sisällönanalyysiä kutsutaan aineiston pelkistämiseksi, eli redusoinniksi. (ks. Tuomi & Sarajärvi, 109.) Sisällön analyysissä analyysiyksikkönä käytettiin lausetta, lauseen osaa tai ajatuskokonaisuutta. Tämä on mahdollista, kun kyseessä on keskustelu (em. 110).

Ilmaisut klusteroitiin, eli ryhmiteltiin neljään luokkaan. Luokat nimettiin tutkittavan ilmiön ominaisuuden mukaan: Asiakkaan tuen tarve, tiedon saaminen, opas ja neuvolan toimintaan liittyvät asiat. (ks. em. 110.) Haastatteluaineiston analysoinnin jälkeen aineisto (LIITE 4) lähetettiin haastatelluille nuorille äideille sähköpostitse kommentoitavaksi. Molemmat haastatellut olivat sitä mieltä, että heidän ajatuksensa nuorten äitien jälkihuollon palveluiden kehittämistä oli ymmärretty

oikein. Haastatellut antoivat valtuutuksen viedä tulokset Bikva-asiakaslähtöisen arviointimallin mukaisesti työntekijätasolle.

Haastatteluaineisto sisälsi neuvolatoimintaan liittyviä kehittämistarpeita, jotka eriteltiin omaksi aineistoksi. Neuvolatoiminnan kehittämiseen liittyvää aineistoa ei käytetty jälkihuollon kehittämiseen. Tämä aineisto annettiin jälkihuollon ohjaajan kautta neuvolan työntekijöille.

5.4 Työntekijöiden ryhmähaastattelu ja aineiston analyysi

Bikva – asiakaslähtöisen arviointimallin mukaisesti siirryttiin työntekijätason haastatteluun. Työntekijöiden ryhmähaastattelun tavoitteena oli työstää nuorten äitien haastatteluaineiston tutkimustulokset (LIITE 4) työntekijöiden näkökulman kautta. Tarkoituksena oli etsiä uusia toimintatapoja tai ratkaisuja asiakkaan esille tuomiin ongelmiin. Tällä tavoin työntekijöiden oli mahdollista kehittää työtään asiakkaiden mielipiteet huomioon ottaen. Työntekijät saivat tietoa nuorten äitien haastatteluaineistosta, mitkä asiat olivat heille tärkeitä ja mihin asioihin työntekijöiden olisi tärkeä panna nostaa asiakastyöskentelyssä. Työpajamenetelmällä toteutetussa haastattelussa työntekijöillä oli mahdollisuus pohtia omia ja organisaation työtapoja ja toimintoja.

Työntekijöille suunnattuun ryhmähaastatteluun osallistui yhteensä neljä jälkihuollon- ja tilanearviotiimin työntekijää. Krogstrupin mukaan kenttätyöntekijät haastatellaan, ei avoimien kysymysten kautta, vaan lähtökohtaisesti haastatteluohjeen kautta, joka on asiakashaastattelujen perusteella laadittu. Asiakkaiden ryhmähaastatteluista saatu tieto esitellään kenttätyöntekijöille ja tarkoitus on kenttätyöntekijöiden ryhmähaastattelussa pohtia, miten asiakkaat kokevat työntekijöiden toimintatavat ja käytännöt. Työntekijöitä osallistavassa vaiheessa pääpaino on, että työntekijät pohtivat omaa toimintaansa. (Krogstrup 2004, 15, 21.)

Työntekijöiden ryhmähaastattelu toteutettiin työpajamenetelmällä lokakuussa 2014 Oulun sosiaalitoimen tiloissa. Työntekijät jaettiin kahteen työpajaan ja he työskentelivät asiakkaiden haastatteluaineiston analyysin pohjalta muodostuneiden teemojen mukaan: asiakkaan tuen tarve ja tiedon saaminen.

Ryhmähaastattelun alussa Bikva - asiakaslähtöinen arviointimalli käytiin läpi lyhyesti, samoin tutkimuksen salassapitokäytännöt sekä aineiston tuhoamiskäytäntö. Haastattelun aluksi kerrottiin opinnäytetyön tutkimuskysymys, joka oli esitetty nuorille.

Bikva -asiakaslähtöisen arviointimallin jatkotyöskentelyssä työntekijät miettivät välittömiä toimintamalleja asiakkaiden ongelmiin. Myöhemmin tapahtuu myös pohdintaa ja arviointia heidän omasta toiminnastaan, joka voi johtaa johonkin uuteen tai harkitumpaan käytäntöön. (Krogstrup 2004, 22.)

Esimerkki opinnäytetyön henkilökohtaisesta haastatteluohjeesta:

- Nuoret kokivat tarpeelliseksi, että työntekijän kanssa selvennettäisiin, millaisista asioista oman lapsen lastensuojeluasiakkuus alkaa? Nuori on mieluummin ilman taloudellista ja henkistä toimintaa ja tukea, jos se johtaa asiakkuuteen.
- Mistä se mielestäsi johtuu? Mitä tälle asialle voi mielestäsi tehdä?

Kolmas teema, oppaan teko, käsiteltiin yhteisesti haastatteluun osallistuneiden työntekijöiden kanssa työpajojen jälkeen. Haastattelusta nauhoitettu aineisto litteroitiin 61. liuskaksi tekstiä. Työntekijöiden haastatteluaineisto analysoitiin aineiston analysoinnin periaattein kuten kohdassa 5.3 Nuorten äitien ryhmähaastattelu ja aineiston analyysi on kuvattu. Aineisto ryhmiteltiin kuuteen luokkaan: asiakkuuden prosessikuvaus, asiakkaan ja työntekijän välinen suhde, lastensuojelun jälkihuollon ja neuvolan välinen yhteistyö, ryhmätoiminta, työntekijöiden kokemat haasteet (rakennus, resurssit ja työtavat) sekä opas. Luokittelun tulokset lähetettiin työntekijöille kommentoitavaksi (LIITE 5). Tulokset esitellään taulukossa, jossa on rinnakkain asiakkaan ilmaisu ja työntekijän vastine. Esimerkki alla olevassa taulukossa (TAULUKKO 2). Työntekijät eivät kommentoineet tai tehneet muutosehdotuksia, joten luokitellut tulokset vietiin esimiestasolle Bikva - asiakaslähtöisen arviointimallin mukaisesti.

TAULUKKO 2 Työntekijöiden ja asiakkaiden haastatteluaineisto ryhmiteltiin ja analysoinnin jälkeen tuloksista muodostettiin taulukko

ASIAKKAAT	TYÖNTEKIJÄT
– Selvennettäisiin, millaisista asioista oman lapsen lastensuojeluasiakkuus alkaa?	– Kertoa/ selvittää, mitä lastensuojelun asiakkuus tarkoittaa, niin että asiakaskin ymmärtää

5.5 Esimiesten haastattelu ja aineiston analyysi

Opinnäytetyössä Bikva -asiakslähtöisen arviointimallin mukaisesti kolmas vaihe oli esimiestason haastattelu. Haastattelun tavoitteena oli työstää asiakas- ja työntekijätasolta tuotetut tutkimustulokset esimiesnäkökulman kautta. Tarkoituksena oli tulosten perusteella etsiä uusia linjauksia ja toimintamuotoja sekä kehittää jälkihuoltoa asiakslähtöisesti.

Krogstrupin mukaan haastateltavat esimiehet valitaan työntekijöiden esiin nostamien haasteiden perusteella. Esimiesten sitoutuminen on tärkeää mallin toteutumiseksi. Esimiehiltä/johtajilta saadut tiedot kerätään, käsitellään ja järjestellään. Haastatteluohjeet laaditaan samaa periaatetta noudattaen kuin edellisissä vaiheissa. (Krogstrup 2004, 22.)

Esimiestason haastatteluun kutsuttiin lastensuojelun parissa työskenteleviä esimiehiä kolme kappaletta ja haastattelu toteutettiin marraskuussa 2014 teemahaastatteluna. Tuomen ja Sarajärven mukaan teemahaastattelussa edetään tiettyjen etukäteen valittujen teemojen ja tarkentavien kysymysten mukaisesti. Teemahaastattelussa ei voida kysyä ihan mitä tahansa, vaan pyritään tutkimuksen tarkoituksen ja ongelma-asettelun tai tutkimusongelman mukaisesti löytämään merkityksellisiä vastauksia. Tutkimuksen viitekehukseen perustuvat etukäteen valitut teemat tukevat siis jo tutkittavasta asiasta tiedettyä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.)

Esimiesten haastattelusta nauhoitetun aineiston litteroinnista syntyi 45 sivua tekstiä. Aineisto ryhmiteltiin asiakkaiden ja työntekijöiden haastatteluaineiston analysoinnin pohjalta muodostettuihin kuuteen luokkaan: asiakkuuden prosessikuvaus, asiakkaan ja työntekijän välinen suhde, lastensuojelun jälkihuollon ja neuvolan välinen yhteistyö, ryhmätoiminta, työntekijöiden kokemat haasteet (rakenne, resurssit ja työtavat) sekä opas. Asiakkaiden ja työntekijöiden haastatteluaineiston analysoinnin pohjalta työstettyyn taulukkoon lisättiin asiakkaan ilmaisen ja työntekijän vastineen rinnalle esimiehen vastine. Esimerkki alla olevassa taulukossa (taulukko 3). Luokiteltu aineisto (LIITE 6) lähetettiin kaikille esimiehille sähköpostitse kommentoitavaksi. Aineistoon tehtiin korjaukset esimiesten kommenttien mukaisesti.

TAULUKKO 3 Taulukkoon lisättiin asiakkaan ilmaisun ja työntekijän vastineen rinnalle esimiehen vastine.

ASIAKKAAT	TYÖNTEKIJÄT	ESIMIESTASO
– Selvennettäisiin, millaisista asioista oman lapsen lastensuojeluasiakkuus alkaa?	– Kertoa/ selventää, mitä lastensuojelun asiakkuus tarkoittaa, niin että asiakaskin ymmärtää	– Läpinäkyvyys ja avoimuus työntekijöiden puolelta pitäisi olla vielä selkeämpää - Äidin oman lastensuojeluasiakkuusprosessin läpikäyminen

5.6 Tiedoksianto poliittisille päättäjille

Bikva -asiakaslähtöisen arviointimallin mukaisesti toteutetussa opinnäytetyössä tutkimustulokset vietiin tiedoksi poliittiselle tasolle. Poliittisen tason tiedoksiannon tavoitteena oli viedä Oulun kaupungin hyvinvointilautakunnalle tiedoksi opinnäytetyön tulokset ja kehittämissuositukset. Tarkoituksena oli saattaa kehityssuositukset hyvinvointilautakunnan tietoon tukemaan mahdollista päätöksen tekoa jälkihuollon palveluihin liittyen.

Poliittisen tason osallistaminen ei ole varsinainen haastattelu, vaan enemmän keskustelua arviointituloksista. Krogstrupin mukaan tuloksia läpi käytäessä tuodaan esiin ne haasteet, jotka voidaan poliittisella päätöksenteolla ratkaista. Poliittinen taso on kuitenkin yleensä enemmän kiinnostunut siitä, että tuotos esitellään täydennettynä todellisella tiedolla sosiaalityön eri alueista lisänä myös mahdolliset suositukset. (Krogstrup 2004, 22 -23.)

Oulun kaupungin hyvinvointilautakunta vastaa muun muassa sosiaalisen hyvinvoinnin ja terveyspalvelujen järjestämisestä ja tuottamisesta sekä voi tehdä muutoksia hyvinvointipalvelujen vastuualueisiin. Hyvinvointipalvelujen vastuualueiden muutoksista päättää kaupunginhallitus. (Oulun kaupunki 2015, 3, viitattu 23.5.2015.)

Yhteydenotto hyvinvointilautakunnan puheenjohtajaan toteutettiin syksyllä 2014 sähköpostitse. Alustavasti sovittiin opinnäytetyön tutkimustulosten ja kehittämissuositusten läpikäynnistä hyvinvointilautakunnan jäsenille tammi-helmikuussa 2015. Opinnäytetyön aikataulumuutosten vuoksi

palaveria ei saatu pidettyä sovittuna ajankohtana. Valmis opinnäytetyö lähetettiin hyvinvointilautakunnan puheenjohtajalle sähköpostitse. Lisäksi opinnäytetyön työryhmä tarjoutui esittämään opinnäytetyön tulokset ja kehittämissuhteet Powerpoint – esityksenä syksyllä 2015, mikäli hyvinvointilautakunta kokee sen tarpeelliseksi.

Vaikka kehittämissuhteet esitetään hyvinvointilautakunnalle, on hyvin mahdollista, että kaikki ehdotukset eivät toteudu. Krogstrup on todennut kolme mahdollisuutta ehdotuksien jatkotoimille.

a) Kaikille Bikva -mallin esiin tuomille haasteille ei voida heti tehdä mitään. Esteenä voi olla esim. lakisääteiset määräykset tai sopimuksenomaiset suhteet.

b) Poliittinen taso keskustelee haasteista ja päättyy siihen, että nykyistä käytäntöä ei muuteta.

c) Poliittinen taso tekee päätöksiä, joilla nykyiseen toimintamalliin tehdään muutoksia.

(Krogstrup 2004, 22 -23.)

6 OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSAINEISTO

Opinnäytetyön tutkimusaineiston tavoite on tuottaa tietoa Oulun kaupungin lastensuojelun jälkihuollon asiakaslähtöistä kehittämistä varten. Opinnäytetyön tutkimusaineiston tarkoituksena on vastata tutkimusongelmiin "Millaisia kokemuksia ja näkemyksiä haastatelluilla on jälkihuollon palveluista? Miten heidän mielestään jälkihuoltoa tulee kehittää?" Opinnäytetyön tutkimusaineisto on kerätty syksyn 2014 aikana. Aineistoon on haastateltu yhteensä seitsemän henkilöä. Aineiston osia on hyväksytetty ja korjattu tarvittaessa asianosaisilla aineiston analyysin jälkeen. Aineisto on kerätty Bikva -asiakaslähtöisen arviointimallin mukaisesti.

Tutkimusaineisto on luokiteltu Valtakunnallisen lastensuojelun laatusuosituksen mukaisesti neljän pääotsikon alle. Otsikot ovat Osallisuus lastensuojeluasiassa, Yhteinen palvelujärjestelmä, Osavat ammattilaiset ja Moniulotteinen arviointi (Lastensuojelun laatusuositus, 3). Lukujen alaotsikot on muodostettu tutkimusaineiston analysoinnin pohjalta.

Valtakunnallisen lastensuojelun laatusuosituksen käyttöä tämän opinnäytetyön tutkimusaineiston, tutkimustulosten ja kehittämissuositusten tarkastelussa on perusteltu tarkemmin luvussa 7. Tutkimustulosten tarkastelu ja kehityssuositukset.

6.1 Osallisuus lastensuojeluasiassa

Seuraavaksi kuvataan tämän opinnäytetyön tutkimusaineisto, joka liittyy lastensuojelun laatusuosituksen kohtaan "Osallisuus lastensuojeluasiassa". Tutkimusaineisto on jaoteltu seuraavien alaotsikoiden alle: Luottamuksellinen suhde, Työntekijän tavoitettavuus, Kirjauskäytännöt ja Tuki- ja verkoston kartoittaminen.

6.1.1 Luottamuksellinen suhde

Opinnäytetyön tutkimusaineiston mukaan nuoret äidit kokivat, että jälkihuollon työntekijöillä on kiire. Työntekijät näyttävät olevan ylityöllistettyjä. Tämän vuoksi nuoret äidit kokivat olevansa työntekijöille taakkana.

"Ne on muutenki niin ylityöllistettyjä, että tuntuu että on kauhia taakka ku mennee sanoo."

Tutkimusaineiston mukaan työntekijät kokivat, että luottamuksellinen suhde työntekijän ja nuoren välillä estää negatiivisen kokemuksen syntymistä. Luottamuksellisen suhteen myötä avun pyytäminen helpottuu. Jotta nuorelle syntyisi positiivinen kokemus työskentelystä, on työntekijöiden mukaan avainasemassa työntekijän ja nuoren luottamuksellinen suhde.

Tutkimusaineiston mukaan esimiehet kokivat nuorten äitien ja työntekijöiden välisen suhteen kehittämisen tärkeäksi. Esimiestaso esitti, että työntekijöiden tulee pohtia keinoja, miten asiakas-kohtaamisessa välitetään kiireetön vaikutelma nuorelle äidille, jolloin taakaksi kokemisen tunteelta vältytään.

6.1.2 Työntekijän tavoitettavuus

Opinnäytetyön tutkimusaineiston mukaan nuoret äidit toivoivat sosiaalipalveluiden puhelinnumeroa, johon voi soittaa virka-aikana apua tarvitessaan. Puhelinnumero koettiin tarpeelliseksi etenkin silloin, kun oma sosiaalityöntekijä ei ole tavoitettavissa.

"Just joo.. sais sullaki olla se sosiaaliohjaaja... ..ja on aina joku numero johon voi soittaa jos tarvii jotakin."

Työntekijät kertoivat, että Oulun kaupungin sijaishuollossa ja lastensuojelun tilannearviointimissä eli Tilti:ssä on käytössä päivystysnumero virka-aikana ja muina aikoina nuorilla äideillä on mahdollisuus ottaa yhteyttä sosiaalipäivystykseen. Tutkimusaineiston mukaan työntekijöillä ei ole varmuutta siitä onko nuorilla äideillä työntekijöiden numerot tiedossa. Työntekijöiden mukaan jälkihuollon ohjaajien numeroita löydy Oulun kaupungin internet-sivuilta.

" huomannu että jälkihuollon ohjaajien numeroita ei löyvy Oulun kaupungin internetsivuilta ollenkaa.."

Työntekijöiden saavutettavuutta esimiehet pitivät tärkeänä asiana nuorten äitien näkökulmasta. Puhelimeen on vastattava myös puhelintunnin ulkopuolella ja soitettava asiakkaalle takaisin mahdollisimman pian vastaamatta jääneen puhelun jälkeen. Asiakkaan ja työntekijän yhteydenpidon toimivuuden edistämiseen esimiehet ehdottivat, että työntekijän ollessa poissa puhelut siirre-

tään toiselle työntekijälle. Uusia yhteydenpitovälineitä tulee esimiesten mukaan hyödyntää sosiaalityössä, esimerkiksi sähköposti ja sosiaalinen media, kuten Facebook ja Twitter. Ensiarvoisen tärkeänä esimiehet pitivät sitä, että työntekijöiden tekniset laitteet toimivat. Sen varmistamiseksi kaikkien lastensuojelun työntekijöiden tietokoneet ovat lähdössä tarkastukseen. Näin mahdollistetaan työntekijöiden välisen yhteyden ja tiedonsiirron toimivuus sekä asiakastapaamisten kirjaaminen reaaliaikaisesti.

” yhteydenpitovälineitähän on tänä päivänä paljo muitaki joka niinkö helepottas toimintaa, Ni sillonhan sitä kääntää sen työpuhelimen sille toiselle ohjaajalle ja se voi sit vastata että tavallaan tätä että käytetäänkö sitä puhelunsiirtoa että kuitenkin joku vastaa.”

6.1.3 Työntekijän vaihtuvuus

Opinnäytetyön tutkimusaineiston mukaan nuoret äidit toivovat pysyvää sosiaalityöntekijää, jonka kanssa tehdään asiakkuuteen liittyvä työskentely. Nuoret äidit toivoivat myös mahdollisuutta vaihtaa tai vaihtaa työntekijää tarvittaessa.

Työntekijät kertoivat, että tämän hetkinen rakenne ei mahdollista sitä, että samassa paikassa voitaisiin hoitaa nuoren äidin ja hänen lapsensa asioita. Työntekijöiden mukaan rakenteen asettama prosessi; alkuarvio -> avohuolto -> sijaishuolto -> jälkihuolto on pirstaleinen. Työntekijät kertoivat asiakkuusprosessin ohjautuvan seuraavasti; jos jälkihuollon nuoren äidin lapselle nähdään lastensuojeluasiakkuus tarpeelliseksi, on lapsella lastensuojelun sosiaalityöntekijä, nuorella äidillä jälkihuollon sosiaaliohjaaja ja mahdollisesti myös perhetyöntekijä. Työntekijöiden mukaan työskentelyssä voi olla mukana myös muita ammattilaisia. Verkostoyhteistyössä pidetään tärkeänä työntekijöiden keskinäistä roolitusta ja vastuunjako.

Opinnäytetyön tutkimusaineiston mukaan työntekijät pitävät tärkeänä työntekijän ja nuoren suhteen luottamuksellisuutta. Jälkihuollon aikana työskentelyssä pyritään siihen, että nuorella äidillä on sama työntekijä koko jälkihuollon asiakkuuden ajan. Työntekijöiden mukaan on asiakkaan edun mukaista toimia saman työntekijän kanssa koko lastensuojelun asiakkuuden ajan. Työntekijät näkevät tällaisessa työskentelytavassa kuitenkin haasteena sen, että yhden työntekijän osaminen ei välttämättä riitä koko palvelukirjossa. Palveluiden laatu saattaa myös kärsiä sekä työntekijän ja asiakkaan suhteesta voi muodostua heidän mukaansa liian läheinen.

”suhdekki olla vähä liian läheinen tai jotenki kummallinen jos siinä ois koko ajan sitä sama eikä nää ehkä sitä että mikä onko tässä oikeesti huolta vai...”

Työntekijät kertovat, että jälkihuollossa on mahdollista vaihtaa sosiaalityöntekijää ja -ohjaajaa. Asiakkaan kanssa työskennellessä myös parityöskentely on mahdollista. Tällöin työntekijä ei vaihdu, mutta nuorella äidillä on mahdollisuus asioida kummankin työntekijän kanssa tai halutesaan enemmän toisen kanssa. Parityöskentely mahdollistaa toisen näkökulman esille tulon. Työntekijät painottivat, että nuorella äidillä tulee olla riittävät perusteet työntekijän vaihtamiselle. Joissakin lastensuojelun prosessin vaiheissa työntekijän vaihto ei työntekijätason mukaan ole mahdollista. Lastensuojelutarpeen selvitystä tekevää työntekijää ei heidän mukaansa voida vaihtaa, koska selvitystyötä tehdään asiakkaan kanssa vain kolme kuukautta.

”Jälkihuollossa on mahdollista vaihtaa sekä sosiaalityöntekijää, että ohjaajaa, mahdollista on myös parityöskentely, jossa sitte tulee se toinen näkökulma aina esille, mutta että kuitenkin et sille työntekijän vaihtamiselle täytyy olla painavat perusteet.”

Esimiesten mukaan sosiaalityön rakenteet mahdollistavat sen, että äidillä ja lapsella on sama sosiaalityöntekijä. Esimerkiksi jälkihuollon piiriin kuuluvan raskaana olevan äidin lastensuojelutarpeen selvityksen voi tehdä äidin asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Esimiehet kertoivat, että uusi sosiaalihuoltolaki tulee muuttamaan käytäntöä joustavammaksi. Käytäntöä tulee heidän mukaansa miettiä uudelleen lastensuojelun työntekijöiden kanssa.

Esimiesten mukaan nuorella äidillä tulee olla painavat perusteet, mikäli hän haluaa vaihtaa työntekijää. Heidän mielestään on tärkeää keskustella nuoren äidin kanssa työntekijän vaihtamistoi-veeseen johtaneista seikoista.

Esimiesten mukaan työntekijävaihdokset tulisi tehdä suunnitelmallisesti ja "saattaen vaihtaen". Työntekijän vaihtuessa olisi hyvä olla vähintään yksi palaveri, jossa on mukana uusi ja vanha työntekijä sekä asiakas, jolloin saadaan narratiivinen kertomus asiakkaan historiasta.

”muutama tapaaminen niin siinä on vanha ja uus työntekijä ja sitte kattoo ne olennaiset asiat yhdessä että tää nuorikin kuulee kun sen kertomuksen et ei siinoo mittään järkee et joku yksin lukkee koneelta”

Esimiesten mukaan jälkihuollon piirissä olevilla nuorilla äideillä olisi hyvä olla perhekohtainen vastuusosiaalityöntekijä, joka koordinoi koko perheen palveluita.

6.1.4 Tukiverkoston kartoittaminen

Opinnäytetyön tutkimusaineiston mukaan nuoret äidit pitivät tukiverkoston kartoittamista raskauden aikana tärkeänä asiana. Heillä oli tunne siitä, että kaverit katoavat raskauden aikana. Nuoret äidit toivat esille, että oman tukiverkoston puuttuessa on tärkeää tietää, mistä on mahdollista saada tukea.

"Sillon ku tulee raskaaksi ni ainaki suurin osa kavereista mulla niinku katosi jonnekki, ei niistä enää kuulunu mittään. "

"Ja sitte varsinki se, että ku jos ei oo minkäänäköstä tukiverkostoa siinä ympärillä että omatki vanhemmat on sitte.. niin ois se ihan kauhiala ku ei sais mistään apua eikä niinku hetkiäkään levähtää vaan sais olla koko aika."

Opinnäytetyön tutkimusaineiston mukaan työntekijät pitivät tärkeänä selvittää, ketkä ovat tärkeimmät ja olennaisimmat henkilöt nuoren äidin verkostossa - sekä henkilökohtaisessa että viranomaisverkostossa. Työntekijöiden mielestä tällainen työtapa olisi hyvä ottaa yleiseksi käytännöksi kaikkien työntekijöiden toiminnassa. Tukiverkostoon tulisi saada mukaan ne tärkeimmät henkilöt, jotka pystyvät asiakkaan tarpeen hetkellä antamaan parhaan tuen. Työntekijät huomioivat, että nuoren henkilökohtainen tukiverkosto voi koostua muistakin ihmisistä kuin omasta perheestä tai sukulaisista kuten samassa pihapiirissä asuvasta naapurin mummosta.

Opinnäytetyön tutkimusaineiston mukaan esimiehet pitivät nuoren äidin henkilökohtaisen tukiverkoston kartoittamista ja isovanhempien mukaan ottamista tärkeänä. Esimiesten mukaan läheisverkostoa kartoitettaessa lähisuvun lisäksi tulee huomioida myös nuoren äidin muut läheiset ihmiset, kuten "pihan mummo".

6.2 Yhteinen palvelujärjestelmä

Seuraavaksi kuvataan tämän opinnäytetyön tutkimusaineisto, joka liittyy lastensuojelun laatusuosituksen kohtaan "Yhteinen palvelujärjestelmä". Tutkimusaineisto on jaoteltu seuraavien alaotsikoiden alle: Lastensuojeluasiakkuuden läpikäyminen, Työntekijän vaihtuvuus, Yhteistyö neuvolan ja sairaalan kanssa, Käytännön apu/kotiapu, Vertaistukiryhmät ja Palvelujärjestelmän rakenne.

6.2.1 Lastensuojeluasiakkuuden läpikäyminen yhdessä asiakkaan kanssa

Opinnäytetyön tutkimusaineiston mukaan nuoret äidit olivat hyvin huolissaan oman lapsen päättymisestä lastensuojelun asiakkaaksi. Nuoret kertoivat, että he eivät halua lapsestaan mitään merkintöjä lastensuojeluviranomaisten tietokantaan. Tämä nuorten äitien esille tuoma aihe toistui usein tutkimusaineistossa. Tutkimuksessa mukana olleet nuoret äidit ovat itse kokeneet huostaanoton tai olleet sijoitettuna avohuollon tukitoimenpiteenä kodin ulkopuolelle. Aineiston mukaan nuoren äidin oma lastensuojeluhistoria lisäsi pelkoa oman lapsen sijoittamisesta kodin ulkopuolelle.

"Mä en iki kuuna päivänä halua että tuo on lastensuojelun asiakas, että sillä on mittään tietoa yhtään missään siellä lokeroissa."

"Siks määki kysyn aina, jos niinku mennään johonkin... että eihän tästä tuu että niinku mun poika ois sitte lastensuojeluasiakas jos me käyään tässä tai muuta..."

"...se on ku on ite ollu huostaanotettu ni sitä sitte niinku pelkää ihan kauheesti, että iteltäki viijään vaikka ei mitään syytä oo."

Tutkimusaineiston mukaan nuoret äidit eivät tunne lastensuojelun toimintatapoja ja käytäntöjä hyvin. He eivät olleet tietoisia lastensuojelun asiakkuuden ja huostaanoton perusteista tai syistä jotka johtavat siihen.

"Mikä sen sitten laukasee että on lastensuojelun asiakas."

Opinnäytetyön tutkimusaineiston mukaan työntekijät ajattelivat, että jatkossa on tarpeellista käydä nuorten äitien kanssa tarkemmin läpi lastensuojelun termistöä. Työntekijöiden mielestä on tärkeää selventää asiakkaalle minkälaisissa tilanteissa lastensuojeluasiakkuus alkaa tai huostaanotto tapahtuu. Työntekijät toivat esille myös sen, että lastensuojeluasiakkuus herättää usein pelkoa nuorissa äideissä. Työntekijöiden mukaan lastensuojeluasiakkuudessa on myös positiivisia elementtejä. Lastensuojeluasiakkuus ei tarkoita automaattisesti huostaanottoa, vaan mahdollistaa tuen ja avun tarjoamisen nuorille äideille arkeen lapsen kanssa selviämiseen. Työntekijät toivat esille, että nykyisen käytännön mukaisesti kaikista alaikäisistä raskaana olevista lastensuojelun asiakkaista tehdään aina ennakollinen lastensuojeluilmoitus.

Työntekijät kokivat palvelujen pirstaleisuuden haastavana. Heidän mukaansa esimerkiksi bussikortti voidaan myöntää asiakkaalle monesta eri paikasta (jälkihuolto, toimeentulotuki, lastensuojelun avohuolto).

Opinnäytetyön tutkimusaineiston mukaan esimiehet pitivät tärkeänä työn läpinäkyvyyden lisäämistä. Heidän mukaansa jälkihuollossa olevan nuoren äidin oma lastensuojeluprosessi tulee käydä läpi tarkemmin. Esimiesten mukaan jälkihuollon nuorille äideille voidaan tarjota tukea äidin asiakkuuden perusteella ilman, että lapsella on lastensuojeluasiakkuutta. Oulun kaupungin tavoitteena on palveluiden ja tuen takaaminen lapsiperheille perustason palveluissa raskaantason palveluiden sijaan. Esimiehet totesivat, että tavoite ei toteudu tällä hetkellä kenttätyössä - paluu raskaantason palveluista peruspalveluiden piiriin on haastavaa.

” Sijaishuollossa se toiminta...pitäs siirtää sieltä...tänne peruspalveluihin... ...silloin siinä ei tulis sit sitä syyllisyyttä eikä häppeetä ja ehkä se pelekoki hälävenis sitte ”

Esimiesten mukaan perustason palveluita tulisi tarjota jälkihuollon nuorille äideille vakiokäytäntönä, ei niin että asiakkaan täytyy sitä itse pyytää. Tällainen käytäntö helpottaisi oikea-aikaista avunsaantia ja vähentäisi nuorten äitien pelkoa siitä, että oma lapsi päätyy lastensuojelun asiakkaaksi. Jälkihuollon nuoret äidit tulisi esimiesten mukaan ohjata päiväperhekuntoutuksen kautta perhepalveluiden piiriin. Esimiesten mukaan jälkihuollon nuorille äideille suunnattuja tukimuotoja tulee tarkastella uudelleen.

6.2.2 Yhteistyö neuvolan ja sairaalan kanssa

Opinnäytetyön tutkimusaineiston mukaan nuoret äidit olivat kokeneet neuvola- ja sairaalakäyntien aikana, ettei heitä kuunnella heidän nuoren ikänsä vuoksi. Nuorilla äideillä oli tunne, ettei heitä arvosteta ja heidän mielipiteensä sekä ajatuksensa ohitetaan. He toivoivat, että heillä olisi mahdollisuus saada sosiaaliohjaaja tai muu työntekijä mukaan neuvola- ja sairaalakäynneille tueksi ja pitämään heidän puoliaan. Nuoret äidit kokivat, että työntekijän avulla he saisivat paremmin äänensä kuuluville.

"että varsinkin jos saattaa olla näitä niinku yksinhuoltajaäitejä niin sitte se että vois esimerkiksi joku sosiaaliohjaaja tai muu tulla mukkaan niille neuvolakäynneille pitämään puolia ja..."

"...mitä nuorempi äiti on niin sitä vähemmän ne kuuntelee."

Opinnäytetyön tutkimusaineiston mukaan nuoret äidit toivoivat parempaa yhteistyötä jälkihuollon, neuvolan ja sairaalan välille. He pitivät tärkeänä tiedon siirtymistä neuvolan, sairaalan ja jälkihuollon työntekijöiden välillä. Näin nuoret äidit välttyisivät asioiden uudelleen käsittelyltä useassa paikassa. Nuorten äitien mielestä heidän historiansa olisi hyvä ottaa huomioon, mutta menneisyyden "kaiveleminen" on heistä turhaa. Heidän toive oli, että menneisyyden ongelmat käsitellään jälkihuollossa.

"Mulla oli ainaki silloin kun mä menin Oysiin, siellä oli joku Oysin sosiaalityöntekijä joka ei tiennyt mun tilanteesta mitään niinni sitte mä kyllä yritin sille sanoa, että mulla on niinkö omat hommat oman sosiaalityöntekijän kanssa ja meillä on ihan selvä pelit, niinni sitte sille piti selittää kaikki alusta ja kaikkea. Niin sillai ois helpompaa jos se ois se oma sosiaalityöntekijä kenen kanssa käytte joka niinkö miten sen nyt sanois järkevästi. Silla no emmä tiä."

Tutkimusaineiston mukaan nuorilla äideillä on pyytäessään mahdollisuus saada sosiaaliohjaaja neuvolakäynneille mukaan. Työntekijät toivat kuitenkin esille, että osa nuorista äideistä haluaa pitää sosiaalityön ja neuvolan erillään omassa elämässään. Tämä oli heidän mielestään nuoren äidin oma valinta. Työntekijät ajattelivat, että nuorelta äidiltä tulisi kysyä, haluaako hän työntekijän mukaan neuvolaan ja se voitaisiin ottaa yhteiseksi käytännöksi.

Työntekijät pitivät tärkeänä perehtyä nuoren äidin asiakastietoihin etukäteen. Mikäli nuoren äidin tilanteesta on sillä hetkellä huolta, esimerkiksi nuorella epäillään päihdeongelmaa, tulee menneisyyden ongelmat työntekijöiden mukaan käydä läpi myös neuvolan ja muiden nuoren äidin asioissa toimivien tahojen kanssa. Työntekijöiden mukaan lastensuojelulla voi olla nuoren äidin historiaa tiedossa jopa kahdeksantoista vuoden ajalta, joka tietyissä tilanteissa on tärkeää tuoda muiden toimijoiden tietoon. Jos tiedetään, että nuorella äidillä ei ole enää päihteiden käyttöä, on tästä tehtävä ilmoitus muille toimijoille. Työntekijät korostivat, että tietoa siirrettäessä eri toimijoiden välillä tulee aina huomioida lapsen etu, myös sikiön. Työntekijät tunnustivat toiminnassaan sen, että usein keskitytään negatiivisiin ja menneisiin asioihin.

Työntekijät esittivät, että äitiyspoliklinikalla olisi hyvä olla nimetty työntekijä jälkihuollon nuorille äideille. Työntekijät ajattelivat, että kaikilla jälkihuollon nuorilla äideillä tulisi olla "pelkopolin" asiakkuus.

”äiti jolla on lastensuojeluasiakkuus ja tarttee erilaista tukkeä että sielläki tulis sitte tietyt tätit tähän hommaan.”

Työntekijöiden mukaan tulee mieltää yhdessä miten yhteistyötä tehdään neuvolan ja sairaalan kanssa sekä työn ja vastuun jakoa eri toimijoiden kesken. Yhteistyökumppaneiden kokoaminen yhteen hyvinvointineuvolamallin mukaisesti koetaan hyvänä ja yhteistyö neuvolan kanssa tulee saada käyntiin. Työntekijöiden mukaan työn onnistumisen kannalta on viranomaisten välisen yhteistyön toimittava. Työntekijöiden mukaan neuvolan kanssa voidaan kokoontua nuoren äidin kotiin yksittäisissä tapauksissa. Silloin tulisi sopia selkeä työnjako eri toimijoiden kesken. Yhteistyöhön toivottiin selkeää yhteiskäytäntöä neuvolan ja terveydenhuollon kanssa.

Työntekijät kokivat, että neuvolassa on hyviä toimintoja jälkihuollon nuorille äideille. Ne ovat kuitenkin usein aamuisin, joka ei kuitenkaan ole välttämättä sopivin aika nuorille äideille.

Esimiesten mukaan sosiaaliohjaajan tai muun työntekijän mukana olo neuvola- ja sairaalakäynneillä olisi hyvä olla vakiokäytäntö, josta nuori äiti voisi halutessaan kieltäytyä. Työntekijöiden ehdotus neuvolassa olevasta nimetyistä työntekijästä jälkihuollon nuorille äideille sai kannatusta myös esimiehiltä. Esimiehistä oli tärkeää, että jälkihuollon, neuvolan ja sairaalan välillä tehdään yhteistyötä ja työntekijät ovat yhteydessä toisiinsa. Lähtökohtana tulisi olla, että asiakaskotikäynnit tehdään yhdessä jälkihuollon ja neuvolan kesken nuoren äidin ollessa aktiivisesti neuvolan asiakas. Esimiehet pitivät erityisen tärkeänä, että nuori äiti on mukana suunnittelemassa omia palvelujaan. Esimiesten mukaan työskentelytavan keskiössä tulee olla nuoren äidin asiantuntijuuden tunnistaminen. Esimiehet pitivät tärkeänä keskittymistä tulevaisuuteen menneisyyden sijaan nuoren äidin asioissa.

Opinnäytetyön tutkimusaineiston mukaan esimiehet eivät nähneet mahdolliseksi nuoren äidin estää tiedon siirtymistä lastensuojelun, neuvolan ja sairaalan välillä tämän ollessa lastensuojelun asiakas. Tiedonsiirto ja yhteiset palaverit ovat esimiesten mukaan työntekijän vastuulla. Jälkihuollon työntekijän on hyvä olla mukana neuvolakäynnillä, jossa huolen aiheet kerrotaan nuoren äidin kuullen. Esimiesten mukaan on tärkeää arvioida vastaanottoaikojen pituutta. Eritysryhmille, kuten raskaana oleville nuorille äideille on syytä olla pidempiä aikoja. Osa asiakkaista pärjää lyhemmilläkin ajoilla, myös ryhmäaikoja on hyvä käyttää. Äitiyden tukena tulee olla ryhmätoiminta. Neuvolan roolia ryhmätoiminnan kehittämisessä tulee esimiesten mukaan mieltää.

6.2.3 Keskusteluapu

Opinnäytetyön tutkimusaineiston mukaan keskittyminen nuoren äidin sen hetkiseen elämäntilanteeseen on tärkeää. Nuoret äidit toivoivat mahdollisuutta saada keskusteluapua tai terapiaa raskauden aikana pinnalle nousevien tunteiden sekä lapsuuden kokemusten läpikäymiseen. He toivoivat keskusteluavun ja terapian olevan vapaaehtoista.

"Kyllä raskaus nostattaa ja varsinkin kun oma lapsuus ei oo ollu mikkään ruusunen ni sitte, että miten on voitu itteä kohella niin väärin.. että ko niinku ite kuitenkin toivoo niinku kaikkea parasta omalle lapselle.. että mikä onko ollu mussa joku vika vai mikä siinä on ollu. niinniinni kyllä semmoset asiat mulla ainakin mulla nousi siitä raskausaikana.."

Työntekijöiden mukaan neuvolassa on tällä hetkellä mahdollista saada perheterapeutilta keskusteluapua hankalissa asioista. Sosiaaliohjaaja voi työntekijöiden mukaan lähteä tarvittaessa mukaan käynnille. Perheterapiapalveluja on tällä hetkellä mahdollista saada hyvinvointineuvoloissa, joita ei kuitenkaan ole vielä kaikilla asuinalueilla.

Esimiesten mukaan yksilökeskustelun tarpeessa oleville nuorille äideille tulee taata aika perheneuvolan työntekijälle, psykiatriselle erikoissairaanhoidajalle tai lääkärille. Tämä sen vuoksi, että nuoren kanssa keskustelua käyvällä työntekijällä täytyy olla psykiatrista osaamista, koska nuoren oma raskaus aktivoi yleensä vanhoja traumoja/kokemuksia omasta lapsuudesta ja huostaanotosta. Esimiesten mukaan tämä saattaa aiheuttaa tai laukaista masennusta raskauden aikana tai lapsen syntymän jälkeen. Varsinkin, kun nuorella äidillä ei välttämättä ole omaa äitiä tai muuta verkostoa tukena.

6.2.4 Käytännön apu kotiin

Opinnäytetyön tutkimusaineiston mukaan asiakkaat toivoivat käytännön apua vauvan syntymän jälkeiselle ensimmäiselle kolmelle kuukaudelle. Asioita, joihin he itse olisivat tarvinneet enemmän tietoa ja käytännön apua vauvan kanssa, olivat muun muassa; vauvan navan puhdistus, vauvan pesu, vaipanvaihto ja vauvan pukeminen sään mukaisesti. Myös vauvan ruokailuun liittyvissä asioissa apu olisi ollut tarpeen; kuinka ruuat tehdään itse, kuinka usein vauva syö ja kuinka paljon ruokaa annetaan. Nuoret äidit kokivat, että he olivat saaneet parhaiten tietoa vauvan hoitoon liittyvissä asioissa internetin hakukone Googlen avulla. Nuoret äidit pitivät tärkeänä myös kodinhoudollista apua. Nuoret äidit kokivat etteivät he voi pyytää apua lapsen syntymän jälkeen. Nuorilla

äideillä oli epäily siitä, että apua pyytäessä työntekijät olettavat ettei nuori äiti pärjää lapsen kanssa ja, että avun pyytäminen johtaa lapsen lastensuojeluasiakkuuden alkamiseen.

"Se vähän on siinä ja siinä jos... tai itellä ainaki tullu semmonen olo et jos sä pyydät apua niin sitte oletetaan että sä et pärjää sen lapsen kans.."

"Ensimmäiset kolme varmaan... kaikkein rankimmat ku se ei nuku yhtään ja itkee ja on niinku silleen hankala.."

"Ja Googlesta varmaan kaiken suurimman tiedon.."

Työntekijät kokivat, että vanhanajan kodinhoitajajärjestelmä olisi tärkeä ja tervetullut osa nuorelle äidille annettavia palveluja. Kodinhoitajapalvelua tulisi työntekijöiden mukaan antaa nuorille äideille ensimmäiset kaksi - kolme kuukautta vauvan syntymän jälkeen. Tällaisen toiminnan tulisi olla vakiokäytäntö kaikille jälkihuollon äiti -asiakkaille niin sanottuna matalan kynnyksen palveluna, josta nuori äiti voi kieltäytyä halutessaan.

Työntekijöiden mukaan työnjako neuvolan ja sosiaalitoimen välillä tulisi mennä niin, että käytännön apu lapsen hoitamiseen ja huolenpitoon tulisi neuvolasta ja muu tuki sosiaalitoimesta. Työntekijät miettivät auttaisiko viranomaisten tiiviimpi yhteistyö siihen, että nuoren äidin olisi helpompi, turvallisempi ja luottavaisempi olo pyytää apua. Myös mahdollisuutta tilapäishoitajan käyttöön, nuoren äidin tukihenkilöksi, ensimmäisten vauvakuukausien aikana mietittiin. Työntekijöiden mukaan lapsen odottamisen, saamisen ja hoitamisen aikana korostuu jälkihuollon asiakkaiden äidittömyys. Työntekijät pohtivat, voiko tähän kehitellä jonkinlaista varaäiti – mallia.

"sanotaanko näin että jos meillä ois edelleenkin se vanhanaikainen kodinhoitajajärjestelmä, niin tässä ois just semmonen niinku sauma sille vanhanaikaiselle kodinhoitajalle, joka käestä pittäin opettas."

Työntekijät pitivät positiivisena asiana sitä, että nuoret äidit etsivät tietoa internetistä. Työntekijät kokivat tiedonhaun osoittavan, että nuori äiti oli kiinnostunut omasta äitiydestään. Työntekijöiden mukaan internet ei kuitenkaan saisi olla ainoa tietolähde, jota nuori äiti käyttää.

Työntekijät kokivat, että ensikodissa olo oli antanut hyvän alun monelle nuorelle äidille, siellä käydään lapsen hoito ja huolenpito läpi huolellisesti ja monipuolisesti. Haastateltavat miettivät, kuinka ensikotien hyvä malli ja tieto saataisiin kaikille nuorille äideille mahdolliseksi?

Esimiehet pitivät Mellenius-talon perhekuntoutuksesta saatuja kokemuksia hyvinä. Lisäksi esimiehet näkivät tärkeäksi sen, että työskentelyssä jälkihuollossa olevien nuorten äitien kanssa on mukana monitoimijuus eli työskentelyyn mukaan tulisi saada myös nuorisotoimi, vapaa-ajan sektori sekä kolmas sektori.

Esimiehet pitivät tärkeänä käytännön avun järjestämistä jälkihuollossa oleville nuorille äideille. Apu tulisi järjestää vakiokäytäntönä perhepalveluiden kautta ja se voidaan järjestää tarvittaessa ostopalveluna. Muita esimiesten ajatuksia jälkihuollossa olevien nuorten äitien palveluiden kehittämiseksi olivat ensisijaisesti ensisynnyttäjille tarkoitetut vertaistukiryhmät (yhteistyökuviona perustason toiminta sivistys- ja kulttuuritoimen sekä päivähoidon kanssa), osa-aikainen päivähoito tukemaan nuoren äidin jaksamista sekä painopisteen pitäminen peruspalveluissa. Perhekuntoutuksen tulee esimiesten mukaan tapahtua asiakkaan omissa ympäristöissä, ei laitoksessa.

”tätä perustason toimintaa tuonne sivistys- ja kulttuuripuolelle päivähoitoon että esimerkiksi voi olla lapsi sitte osa-aikaisessa hoidossa, että tuetaan sitä äidin jaksamista.”

6.2.5 Vertaistukiryhmät

Opinnäytetyön tutkimusaineiston mukaan asiakkaat toivoivat lisää tietoa olemassa olevista vertaistukiryhmistä. He halusivat pysyviä vertaisryhmiä jälkihuollon nuorille äideille. Nuoret äidit pitivät tärkeänä vapaata pääsyä ryhmiin kaikille raskaana oleville tai jo lapsen saaneille nuorille äideille. Tällä hetkellä nuoret äidit pitivät ryhmiin mukaan pääsyä liian vaikeana. He toivoivat myös mahdollisuutta vaikuttaa enemmän vertaistukiryhmien sisältöihin.

”...vertaistuki on ehkä se tosi kiva juttu.”

”Enemmän että...me saahaan päättää mitä tehään siellä. Et ei silleen, että ois joku valmis kaavakepohja, mikä oli mun mielestä siskot-ryhmässä aivan älyttömän huono. Että ketään ei kiinnostanu ne asiat mitä siellä yhtäkkiä tuli semmosia aiheita. Että käsitelläänpä nyt vuorokausiryhmiä kaks tuntia, niin kaikki oli vähä silleen että joo, ehkä ei.”

Nuoret äidit olivat kiinnostuneita kodin ulkopuolisesta harrastustoiminnasta. Heidän mielestään monet harrastukset ovat liian kalliita ja tämän koettiin olevan esteenä osallistumiselle. Nuoret äidit toivovat isätoiminnan järjestämistä, sillä he pitivät isyyden tukemista tärkeänä.

”Ja sit seki että miehet sais mukaan kans jonnekki joskus niin seki ois kiva mutta sitte ku ne on vaan monesti pelkille äideille.”

Työntekijät pitivät nuorille suunnattuja ryhmätoimintoja tärkeinä. He kertoivat, että jälkihuollon palveluissa oli alkanut syksyllä 2014 äitiryhmä, jonka tavoitteena on edistää äidin ja lapsen vuorovaikutusta. Työntekijöiden mukaan kaikille jälkihuollon asiakkaille on tulossa lisäksi kerran kuussa kokoontuva toiminnallinen ryhmä. Työntekijät kertoivat, että asiakkaat pystyvät vaikuttamaan sosiaalitoimen ryhmien sisältöihin. Työntekijät pitivät tärkeänä, että asiakkailla olisi mahdollisuus vaikuttaa myös muiden toimijoiden järjestämien ryhmien sisältöihin. Tässäkin asiassa koettiin tärkeäksi yhteistyökumppaneiden kokoaminen ja yhteistyön kehittäminen.

Opinnäytetyön tutkimusaineiston mukaan esimiehet pitivät moniammatillisuutta tärkeänä ryhmätoimintoja kehittäessä. Ryhmätoiminta tulisi toteuttaa yhteistyössä jälkihuollon, perheneuvolan, sivistys- ja kulttuuritoimen, sekä päivähoiton kanssa moniammatillisesti. Esimiehet pitivät raskeana olevien asiakkaiden vertaisryhmiä sekä isien huomioimisen ryhmien toiminnassa hyvänä asiana. Esimiesten mukaan on tärkeää kartoittaa parisuhteen tilanne sekä mahdolliset arjen sujuvuutta haastavat tekijät, kuten työttömyys. Isien kohdalla tärkeää olisi huolehtia myös aktivointisuunnitelmista ja muista toimenpiteistä.

6.2.6 Palvelujärjestelmän rakenne

Opinnäytetyön tutkimusaineiston mukaan työntekijät kokevat työssään rakenteellisia haasteita. Työntekijät kokivat, että jälkihuollon piirissä olevan nuoren äidin taloudellinen apu kulkee ”raskaan” palvelujärjestelmän kautta kun yleensä niin kutsuttu ”normaali nuori” saa apua omilta vanhemmiltaan. ”Välitilaan”, jossa jälkihuollon asiakkaana on nuori äiti ja lapsi, pitäisi heidän mukaansa puuttua jollain muulla tavalla kuin lastensuojelun avulla (esim. nuori äiti, joka pärjää lapsen kanssa, mutta tarvitsee lapsen toppapukuun rahaa, ei tarvitsisi lastensuojelun asiakkuutta). Työntekijöiden mukaan esimerkiksi jälkihuollon nuoren äidin tukiperheen tuki ei koske lasta. Jotta tuki on mahdollista myös lapselle, täytyy lapsella olla lastensuojelun asiakkuus, joka sisältää juridisen perusteen, vastuun ja rahanmaksuliikenteen.

Työntekijät kertoivat, että rahaliikenteelle tarvitaan lastensuojelun asiakkuus. Työntekijät miettivät, onko uudessa sosiaalihuollon laissa muutos tähän? Onko Oulun kaupungilla ennaltaehkäisevää perhetyötä perheille, joilla ei ole lastensuojeluasiakkuutta? Työntekijät kokivat haastavana

ajatuksen: miten jälkihuollossa voidaan vähemmän byrokraattisesti vastata nuorten äitien tuen tarpeeseen?

Työntekijät toivat esille, että jälkihuollossa on sektoroitunut työtapa. Työntekijöiden mukaan työskentelyn tulisi olla moniammatillista ja työskentelyssä pyrittäisiin pois sektorikeskeisyydestä. Työntekijät pitivät tärkeänä kolmannen sektorin palveluita ja niiden liittämistä osaksi yhteistyötä. Työntekijät kokivat, etteivät voi tehdä riittävästi moniammatillista työtä resurssien puutteen vuoksi.

Esimiehet kertoivat, että perhepalveluiden kautta on mahdollista saada harkinnanvaraista tukea nuorelle. Jälkihuollon sosiaalityöntekijä pystyy myöntämään harkinnanvaraisesti rahaa lapsen menoihin ilman lapsen lastensuojeluasiakkuutta. Tukea on saatavilla perhepalveluiden kautta, jolloin on tärkeää, että neuvola ohjaa asiakkaan perhepalveluiden piiriin. Esimiehet kokivat myös tärkeäksi, että muiden toimijoiden asiantuntijuus tunnustetaan yhteistyötä tehtäessä. Esimiesten mukaan sosiaalityössä yleisesti esimiesten tulee kannustaa työntekijöitä pois sektoroituneesta työtavasta.

6.3 Osaavat ammattilaiset

Seuraavaksi kuvataan tämän opinnäytetyön tutkimusaineisto, joka liittyy lastensuojelun laatusuosituksen kohtaan ”Osaavat ammattilaiset”. Tutkimusaineisto on jaoteltu resurssit -alaotsikon alle.

6.3.1 Resurssit

Opinnäytetyön tutkimusaineiston mukaan työntekijöiden yhteinen kokemus oli, että työntekijä-resurssit ovat liian vähäiset työn määrään nähden. Työntekijät kokivat resurssien vähäisyyden vaikuttavan kaikkiin opinnäytetyön tutkimuksessa esiin nousseisiin epäkohtiin. Työntekijät kokivat työn kuormittavaksi ja haasteeksi koettiin myös työntekijöiden vaihtuvuus. Työntekijät kokivat, etteivät he voineet resurssien puutteen takia tehdä niin hyvää työtä, kuin olisivat halunneet.

Esimiehet kertoivat, että resurssien riittävyys lastensuojelussa on Oulun kaupungissa tarkastelun alla. Asiakasmäärän kasvusta huolimatta työntekijäresurssit ovat pysyneet ennallaan. Ensi vuo-

den henkilöstösuunnitelmassa tullaan katsomaan, mikä on sopiva määrä asiakkaita yhtä sosiaalityöntekijää kohti. Tämän hetkinen suositus on, että sosiaalityöntekijä tapaa asiakasta vähintään 2h/kk, lastensuojelun työntekijällä saa olla enintään 50 lasta asiakkaana. Esimiesten mukaan lastensuojelun työntekijäresurssiin voidaan saada enemmän liikkumavaraa, kun sosiaaliohjaajalla/sosiaalityöntekijällä on työpari peruspalveluista.

"Voi niinku lähteä hakemaan sitä työparia myös muualta nuorisotoimesta ja sitä ohjaus palavelutukkee"

Esimiehet näkevät sosiaalihuoltolain muutoksen positiivisena asiana. He kokivat, että uuden lain avulla voidaan vastata asiakas- ja työntekijätason haastatteluaineistosta nousseisiin haasteisiin paremmin. Sosiaalihuoltolain muutos tulee esimiesten mukaan helpottamaan sosionomiopintojen suorittaneiden työntekijöiden palkkaamista lastensuojeluun. Sosionomien (AMK) ja sosiaalityöntekijöiden välinen työnjako tulee mahdollisesti jakautumaan niin, että sosionomi (AMK) vastaa kenttätöistä ja sosiaalityöntekijä päätöksenteosta.

6.4 Moniulotteinen arviointi

Seuraavaksi kuvataan tämän opinnäytetyön tutkimusaineisto, joka liittyy lastensuojelun laatusuosituksen kohtaan "Moniulotteinen arviointi". Tutkimusaineisto on jaoteltu Työntekijöiden ja esimiesten yhteistyö -alaotsikon alle.

6.4.1 Kirjauskäytännöt

Opinnäytetyön tutkimusaineiston mukaan nuoret äidit kokivat työntekijöiden vaihtuessa puutteita tiedon siirtymisessä seuraavalle työntekijälle. Nuoret äidit toivoivat, että kaikki sosiaalityöntekijän kanssa sovitut asiat kirjoitetaan ylös. Tällöin työntekijän vaihtuessa yhdessä sovitut asiat tulevat uuden työntekijän tietoon.

"Sitte jos sä oot sopinu sen sun oman sosiaalityöntekijän kans jotaki... ..sitte sielä on se uus sosiaalityöntekijä ja sitte, jos ei lue jossaki lapussa, että te ootte sopinu tai että me ollaan sovittu niin se ei voi tehä asialle mittään, koska ei lue missään mittään"

Opinnäytetyön tutkimusaineiston mukaan työntekijät pitivät tärkeänä kirjata ylös asiakkuuden yksityiskohdat ja tarkastaa kirjaukset yhdessä nuoren kanssa. Työntekijöiden mukaan heillä ei ole riittävästi aikaa ja resurssia sekä kirjata että lukea kaikkia kirjauksia.

Opinnäytetyön tutkimusaineiston mukaan esimiehet pitivät työmenetelmien kehittämistä tärkeänä osana jälkihuollon työtä. Esimiehet pitivät tärkeinä selkeitä asiakaskirjauksia (asiakassuunnitelmat, sopimukset ja päätökset sekä niiden perustelut). Kirjaukset tulisi tulostaa ja antaa asiakkaalle. Tällainen käytäntö lisäisi työnteon läpinäkyvyyttä asiakkaalle.

6.4.2 Työntekijöiden ja esimiesten yhteistyö

Opinnäytetyön tutkimusaineiston mukaan esimiehet pitivät tärkeänä sitä, että työntekijät saattavat rakenteelliset ongelmat ja työtapojen haasteet esimiestason tietoon, jotta toimintaa voidaan kehittää. Esimiehet huomauttivat, että kenttätyötä oli kehitetty aikaisemmin erilaisin menetelmin. He myös näkivät työn jatkuvan kehittämisen tärkeänä ja sanoivat, että siihen tullaan panostamaan tulevaisuudessa.

7 TUTKIMUSTULOSTEN TARKASTELU JA KEHITYSEHDOTUKSET

Tässä luvussa esitellään tämän opinnäytetyön tutkimustulokset joita tarkastellaan suhteessa aikaisempaan koti- ja ulkomaiseen tutkimukseen sekä Sosiaali- ja terveysministeriön sekä Suomen kuntaliiton antamaan valtakunnalliseen lastensuojelun laatusuositukseen. Näihin perustuen on laadittu Oulun kaupungin lastensuojelun jälkihuollon kehittämiseksi kehitysehdotukset.

Lastensuojelun laatusuositus on tehty lastensuojelupalvelujen toteuttamisen, kehittämisen, arvioinnin ja johtamisen tueksi. Laatusuositus on tarkoitettu myös lapsille ja nuorille sekä heidän vanhemmilleen ja läheisille. Suositukset on suunnattu myös lastensuojelun muille toimijoille. (THL 2015f, viitattu 8.7.2015) Lastensuojelun laatusuosituksen mukaan kuntien tulisi laatia suunnitelma lasten, nuorten ja heidän vanhempiansa osallistumisen vahvistamiseksi ja lastensuojelupalveluiden parantamiseksi. Suunnitelma pitää sisällään konkreettiset toimenpiteet siitä, miten lasten, nuorten ja vanhempien osallistumista edistetään, sekä kuinka heidän kokemustietoa hyödynnetään osana arkista lastensuojelutyötä ja kokonaisvaltaisempaa lastensuojelun kehittämistä (Lastensuojelun laatusuositus 2014, 19)

Opinnäytetyön tutkimustulokset ja kehitysehdotukset on luokiteltu lastensuojelun laatusuosituksen otsikoiden mukaisesti neljän pääotsikon alle. Otsikot ovat Osallisuus lastensuojeluasiassa, Yhteinen palvelujärjestelmä, Osaavat ammattilaiset ja Moniulotteinen arviointi (Lastensuojelun laatusuositus, 3). Tarkoitus on, että kehitysehdotukset eivät jää yksittäisiksi ja irrallisiksi ehdotuksiksi, vaan voivat lisätä paikallista kehittämistyötä lastensuojelun laatusuosituksen mukaisesti. Lukujen alaotsikot on muodostettu tutkimustulosten ja kehitysehdotusten asiasisältöjen mukaan. Tutkimustuloksia ja kehitysehdotuksia on tarkasteltu lastensuojelun laatusuosituksen lisäksi suhteessa aiempiin jälkihuoltoa koskeviin tutkimuksiin. Jokaisen alaluvun lopussa on Oulun kaupungin jälkihuollon palveluille suunnatut kehitysehdotukset omassa laatikossaan.

7.1 Osallisuus lastensuojeluasiassa

Lastensuojelun laatusuosituksessa todetaan, että vaikuttavien lastensuojelun palvelujen kehittämisen avain on vahvistaa lasten, nuoren ja vanhempien osallistumista. Lastensuojeluasian eri osapuolten tulee kokea ja luottaa siihen, että he tulevat kuulluksi omana itsenään. Ollakseen osallisia heidän tulee kokea myös, että he pääsevät tuomaan näkemyksensä käsiteltäviin asioihin. Laatusuosituksessa pidetään myös tärkeänä riittävää tiedonkulkua ja oikea-aikaista yhteistyötä erityisesti terveydenhuollon, varhaiskasvatuksen ja koulun sekä perheen kanssa. (Lastensuojelun laatusuositus 2014, 18)

Lastensuojelun laatusuosituksessa mukaan nuorelle tulee antaa mahdollisuus vaikuttaa työskentelyyn, kuten aikaan, paikkaan ja tapaan käsitellä hänen asioita. Tieto asiakkuudesta ja sen käytännöistä tulee antaa hänelle ymmärrettävässä muodossa. Nuoren on olennaista tietää, kuka hänen asioistaan hoitaa ja miten hänet tavoitetaan. On tärkeää, että työntekijällä on riittävästi aikaa kohdata nuori ja ettei työntekijä vaihdu jatkuvasti. Työskentelyssä on tärkeää myös jatkuvan ja luottamuksellisen vuorovaikutuksen syntyminen. Johdon tehtävänä on huolehtia, ettei esimerkiksi organisaatiomuutosten vuoksi asiakkaan ja työntekijän välinen luottamuksellisuus asiakassuhteessa katkea tarpeettomasti. Nuoren lähiverkoston jäsenet tulee määritellä yksilöllisesti nuoren ja perheiden tarpeen ja toiveiden mukaan. Tiedonkulku ja yhteistyö etenkin terveydenhuollon, varhaiskasvatuksen ja koulun sekä perheen kanssa on tärkeää. (Lastensuojelun laatusuositus, 19- 22.)

Monet lastensuojelusta tehdyt ulkomaiset sekä kotimaiset tutkimukset tukevat asiakaslähtöistä työn kehittämistä sekä asiakkaiden asiantuntijuuden käyttämistä palveluja kehittäessä. Englannissa tehdyn tutkimuksen (Supporting Young Parents) mukaan jälkihuollossa olevat nuoret toivoivat, että sen lisäksi, että heitä kuunnellaan, heidät otettaisiin myös mukaan päätöksen tekoon heitä koskevissa asioissa (Aggleton, Chase, Warwick & Knight 2008, 30). Törrösen ja Vauhkosen (2012, 100.) tutkimuksen mukaan nuoret haluavat osallistua heitä koskevaan päätöksen tekoon, sekä viedä asioita poliittiselle päätäjällä päätettäväksi. Aggletonin ym. mukaan asiakaslähtöisessä työskentelyssä ja palveluiden parantamisessa on tärkeää asiakkaan kuuleminen ja siihen vastaaminen. Hyvin usein oletetaan, että nuoret tarvitsevat jotakin, ilman että heiltä itseltään on asiaa tiedusteltu. (2008, 174.)

7.1.1 Luottamuksellisen suhteen kehittäminen

Tämän opinnäytetyön tutkimustulosten mukaan nuoret äidit kokivat olevansa taakkana työntekijöille, heillä oli myös kokemus jälkihuollon työntekijöiden kiireestä ja kovasta työmäärästä. Tutkimustulosten mukaan työntekijät kokivat työntekijän ja nuoren äidin luottamuksellisen suhteen ehkäisevän nuorten äitien negatiivisia kokemuksia työskentelystä ja helpottavan avun pyytämistä. Tutkimustulosten mukaan esimiehet pitivät tärkeänä asiakas-työntekijä-suhteen kehittämistä. Esimiehet esittivät, että etsitään tapoja, joilla voidaan välittää kiireetön vaikutelma asiakkaalle.

Myös muissa tutkimuksissa pidettiin työntekijän ja asiakkaan suhdetta monisyisenä, luottamus rakensi kuitenkin työskentelylle parempaa pohjaa. Corlyon ja McGuire totesivat Pregnancy and parenthood – tutkimuksessa, että nuoren äidin ja sosiaalityöntekijän suhde on ristiriitainen. Nuoret kokivat usein tarvitsevansa tukea ja kaipasivat sosiaalityöntekijän aitoa kiinnostusta heidän hyvinvoinnistaan, mutta taas toisaalta kokivat sosiaalityöntekijöiden ”kyttävän” heidän tekemisistään. Osa haastatelluista nuorista koki sosiaalityöntekijän hyvin läheiseksi ihmiseksi. Toiset kokivat, että sosiaalityöntekijät olivat kiinnostuneita heidän elämästään vain siksi, että heidän on työn puolesta pakko olla. Nuoret toivat esille, että ahdistavinta sosiaalityöntekijän kanssa asioidessa olivat puutteet luottamuksessa, avun saannissa ja tavoitettavuudessa. (Corlyon & McGuire 2012, 38 -40, 184.)

Koiviston ja Puron mukaan luottamuksen rakentaminen asiakkaan ja työntekijän välillä koettiin tärkeäksi. Luottamus oli edellytys työskentelylle ja asiakkaan auttamiselle. Kun asiakkaalla oli luottamuksellinen suhde työntekijään, niin he uskalsivat ottaa yhteyttä sosiaalityöntekijään hädän keskellä. Avoimuus oli osa luottamuksellista suhdetta. (Koivisto & Puro 2014, 116.) Jurvansuun tutkimustulosten mukaan hyvä suhde sosiaalityöntekijän kanssa muodostui tapaamisissa, joissa nuorelle syntyi tunne, että hänestä välitetään ja hänen asioitaan hoidetaan sekä hänestä ollaan kiinnostuneita. Nuorten mielestä hyvän suhteen luominen oli sosiaalityöntekijän tehtävä. (Jurvansuu 2013, 58.) Supporting Young Parents -tutkimuksen mukaan työntekijän vaihtuminen vaikeutti luottamuksellisen suhteen rakentumista ja näin ollen huononsi myös palvelun vaikuttavuutta. (Aggleton, Chase, Warwick & Knight 2008, 173).

Osa Pregnancy and parenthood -tutkimuksessa haastatelluista sosiaalityöntekijöistä näkivät asiakassuhteen täysin työpohjaiseksi, mutta kokivat että kyseessä oleva nuori oli hänestä liian riippuvainen. Osa sosiaalityöntekijöistä taas koki, että heidän tehtävänsä oli vastata vain nuoreen it-

seensä kohdistuvista asioista ja toisten työntekijöiden vastuulla oli vauvan asiat. (Corlyon & McGuire 2012, 38 -40.)

Vänskän ja kumppaneiden mukaan työntekijän ja asiakkaan välistä luottamusta voidaan rakentaa kehittämällä työtapoja. Voimavarakeskeisessä puhekäytänteessä työntekijä lähtee rakentamaan suotuisaa ilmapiiriä keskustelulle asiakkaan kanssa virittäen keskusteluodotusta, tarjoamalla kysymiseen mahdollisuuden sekä jutustelee ja kyselee asiakkaan tuntemuksia. Keskustelun jatkuessa työntekijä tunnustelee, helpottaa asiakkaan itsearviointia ja kuuntelee mitä asiakas haluaa sanoa. Työntekijä rohkaisee ja kannustaa, sallii vertaispuheen ja osoittaa tarvittaessa tahdikkautta. Asiakas kysyy ja kertoo omia kokemuksiaan, ilmaisee tietonsa sekä arvioi ja keskeyttää tilanteen tai työntekijän puheen tarvittaessa. Keskustelusta syntyy työntekijän yksilöllisiä neuvoja asiakkaalle hänen tilanteensa pohjalta. Nämä rakentavat asiakkaan ja työntekijän keskinäistä luottamusta ja lisäävät asiakkaan sisäistä voimaantumisen tunnetta. (Vänskä, Laitinen-Väänänen, Kettunen & Mäkelä 2011, 85 -86.)

Opinnäytetyön tutkimustulosten ja aikaisemman tutkimuksen perusteella esitämme kehitysehdotuksena, että jälkihuollossa kehitetään asiakasprosessia. Asiakastyössä tulisi pyrkiä työskenteelyyn, jossa työntekijä voisi aikaisempaa paremmin keskittyä kiireettömään aitoon kohtaamiseen nuoren äidin kanssa. Tällä tavoin olisi mahdollista parantaa työntekijän ja nuoren äidin välistä luottamusta. Olisi mahdollista myös parantaa nuoren äidin avun pyytämistä sekä poistaa nuoren äidin mahdollisia negatiivisuuden tunteita asiakkuudesta.

KEHITYSEHDOTUS:

Asiakasprosessin kehittäminen

-Kiireetön kohtaaminen asiakastilanteessa.

7.1.2 Työntekijän tavoitettavuuden parantaminen

Opinnäytetyön tutkimustulosten mukaan nuoren äidin on hyvä tietää sosiaalipalvelujen yhteystiedot, johon voi soittaa virka-aikana. Yhteystietojen tärkeys korostui, kun oma sosiaalityöntekijä ei ollut tavoitettavissa. Tutkimustuloksissa työntekijät toivat esille, että käytössä on päivystysnumero virka-aikana ja muuna aikana asiakkailta on mahdollisuus soittaa sosiaalipäivystykseen. Työnteki-

jöiden saavutettavuus myös puhelintuntien ulkopuolella oli erityisen tärkeä esimiesten mielestä. Uusia yhteydenpitovälineitä tulee esimiesten mukaan hyödyntää sosiaalityössä, esimerkiksi sähköposti ja sosiaalinen media. Ensiarvoisen tärkeänä esimiehet pitivät sitä, että työntekijöiden tekniset laitteet toimivat, tämä takaa yhteyksien ja tiedonsiirron toimivuuden ja asiakaskirjauksien reaaliaikaisuuden.

Corlyon ja McGuire (2012, 184.) toivat esille nuorille vanhemmille tehdyssä haastattelututkimuksessa, että nuoret kokivat sosiaalityöntekijän huonon tavoitettavuuden yhdeksi ahdistusta tuottavaksi tekijäksi. Myös Aggleton ym. toivat tutkimuksessaan esille sosiaalityöntekijän vaikean tavoitettavuuden asiakkaan kannalta. Eräs haastatelluista kuvaili tavoitettavuutta seuraavasti: ”kun oli jokin ongelma, niin aina ei tiennyt mihin soittaa. Minulla oli niin monta sosiaalityöntekijää ja ne vaihtui usein...” (Aggleton ym. 2008, 109.)

Raision jälkihuoltonuorille tekemässään tutkimuksessa, nuoret kokivat, että työntekijän tärkeimpänä tehtävänä oli antaa nuorelle aikaa. Jälkihuoltonuorten mielestä yhteisen ajan tuli olla tavoitteellista, säännöllistä ja nuoren tarpeisiin perustuvaa. (Raisio 2015, 46.) Myös Salosen tutkimuksessa haastatellut jälkihuollon nuoret kokivat merkitykselliseksi, sen että aina pystyi ottamaan yhteyttä työntekijään ja saamaan tukea ongelmatilanteessa. Salosen tutkimustuloksissa tärkeänä asiana pidettiin myös sitä, että työntekijä kyselee kulumisia säännöllisin väliajoin. (Salonen 2014, 28.) Jurvansuun tutkimustulokset ovat Raision ja Salosen kanssa samoilla linjoilla, nuoret pitivät sosiaalityöntekijän helppoa tavoitettavuutta tärkeänä (Jurvansuu 2013, 48).

Kosomaa-Hovatan tekemässä tutkimuksessa Espoossa käytettyjen jälkihuollon kokemusasiantuntijoiden mukaan jälkihuollon liittymistä sähköiseen mediaan ei pidetty hyvänä asiana ja kokemusasiantuntijat kokivat, etteivät aikoisi siihen osallistua. Kokemusasiantuntijoista olisi liian leimaavaa kuulua esim. jälkihuollon ryhmään ja anonyymius jälkihuollon asiakkuudesta vaarantuisi. Muita verkkopalveluja kokemusasiantuntijat kuitenkin toivoivat. Heistä olisi hyvä voida tehdä esim. toimeentulohakemus verkossa, tämä helpottaisi asioimista. Kokemusasiantuntijat esittivät www-sivuja, joiden kautta saisi erilaista infoa ja saisi työntekijät kiinni (chat), esimerkiksi sellaisissa tilanteissa joissa nuorella ei ole puheaikaa. (Kosomaa-Hovatta 2013, 42 -43.)

Lastensuojelun laatusuosituksen (2014, 18.) mukaan, ”Lapsen, nuoren ja vanhempien näkökulmasta on olennaista tietää, keneen voi olla yhteydessä omassa asiassaan; kuten kuka on hänen asioistaan vastaava, oma sosiaalityöntekijä ja miten hänet tavoittaa.” Lastensuojelun laatusuosi-

tuksen (2014, 23.) mukaan kuntien tulee aktiivisesti tiedottaa lastensuojelu- ja perhepalveluista. Kun asiakkaalla on tieto saatavilla olevista palveluista, luo se turvaa ja luottamusta myös silloin kun palvelulle ei ole tarvetta. Palvelun saaminen nopeutuu, kun yhteystiedot ovat helposti löydettävissä. Palveluista tiedottaminen auttaa myös palvelujen oikea-aikaisessa kohdentamisessa.

Opinnäytetyön tutkimustulosten ja aikaisemman tutkimusten perusteella esitämme kehitysehdotuksena, että jälkihuollossa kehitetään asiakasprosessia. Asiakastyössä tulisi parantaa työntekijöiden tavoitettavuutta sekä puhelimitse, että muun teknologian ja sosiaalisen median kautta. Tavoitettavuutta voitaisiin parantaa esimerkiksi www-sivuilla olevan chat -palvelun avulla. Tällä tavoin olisi mahdollista helpottaa työntekijän ja nuoren äidin välistä yhteydenpitoa.

KEHITYSEHDOTUKSET:

Asiakasprosessin kehittäminen

-Työntekijöiden tavoitettavuuden parantaminen

-Teknologian ja sosiaalisen median hyödyntäminen yhteydenpidossa

7.1.3 Työntekijöiden vaihtuvuudesta aiheutuvien haittojen vähentäminen

Opinnäytetyön tutkimustulosten mukaan nuoret äidit toivoivat yhtä sosiaalityöntekijää, jonka kanssa he voisivat työskennellä koko asiakkuuden ajan. Kuitenkin he toivoivat mahdollisuutta myös vaihtaa tarvittaessa työntekijää. Työntekijöiden ei ollut mahdollista hoitaa nuoren äidin ja hänen lapsensa asioita samassa paikassa. Verkostoyhteistyössä pidettiin tärkeänä työntekijöiden keskinäistä roolitusta ja vastuunjakoja. Työntekijät pyrkivät siihen, että nuorella äidillä olisi sama työntekijä koko asiakkuuden ajan, kuitenkin he näkivät haasteena työntekijän osaamisen riittävyden. Työntekijöiden mukaan jälkihuollossa oli mahdollista vaihtaa sosiaalityöntekijää tai ohjaajaa. Esimiesten mukaan sosiaalityön rakenteet mahdollistivat sen, että nuorella äidillä ja lapsella on sama sosiaalityöntekijä. Tutkimustuloksissa esimiehet toivat esille, että uusi sosiaalihuoltolaki tulee muuttamaan käytäntöjä joustavammiksi ja tutkimusaineistosta nousseisiin haasteisiin voidaan paremmin vastata. Käytäntöjä tulee miettiä lastensuojelun työntekijöiden kanssa. Esimiesten mukaan nuorella äidillä tulee olla painavat perusteet työntekijä vaihdoksissa. Heidän mielestä vaihtamistoiveeseen johtaneista seikoista pitää keskustella nuoren äidin kanssa. Esimiesten mukaan työntekijävaihdokset tulee tehdä suunnitelmallisesti. Esimiesten mukaan jälkihuollon piirissä ole-

villa nuorilla äideillä olisi hyvä olla perhekohtainen vastuusosiaalityöntekijä, joka koordinoi koko perheen palveluita.

Lastensuojelun laatusuosituksessa todetaan, että työntekijällä tulee olla riittävästi aikaa asiakkaan kohtaamiselle ja olennaista on myös se, että työntekijä ei vaihdu usein (Lastensuojelun laatusuositus 2014, 18). Lastensuojelun laatusuosituksessa on otettu myös kantaa pirstaleiseen lastensuojelun asiakasprosessiin. Jälkihuoltoselvityksen mukaan asiakkaan kannalta ei ole hyvä asia, että lastensuojelun asiakasprosessi on pilkottu moneen osaan. Myös yhteistyökumppanien työ vaikeutuu pilkkomisen myötä. (Lastensuojelun laatusuositus 2014, 26.) Launamon (2012) tutkimuksen mukaan sosiaaliohjaajat toivoivat työparityöskentelyä varsinkin lapsiperheiden kanssa. Työparityöskentelyn avulla he voivat jakaa mielipiteitä ja näkemyksiä asiakkaan asioista sekä asiakas saa parempaa tukea. (2012, 64.)

Kosomaa-Hovatan tekemässä tutkimuksessa jälkihuollon kokemusasiantuntijoiden mukaan työntekijöiden vaihtuvuus koettiin huonoksi, varsinkin asiakkaan ja työntekijän välisen luottamuksen syntymisessä. (Kosomaa-Hovatta 2013, 42).

Lastensuojelun laatusuositusten mukaan lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tehtävänä on koordinoida lastensuojeluasiaan liittyvää viranomaistyötä. Hänen tehtävänä on huolehtia, että yhteistyössä mukana olevat viranomaiset tietävät yhteistyön tarkoituksen ja tavoitteet. (Lastensuojelun laatusuositus 2014, 27.) Kyllönen- Roth-Scholmannin tutkimushaastattelun tuloksissa tuli esille, että jälkihuoltotyöhön kaivattaisiin ylipäätään suunnitelmallisempaa otetta. Sosiaalityöntekijöiden mukaan nuoret saisivat paremmin tarvitsemaansa tiiviimpää tukea, jos itsenäistymisvaiheeseen siirtymistä valmisteltaisiin jo hyvissä ajoin nuoren kanssa. (Kyllönen-Roth-Scholman 2007, 66.)

Opinnäytetyön tutkimustulosten ja aikaisemman tutkimuksen perusteella esitämme kehitysehdotuksena, että jälkihuollossa kehitetään asiakasprosessia. Asiakastyössä tulisi pyrkiä pysyviin työsuhteisiin ja mikäli työntekijä vaihtuu, tulisi vaihdos toteuttaa suunnitelmallisesti. Esitämme työtappaa, jossa perheillä olisi perhekohtainen vastuusosiaalityöntekijä. Esitämme myös palveluprosessin kehittämistä. Moniammatillista yhteistyötä tehtäessä työn alussa tulisi jakaa roolit ja tehdä vastuunjaot. Tällä tavoin olisi mahdollista parantaa työntekijän ja nuoren äidin työskentelyä sekä nuoren äidin perheen asiat olisi keskitetty yhdelle sosiaalityöntekijälle. Verkostotyöskentelyn avaaminen poistaisi päällekkäisyyksiä sekä mahdollisesti parantaisi työskentelyn laatua.

KEHITYSEHDOTUKSET:**Asiakasprosessin kehittäminen**

- Sama työntekijä koko asiakasprosessin ajan, vaihtuvuudesta aiheutuvien haittojen minimointi
- Työntekijävaihdosten toteuttaminen suunnitelmallisesti
- Vastuusosiaalityöntekijä perhekohtaisesti

Palveluprosessin kehittäminen, monialaisen yhteistyön kehittäminen

- Verkostotyöskentelyssä työntekijöiden keskinäinen roolitus ja vastuunjako

7.1.4 Nuoren äidin tukeminen tukiverkoston rakentamisen ja ylläpitämisen kautta

Opinnäytetyön tutkimustulosten mukaan nuoret äidit kokivat tukiverkoston kartoittamisen raskauden aikana tärkeäksi. He kertoivat, että tukiverkoston puuttuessa on tärkeää tietää, mistä voi saada tukea. Työntekijöiden mukaan oli tärkeää selvittää olennaisimmat henkilöt nuoren äidin verkostossa - sekä henkilökohtaisessa että viranomaisverkostossa. Verkostojen selvittäminen olisi hyvä ottaa yleiseksi työtavaksi. Työntekijöiden mukaan tukiverkosto voi muodostua monenlaisista henkilöistä. Opinnäytetyön tutkimustulosten mukaan esimiehet pitivät asiakkaiden tukiverkoston kartoittamista tärkeänä.

Myös monet aiemmat tutkimukset tukevat asiakkaan verkoston tärkeyttä. Pregnancy and Parenthood-tutkimuksessa nuoret pitivät ystäviltaan saamaansa tukea erittäin tärkeänä. He toivat kuitenkin esille, että raskaana ollessa ja tuorena vanhempana ystävyysuhteiden ylläpitäminen oli haastavaa. Nuoret kokivat, että vanhemmaksi tulon jälkeen he saivat ystäviltaan seuraa vapaa-ajalle, mutta eivät henkistä tukea. (Corlyon & McGuire 2012, 185.)

Törrösen ja Vauhkonen mukaan nuoret "kaipasivat" lähelleen aikuisia, jotka auttavat ja tukevat heitä vaikeiden tilanteiden kanssa. Tällainen ihminen voi olla sukulainen, ystävä tai viranomainen. Nuoret halusivat tuntea olevansa tärkeitä ja merkityksellisiä. Nuorten tukeminen koettiin tärkeäksi autettaessa nuoria rakentamaan parempaa tulevaisuutta ilman menneisyyden ongelmia. (Törrönen & Vauhkonen 2013, 102 -103.) Launamo (2012, 66.) toi tutkimuksessaan esille, että nuoret

tarvitsivat tukea kasvamisessa vanhemmiksi, koska heillä oli vielä oma itsenäistyminen kesken. Launamon tutkimuksen mukaan lähimmäisverkosto koettiin tärkeäksi, mutta ei myöskään voitu unohtaa viranomaisverkoston tuen merkitystä.

Myös Raision tutkimuksen mukaan perhe oli tärkeä osa nuoren tukiverkkoa, vaikka suhteet perheeseen olisivat heikot. Tutkimuksen mukaan, olisi hyvä jos nuorella olisi perheeseensä kuitenkin jonkinlainen kontakti. Nuoren mielipide läheisverkoston kuuluvista henkilöistä on otettava huomioon. (Raisio 2015, 46.)

Koiviston & Puron tutkimuksessa nuorten oman lähiverkoston aktivoituminen koettiin tärkeäksi nuoren vanhemmuuden tukemisessa. Tutkimuksessa tuli esille, että lähiverkoston ottaminen mukaan nuoren tueksi auttoi nuoria selviytymään arjestaan ja huolehtimaan lapsestaan paremmin. Nuorten voimavarojen tukemisella voidaan vähentää ongelmien ylisukupolvista siirtymistä. Koivisto ja Puro korostivat, että puuttuva verkosto voi olla ongelmien seuraus tai niiden aiheuttaja. Tukiverkoston puuttuminen voi aiheuttaa sosiaalisten ongelmien siirtymisen sukupolvelta toiselle. Julkisen ja yksityisen turvaverkoston palveluiden riittämättömyyttä kuvastaa huostaanottojen määrä. (Koivisto & Puro 2014, 110 -114.)

Huotari toi Pro -gradussaan esille, että sosiaalityöntekijät pitivät tärkeänä selkiyttää sitä, keitä nuoren verkostoon kuuluu sekä tukea heitä yhteydenpidossa nuorelle läheisten ihmisten kanssa. Sosiaalityöntekijät olivat myös halukkaita, nuoren luvalla, auttamaan heitä katkenneiden sukulaisuussuhteiden "lämmittämiseen", koska sukulaisuussuhteiden nähtiin olevan viranomaisverkostojen pysyvämpiä. (Huotari 2010, 65.) Viranomaisverkostoyhteistyöllä koettiin olevan merkitystä nuoren itsenäistymisen tukemisessa siten, että niissä hyödynnettiin monenlaista asiantuntijuutta ja yhteiskeskusteluilla ja -päätöksillä vältettiin viranomaisten päällekkäinen työskentely. (em. 75.)

Lastensuojelun laatusuosituksessa lähiverkoston kartoittaminen on myös nostettu esille. Laatusuosituksen mukaan lapsen ja perheiden läheisverkosto ja heidän mahdollisuutensa antaa tukea tulee määritellä yksilöllisesti ja asiakkaan tarpeiden sekä toiveiden mukaisesti. (Lastensuojelun laatusuositus 2014, 22.)

Opinnäytetyön tutkimustulosten ja aikaisemman tutkimuksen perusteella esitämme kehitysehdotuksena, että jälkihuollossa kehitetään asiakasprosessia. Jokaisen nuoren äidin oma ja viranomaisverkosto tulisi kartoittaa asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Olisi varmistettava, että nuorella

äidillä on kaikki mahdollinen tieto saatavilla olevista palveluista, mikäli nuoren äidin oma tukiverkosto on riittämätön. Tällä tavoin olisi mahdollista parantaa nuoren äidin tukiverkostoa ja parantaa nuoren äidin tuen saamista raskauden aikana.

KEHITYSEHDOTUKSET:

Asiakasprosessin kehittäminen

- Nuoren äidin oman ja viranomaisverkoston kartoittaminen tarpeen mukaisesti**
- Nuorelle äidille tieto palveluista, joista on mahdollista saada tukea oman tukiverkoston tueksi tai sen ollessa riittämätön**

7.2 Yhteinen palvelujärjestelmä

Lastensuojelun laatusuosituksessa yhteisestä palvelujärjestelmästä kerrotaan seuraavaa. Tavoitteena lastensuojelussa on, että lapsi/nuori tulee autetuksi ja hänen hätä havaitaan riippumatta siitä, missä lapsi/nuori asuu ja mitä palveluja hän käyttää. Myös lapsen/nuoren vanhempien ja heidän työntekijän pitää voida luottaa palvelujärjestelmään ja siinä käytettäviin työmenetelmiin. Avun oikea-aikaisuuden vuoksi viranomaisyhteistyötä ja moniammatillisuutta tarvitaan. Myös johtajien ja poliittisten päättäjien työnä on varmistaa, että palvelujen ja organisaatioiden rakenteet tukevat asiantuntijoiden yhteistyötä lasten ja nuorten asioissa. Apu lapselle/nuorelle tulee ensisijaisesti antaa hänen luonnollisessa kasvuympäristössään. (Lastensuojelun laatusuositus 2014, 22 - 23.)

Kuntien tulisi tiedottaa aktiivisesti alueensa lastensuojelu- ja perhepalveluista, koska tieto palveluista luo turvaa ja luottamusta myös silloin kun palveluille ei (vielä) ole tarvetta. Paikalliset yhteystiedot auttavat löytämään palvelun nopeasti. Tiedotus auttaa myös palvelujen oikea-aikaisessa kohdentamisessa. Laatusuositusten mukaan lastensuojelun asiakasprosessin pilkkominen moneen osaan ei ole asiakkaan kannalta aina hyvä asia. Pilkkominen vaikeuttaa myös yhteistyökumppaneiden työtä. Lastensuojelun työskentelyn alkaessa ja tarvittaessa jatkossakin tulee asiakkaalle kertoa mitä lastensuojelun työskenteleminen tarkoittaa käytännössä ja antaa tieto esimerkiksi oppaan tai www-sivujen avulla. Myös lastensuojelun työskentelyn periaatteet (mukaan lukien avoimen dokumentaation mahdollisuus), tulee asiakkaan kanssa käydä läpi y-

dessä. Asiakkaalle tulee kertoa myös sosiaaliamiehen palveluista ja asiakkaan oikeusturva-keinoista. (Lastensuojelun laatusuositus, 24-28.)

7.2.1 Lastensuojeluasiakkuuden selkiinnyttäminen

Opinnäytetyön tutkimustulosten mukaan nuoret äidit olivat hyvin huolissaan oman lapsen päätyemisestä lastensuojelun asiakkaaksi. He eivät halunneet lapsestaan mitään merkintöjä lastensuojeluviranomaisten tietokantaan. Nuorten äitien oma historia lastensuojelun asiakkaana vahvisti pelkoa oman lapsen sijoittamisesta kodin ulkopuolelle. Tämä pelko toistui usein haastatteluaineistossa. Tutkimustulosten mukaan nuoret äidit eivät tunteneet hyvin lastensuojelun toimintatapoja ja käytäntöjä eivätkä syitä, jotka johtavat lastensuojelunasiakkuuteen. Opinnäytetyön tutkimustulosten mukaan työntekijöistä oli tärkeää, että nuorten äitien kanssa käydään läpi lastensuojelun termistöä ja lastensuojeluasiakkuuden prosessia. Työntekijät tiedostivat myös sen, että lastensuojeluasiakkuus herättää usein pelkoa nuorissa äideissä. Työntekijöiden mukaan lastensuojeluasiakkuus ei tarkoita automaattisesti huostaanottoa, vaan mahdollistaa tuen ja avun tarjoamisen nuorille äideille. Myös palvelujen pirstaleisuus koettiin haastavana. Opinnäytetyön tutkimustulosten mukaan esimiehet näkivät tärkeäksi työn läpinäkyvyyden lisäämisen ja jälkihuollon asiakkaan oman lastensuojeluprosessin läpi käymisen. Oulun kaupungin tavoitteena on tarjota perustason palveluita erityispalvelujen sijaan. Esimiesten mukaan tavoitteen toteuttaminen on haastavaa. Esimiesten mukaan perustason palveluita tulisi tarjota jälkihuollon asiakkaille vakiokäytäntönä. Heidän mukaan jälkihuollon nuorille äideille suunnattuja tukimuotoja tulee tarkastella uudelleen.

Aggleton ym. (2008, 141.) Englannissa tekemässä tutkimuksessa nuoret toivat esille, että tietoisuus siitä, että sosiaalityöntekijä ”voi viedä lapsen” aiheuttaa pelkoa ja epäluuloa sekä estää heitä pyytämästä apua. Jälkihuoltoselvityksen mukaan jälkihuollon palveluista tiedottaminen oli puutteellista ja asioista kerrottiin usein kapulakielellä tai sillä tavoin ettei nuori kyennyt ymmärtämään kaikkea kuulemaansa samalla kertaa (Kaakinen, Laiho, Törmä & Uusi-Niemi-Pirhonen 2009, 57).

Kosomaa-Hovatan tutkimuksessa kokemusasiantuntijat kokivat, että suunnitelmassa pikemminkin kartoitettiin sen hetkistä tilannetta kuin suunniteltiin tulevaa. He kokivat, että heitä oli suunnitelmaa tehdessä kuultu. Kokemusasiantuntijat olivat sitä mieltä, etteivät voi kaikista asioistaan keskustella jälkihuollon työntekijän kanssa, varsinkaan henkilökohtaisista asioista. Kokemusasiantun-

tijat eivät olleet ymmärtäneet asiakassuhteen luottamuksellisuutta ja työntekijän vaitiolovelvollisuutta. He kokivat, että työntekijä saa ”jäkättää” ja ”moittia” jos sovitut asiat hoituneet, kuten paperiasiat eivät ole hoituneet. (2013, 42.)

Nymannin ja Silventoisen tutkimuksessa sijoitettujen nuorten kokemusten perusteella jälkihuollon tarve on yksilöllistä ja se tulee suunnitella nuoren tarpeet huomioiden. Nuorten mielestä jälkihuoltoa olisi ollut helpompi ottaa vastaan, mikäli palvelut olisivat olleet lähellä ja helposti saatavilla. Haastatellut nuoret kokivat tarvitsevat enemmän tietoa jälkihuollosta ja siitä millaisia palveluja heidän oli mahdollista saada. Haastatellut nuoret kokivat myös, että nuoria pitäisi myös rohkaista ja opettaa hoitamaan käytännön asioita itse. (Nyman & Silventoinen 2014, 32 -33.)

Lastensuojelun jälkihuollon selvitysryhmä (Törmä, Kaakinen, Uusi-Niemi-Pirhonen & Laiho 2009) teki vuonna 2009 yleiset kehittämissuositukset jälkihuollon tehtäväkentälle. Kehityssuosituksessa mainittiin, että jälkihuollon tekemän työn tulisi olla suunnitelmallista, koska nuorilla ei ole aina tietoa, mitä jälkihuolto voisi olla. Vastuun jälkihuollosta kantaa aina sosiaalityöntekijä. Jälkihuollon selvitysryhmän mielestä jälkihuoltotyön tulisi olla lapsilähtöistä ja nuorella olisi hyvä olla vähintään yksi luotettava aikuiskontakti jälkihuollon ajan. (Törmä ym. 2009, 7-8.)

Asiakkaiden tietämättömyys lastensuojelun toimintatavoista tunnistettiin myös muualla Euroopassa. Englannissa tehdyssä tutkimuksessa todettiin työntekijöiden tiedostavan, että nuoret eivät ole täysin perillä lastensuojelun prosessista, käytänteistä ja seurauksista (Aggleton Chase, Warwick & Knight 2008, 144).

Lastensuojelun laatusuosituksessa kehoitetaan lastensuojelun työskentelyn alkaessa kertomaan lapselle ja huoltajalle mitä käytännössä lastensuojelun työskenteleminen käytännössä tarkoittaa ja heille annetaan infopaketti lastensuojelusta esimerkiksi oppaan muodossa ja tiedot palveluista kunnan nettisivuilla. Asiakkaalle tulee myös kertoa sosiaaliamiehen palveluista ja asiakkaan oikeusturvakeinoista. (Lastensuojelun laatusuositus 2014, 27.)

Huotarin (2010, 80.) tekemän Pro gradu – tutkielman mukaan tutkimukseen osallistuneen nuoren ehdotus jälkihuollon työmenetelmien kehittämiseen oli tarinallinen työmenetelmä. Siinä jälkihuollon alkuvaiheessa toteutettaisiin useammassa jaksossa tehtävä haastattelu, jossa käytäisiin läpi nuoren elämänvaiheet. Nuori saisi itse kertoa elämästään lapsuudesta nykyhetkeen sekä käsitel-

lä niitä ongelmia, joita hänellä on ollut. Vasta tämän jälkeen aloitettaisiin varsinainen jälkihuolto-työskentely.

Opinnäytetyön tutkimustulosten ja aikaisemman tutkimuksen perusteella esitämme kehitysehdotuksena, että jälkihuollossa kehitetään asiakasprosessia. Nuorten äitien kanssa olisi hyvä käydä selkokielellä keskustellen läpi heidän asiakasprosessinsa sekä yleisesti lastensuojeluun liittyvä prosessi. Hyvä olisi myös keskustella lastensuojeluun liittyvistä peloista. Esitämme myös, että jälkihuollossa kehitetään palveluprosessia. Peruspalvelujen kanssa tehtävään yhteistyöhön olisi hyvä kiinnittää huomiota, jotta sieltä saatavat palvelut voisivat olla ensisijaisia erityispalvelujen sijaan. Tällä tavoin olisi mahdollista parantaa työntekijän ja nuoren äidin välistä työskentelyä, nuoren äidin luottamista työntekijään ja oikea-aikaista palvelujen saamista, sekä nuoren äidin tietoisuutta palveluista. Peruspalvelujen kanssa tehtävä yhteistyö voisi monipuolistaa nuorten äitien mahdollisuuksia saada peruspalveluja erityispalveluiden sijaan.

KEHITYSEHDOTUKSET:

Asiakasprosessin kehittäminen

- Lastensuojeluasiakkuuden selkeyttäminen nuorille äideille**
- Jälkihuoltonuoren oman asiakasprosessin läpikäyminen**
- Keskustelu lastensuojeluun liittyvistä peloista**

Palveluprosessin kehittäminen, monialaisen yhteistyön kehittäminen

- Yhteistyön kehittäminen peruspalvelujen kanssa, tuen saaminen peruspalveluista**

7.2.2 Monialaisen yhteistyön kehittäminen neuvolapalvelujen ja synnytyspoliklinikan kanssa

Opinnäytetyön tutkimustulosten mukaan nuoret äidit olivat kokeneet neuvola- ja sairaalakäyntien aikana, ettei heitä kuunnella heidän nuoren ikänsä vuoksi. Heillä oli myös tunne, ettei heitä tai heidän mielipiteitään arvosteta. Nuoret äidit toivoivat, että heillä olisi mahdollisuus saada työntekijä mukaan neuvola- ja sairaalakäynneille tueksi ja pitämään heidän puoliaan. Tutkimustulosten mukaan nuoret äidit toivoivat parempaa yhteistyötä jälkihuollon, neuvolan ja sairaalan välille.

Nuoret äidit pitivät tärkeänä tiedon siirtymistä neuvolan, sairaalan ja jälkihuollon työntekijöiden välillä, se estäisi asioiden uudelleenkäsitteilyä useassa paikassa.

Työntekijät kertoivat, että nuorilla on pyytäessään mahdollisuus saada sosiaaliohjaaja neuvola-käynneille mukaan. Työntekijät ehdottivat, että nuorille äideille tarjotaan työntekijä mukaan neuvolaan. Työntekijöiden mukaan yhteistyötä tehdessä tietoa on joissakin tapauksissa tärkeää siirtää. He korostivat, että tietoa siirrettäessä eri toimijoiden välillä tulee aina huomioida lapsen etu, myös sikiön. Työntekijät esittivät, että äitiyspoliklinikalla olisi hyvä olla nimetty työntekijä jälkihuollon nuorille äideille sekä synnytyspelkopoliklinikan asiakkuus. Työntekijöiden mukaan tulee miettiä selkeät yhteiskäytännöt, -tavat ja vastuunjaot neuvolan ja sairaalan kanssa. Hyvinvointineuvola malli koettiin hyväksi. Tutkimustulosten mukaan työntekijät tunnistivat toiminnassaan keskittyvänsä nuoren äidin negatiivisiin ja menneisiin asioihin.

Opinnäytetyön tutkimustuloksissa esimiesten mukaan sosiaaliohjaajan tai muun työntekijän mukana olo nuoren äidin neuvola- ja sairaalakäynneillä olisi hyvä olla vakiokäytäntö, josta nuori äiti voisi halutessaan kieltäytyä. Esimiehistä oli tärkeää, että jälkihuollon, neuvolan ja sairaalan välillä tehdään yhteistyötä. Esimiehet pitivät erityisen tärkeänä, että nuori äiti on mukana suunnittelemassa omia palvelujaan, keskiössä nuoren äidin asiantuntijuuden tunnistaminen. Tiedonsiirto ja yhteiset palaverit ovat jälkihuollon työntekijöiden vastuulla. Esimiesten mukaan erityisryhmille, kuten raskaana oleville asiakkaille, on syytä varata pidempiä aikoja jälkihuollossa. Heidän mielestään äitiyden tukena tulee olla järjestettyä ryhmätoimintaa, jota voitaisiin tehdä mahdollisesti yhteistyössä neuvolan kanssa. Tutkimusten mukaan esimiehet kannattivat työntekijöiden ehdotusta jälkihuollon nuorille äideille nimetystä työntekijästä neuvolassa. Esimiesten mukaan nuoren äidin asioissa tulee keskittyä positiivisesti tulevaisuuteen eikä menneisyyteen.

Englannissa tehdyn tutkimuksen mukaan (Aggleton, Chase, Warwick & Knight 2008, 105.) nuoret kokivat positiivisena asiana saamansa ”one-to-one support” eli yksi-yhteen tuen ja teiniraskauksiin erikoistuneiden kättilöiden ohjauksen. Kosomaa-Hovatan tutkimuksessa jälkihuollon kokemusasiantuntijat kokivat, että ohjaajien tulisi asettua asiakkaan asemaan varsinkin päihdeasioissa ja palveluohjauksessa. Enemmän haittaa kuin hyötyä asiakassuhteelle on siitä, että työntekijä ”tuputtaa” palveluja nuorelle. Kokemusasiantuntijoiden mielestä jälkihuollon työntekijän tulisi kulkea rinnalla ja tukea, kunnes asiakas itse pyytäisi apua. Tämän jälkeen etsittäisiin tarvittavat palvelut. (Kosomaa -Hovatta 2013, 45.)

Myös Kelhän tutkimuksessa (2009, 52.) nuoret äidit toivoivat, että heidät kohdattaisiin omina yksilöinä asiantuntijatapaamisissa, esimerkiksi neuvolassa. Äidit toivoivat ettei heitä yleistettäisi ”nuoreksi äidiksi, jolla on vaikeuksia omassa äitiydessään”. Nymanin ja Silventoisen tutkimustuloksissa jälkihuollon nuoret kaipasivat jälkihuoltoon henkilöä, jonka puoleen voi tarvittaessa kääntyä ja saada apua sekä erityisesti sosiaalista tukea (Nyman & Silventoinen 2014, 35).

Törrösen ja Vauhkosen tutkimustuloksissa ilmeni, että palvelujärjestelmä pilkkoo lasten ja nuorten elämän ja hyvinvoinnin resurssit palasiksi. Nämä palaset vastaavat järjestelmän asiantuntijoiden ammatillisiin osaamisalueisiin. Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiantuntijuuden rajat eivät aina toimi nuorten tarvitseman avun mukaisesti. Vaikka puhutaan lapsilähtöisestä työskentelystä, järjestelmä rakennetaan palvelemaan enemmänkin asiantuntijoiden kuin nuorten etua. Myös mahdollisuus tarkastella nuorten hyvinvointia kokonaisvaltaisesti estyy palvelujärjestelmän vuoksi. Törrösen ja Vauhkosen tutkimuksessa mainittiin myös, että uutta sosiaali- ja terveystalv palvelujärjestelmää kehitetään siten, että nuorta on mahdollista tukea kokonaisvaltaisesti ja heidän sanominsa otetaan tosissaan. (Törrönen & Vauhkonen 2013, 101.)

Törrösen ja Vauhkosen tutkimuksen mukaan nuorten kielteiset kokemukset kuvattiin enemmän ulkoapäin tulevana uhkina mm. yksin jäämisenä, pahana olona ja vähäisinä taloudellisinä resursseina. Myönteiset kokemukset nousivat henkisestä hyvästä olost, hyvin kohdelluksi tulemisesta, kokemuksesta osallisuudesta ja lähellä olevista itseään ymmärtävistä aikuisista. (Törrönen & Vauhkonen 2013, 101.)

Nuorten tämän hetkisen elämäntilanteen tai aikaisempien vaiheiden riskeihin keskittymisen sijaan voimavarakeskeinen lähestymistapa voisi tuoda tasapainoa työskentelyyn. Voimavaroja tulisi etsiä nuoren ominaisuuksista sekä muista suojaavista tekijöistä. Muita suojaavia tekijöitä tulisi etsiä laajasti. Niitä voivat olla esimerkiksi ystävät, perhe, koulutus, sosiaaliset ja yhteiskunnalliset yhteisöt ja eri palvelujen tuottajat. (Aggleton ym. 2008, 175 -176.)

Työskentelyssä, jossa keskitytään asiakkaan voimavaroihin, korostetaan asiakkaan oman tahdon kunnioittamista, arkista muutosta sekä pieniä näkyviä muutoksia. Perustana tälle työtavalle ovat ajatukset asiakkaan valtautumisesta, itsemääräämisoikeudesta ja oman elämänsä hallinnasta. Voimaantuminen ymmärretään sekä yhteiskunnallisena osallisuutena että henkilökohtaisena voiman tunteen rakentumisena. (Vänskä, Laitinen-Väänänen, Kettunen & Mäkelä 2011, 77.)

Opinnäytetyön tutkimustulosten ja aikaisemman tutkimuksen perusteella esitämme palveluprosessin kehittämistä. Monialaista yhteistyötä tulisi kehittää neuvola- ja perhepalvelujen, synnytyspoliklinikan ja jälkihuollon työntekijöiden välillä. Esitämme, että neuvolapalveluihin nimettäisiin työntekijä jälkihuollon asiakkaana oleville nuorille äideille. Esitämme myös asiakasprosessin kehittämistä siten, että tarjotaan nuorelle äidille jälkihuollon työntekijä mukaan neuvola tai sairaaläkäynneille. Esitämme lisäksi, että nuoret äidit ovat mukana jälkihuollon palveluja kehittäessä. Esitämme vielä, että jälkihuollossa työskentelymallina olisi voimavarakeskeinen työskentelytapa. Näillä toimilla voitaisiin mahdollisesti parantaa nuorten äitien palvelujen laatua, parantaa nuoren äidin tunnetta kuulluksi tulemisesta, antaa nuorelle äidille voimaantumisen kokemuksia sekä nuori äiti voisi kokea olevansa asiantuntija omassa asiakkuudessaan.

KEHITYSEHDOTUKSET:

Palveluprosessin kehittäminen

-Yhteistyön kehittäminen neuvola- ja perhepalvelujen, synnytyspoliklinikan ja jälkihuollon työntekijöiden välillä.

-Neuvolapalveluihin nimetty työntekijä jälkihuollon asiakkaana oleville nuorille äideille.

Asiakasprosessin kehittäminen

-Nuorille äideille mahdollisuus saada sosiaaliohjaaja mukaan neuvolaan tai sairaalaan

-Nuoret äidit mukaan suunnittelemaan omia palvelujaan ja asiakkaan asiantuntijuuden tunnistaminen

-Voimavarakeskeinen työtapa

7.2.3 Keskusteluapu nuoren äidin tukena

Opinnäytetyön tutkimustulosten mukaan nuoren äidin sen hetkiseen elämäntilanteeseen keskittyminen on tärkeää. Nuoret äidit toivoivat mahdollisuutta saada vapaaehtoista keskusteluapua tai terapiaa raskauden aikana pinnalle nousevien tunteiden, sekä lapsuuden kokemusten läpikäymiseen. Työntekijät kertoivat, että Hyvinvointineuvolassa on mahdollista saada perheterapeutin palveluja ja sosiaaliohjaaja voi tarvittaessa tulla nuoren äidin mukaan. Esimiesten mukaan nuorille äideille on tarvittaessa saatava aika perheneuvolan työntekijälle, psykiatriselle erikoissairaanhoidajalle tai lääkärille. Esimiesten mukaan työntekijöillä, joilta nuori äiti saa ”keskusteluapua”, täytyy

olla psykiatrista osaamista varsinkin kun nuorten äitien tilanteet voivat aiheuttaa tai laukaista masennusta raskauden aikana tai lapsen syntymän jälkeen. Haasteen tuo nuorten äitien mahdollinen äidittömyys tai verkoston puute.

Launamon (2012, 62.) mukaan nuoret ”kaipasivat” keskustelua vanhemmuuteen liittyvissä asioissa, varsinkin raskauden aikana ja lapsen syntymän jälkeen. Keskusteluissa he halusivat puhua elämän muuttumisesta vauvan syntymän jälkeen ja vanhemman voinnin huomioimista sekä keskustella neuvolakäynneistä. Myös Törrösen ja Vauhkonen tutkimustulosten mukaan haastatellut nuoret tarvitsivat terapeuttisia keskusteluja ja ymmärtävää tukea. Näin he pystyivät käymään läpi omaan lapsuuteen ja nuoruuteen liittyviä tapahtumia sekä ymmärtämään itseään paremmin. Näiden palveluiden käyttö ei sinänsä tarkoita, että nuorilla olisi ollut mielenterveydellisiä vaikeuksia, mutta erilaiset traumaattiset tapahtumat eivät voi olla jättämättä jälkiä heidän mieleensä. Törrösen ja Vauhkonen tutkimuksen vastausten mukaan nuorten tukeminen henkisesti oli tärkeää. Tällöin he voivat rakentaa tulevaisuuttaan ilman menneisyyden raskaita muistoja ja kokemuksia. He tarvitsevat henkistä tukea myös siksi, että voivat rakentaa itsestään eheytyvää kuvaa sekä varjella hyviä muistoja, joita heille on syntynyt lapsuudessa. (Törrönen & Vauhkonen 2013, 98,103.)

Opinnäytetyön tutkimustulosten ja aikaisemman tutkimuksen perusteella esitämme kehitysehdotuksena, että jälkihuollossa kehitetään palveluprosessia. Mielenterveyspalvelujen kautta olisi hyvä tarjota nuorelle äidille mahdollisuutta tavata perheneuvolan työntekijää, psykiatrista erikoissairaanhoitajaa tai lääkäriä tarvittaessa purkamaan nuoren äidin pinnalle nousevia tunteita. Näin voitaisiin läpikäydä mahdollisia lapsuusajan traumoja sekä mahdollisesti ehkäistä raskausajan tai lapsen syntymän jälkeistä masennusta.

KEHITYSEHDOTUKSET:

Palveluprosessin kehittäminen, yhteistyön kehittäminen

-Nuorelle äidille tarvittaessa vastaanottoaika perheneuvolan työntekijälle, psykiatriselle erikoissairaanhoitajalle tai lääkärille

7.2.4 Kodinhoitoapu nuoren äidin tukena

Opinnäytetyön tutkimustulosten mukaan nuoret äidit toivoivat käytännön apua vauvan syntymän jälkeiselle ensimmäiselle kolmelle kuukaudelle. He olivat saaneet parhaiten tietoa vauvan hoidosta internetistä. Nuoret äidit pitivät tärkeänä myös kodinhoidollista apua. Tutkimustulosten mukaan nuoret äidit kokivat, etteivät voi pyytää apua lapsen syntymän jälkeen. He pelkäsivät, että avun pyytäminen johtaa oman lapsen lastensuojeluasiakkuuden alkamiseen. Työntekijät kokivat, että kodinhoitajan tuki olisi tärkeä osa nuorelle äidille annettavia palveluja. Näitä palveluja voisi työntekijöiden mukaan antaa nuorelle äidille ensimmäiset kaksi - kolme kuukautta vauvan syntymän jälkeen. Tällaisen toiminnan tulisi olla vakiokäytäntö kaikille jälkihuollon äiti -asiakkaille, josta nuori äiti voi kieltäytyä halutessaan. Työnjako tulisi työntekijöiden mukaan mennä siten, että käytännön apu lapsen hoitamiseen ja huolenpitoon tulisi neuvolasta ja muu tuki sosiaalitoimesta. He miettivät myös, että viranomaisten tiiviimpi yhteistyö poistaisi nuorilta äideiltä estoja pyytää apua. Myös erilaisia mahdollisuuksia mietittiin, kuten vara-äiti tai tilapäishoitaja, nuoren äidin tukihenkilöksi ensimmäisten vauvakuukausien aikana. Nuorten äitien internetin käyttö tiedon lähteenä koettiin positiivisena asiana. Työntekijät kokivat ensikotien lastenhoitoon painottavaa mallia hyvänä tapana opettaa lapsen hoitoa ja huolenpitoa nuorille äideille. Tutkimustulosten mukaan esimiehistä oli tärkeää se, että työtä tehdään yhdessä muiden ammattilaisten kanssa, eli mukana olisi myös nuorisotoimi, vapaa-ajan sektori sekä kolmas sektori. Esimiesten mukaan käytännön apua tulisi järjestää vakiokäytäntönä perhepalveluiden kautta ja se voidaan järjestää tarvittaessa ostopalveluna. Muita esimiesten kehittämisajatuksia olivat ensisijaisesti ensisynnyttäjille tarkoitetut vertaistukiryhmät yhteistyössä sivistys- ja kulttuuritoimen sekä päivähoidon kanssa, osa-aikainen päivähoido sekä palvelujen painopisteen pitäminen peruspalveluissa.

Myös Corlyon'n ja McGuire'n tutkimuksessa (2012, 169 -178.) nuoret äidit kokivat tarvitsevansa enemmän käytännön apua ja lapsenvahtia sekä taloudellista tukea (enemmän rahaa sekä apua raha-asioiden hoidossa). Tutkimuksessa tuli myös esille, että nuoret kokivat tarvitsevansa apua vauvan hoitoon ja vanhemmuuteen, mutta avun pyytäminen on heille vaikeaa, koska he kokevat että heidän täytyy näyttää jälkihuollon työntekijöille pärjäävänsä omillaan. (Corlyon & McGuire. 2012, 190; ks. Aggleton, Chase, Warwick & Knight 2008. 139.)

Lastensuojelun laatusuosituksen mukaan asiakkaalle tarjottavan tuen tulee olla tarpeeseen räätälöityä ja riittävän intensiivistä (Lastensuojelun laatusuositus 2004, 27). Nuorille tulisi tarjota palveluita, jotka tukevat läheissuhteen kasvamista esimerkiksi vanhempi-lapsi suhteen tukeminen.

Tässä voisi tulla kyseeseen matalankynnyksen palvelut, jotka olisivat palvelijoita lähellä. Näillä kevyillä tukimuodoilla voidaan antaa apua ja tukea perheille, joissa ongelmat eivät ole vielä kehittyneet pitkälle. (Koivisto & Puro 2014, 110,117.) Myös Salosen tutkimustulokset osoittivat, että jälkihuolto nähdään tärkeänä osana nuoren elämää. Jälkihuolto mahdollisti elämänhallintataitojen kehittymisen, auttaa itsenäistymisessä sekä aikuistumisessa. (Salonen 2014, 31.)

Englannissa nuorille vanhemmille tehdyssä haastattelututkimuksessa, haastateltavat pitivät parhaina palveluita, jotka auttoivat heitä vanhemmuudessa. Sellaisia, joissa lapsi ei ollut keskiössä, vaan vanhemmuuden tukeminen. (Aggleton, Chase, Warwick, & Knight 2008, 166.)

Opinnäytetyön tutkimustulosten ja aikaisemman tutkimuksen perusteella esitämme kehitysehdotuksena palveluprosessin kehittämistä. Nuorilla äideillä olisi lapsen saatuaan hyvä olla mahdollisuus saada perhepalveluista käytännön apua ensimmäiset kolme kuukautta, josta nuori äiti voisi halutessaan kieltäytyä. Ehdotamme myös jälkihuollon asiakasprosessin kehittämistä siten, että nuorilla äideillä olisi mahdollista saada tukihenkilö joka on itse äiti. Tukihenkilö voisi keskittyä nuoren äidin äitiyden tukemiseen. Ehdotamme, että tämän opinnäytetyön Nuoren äidin opasta jaetaan jokaiselle nuorelle äidille ja käydään oppaan sisältö perusteellisesti läpi. Näillä tavoin olisi mahdollista parantaa nuoren äidin jaksamista ja luoda nuorelle äidille uusia taitoja lapsen hoidossa ja huolenpidossa. Tukihenkilötoiminnan kautta olisi mahdollista antaa paremmin tukea nuorille äideille, joilta mahdollisesti puuttuu oman äidin tuki.

KEHITYSEHDOTUKSET:

Palveluprosessin kehittäminen

-Nuorella äidille mahdollisuus saada käytännön apua perhepalveluista ensimmäisen kolmen kuukauden aikana

Asiakasprosessin kehittäminen

-Tukihenkilötoiminnan kehittäminen

-Nuoren äidin oppaan jakaminen

7.2.5 Vertaistukiryhmät nuoren äidin tukena

Opinnäytetyön tutkimustulosten mukaan nuoret äidit toivoivat lisää tietoa, pysyvyyttä ja mahdollisuutta vaikuttaa vertaistukiryhmiin. Nuoret äidit pitivät tärkeänä, että ryhmiin olisi vapaa pääsy kaikille raskaana oleville tai jo lapsen saaneille nuorille äideille, myös isyyden tukeminen ryhmätoiminnalla nähtiin tärkeäksi. Tutkimustulosten mukaan nuoret äidit olivat kiinnostuneita kodin ulkopuolisesta toiminnasta, mutta osallistumismaksut olivat este osallistumiselle. Tutkimustulosten mukaan myös työntekijät pitivät nuorille suunnattuja ryhmätoimintoja tärkeinä. Jälkihuolto järjesti nuorille äitiryhmää, jonka tavoitteena oli edistää äidin ja lapsen vuorovaikutusta, myös muuta ryhmätoimintaa oli suunnitteilla. Työntekijöiden mukaan asiakkaat pystyivät vaikuttamaan sosiaalitoimen ryhmien sisältöihin, myös muiden toimijoiden ryhmätoiminnan sisältöihin toivottiin asiakkaiden voivan vaikuttaa. Tässäkin asiassa koettiin tärkeäksi yhteistyökumppaneiden kokoaminen ja yhteistyön kehittäminen. Tutkimustulosten mukaan esimiehet korostivat moniammatillisuutta vertaistuki- ja ryhmätoimintoja kehittäessä. Ryhmätoimintaa tulisi toteuttaa yhteistyössä jälkihuollon, perheneuvolan, sivistys- ja kulttuuritoimen sekä päivähoiton kanssa. Esimiesten mukaan oli tärkeää kartoittaa parisuhteen tilanne sekä isien kohdalla huolehtia myös aktivointisuunnitelmista ja muista toimenpiteistä.

Corlyn ja MacGuiren (2012, 161.) tutkimuksen mukaan nuoret näkivät vertaistukiryhmät hyödyllisinä. Jälkihuollon työntekijät kokivat kuitenkin haastavaksi ryhmätoiminnan ylläpitämisen, koska nuoret eivät osallistuneet tapaamisiin säännöllisesti, vaikka heille maksettiin matkakulut tapaamisiin. Kosomaa-Hovatan tutkimuksen mukaan vertaisryhmätoiminnasta saatiin nuorilta paljon hyviä kokemuksia. Tutkimuksessa ollut aktivointiryhmä oli nuorten keskuudessa suosittu. Tutkimustulosten mukaan työntekijöiden mielestä ryhmätyöskentely vei aikaa itse työnteolta, vaikka kokemukset vertaisryhmätoiminnasta ovat olleet varsin hyviä. Tutkimuksen mukaan jälkihuollon nuorten itsetunto voi olla huono ja tämä voi vaikeuttaa hakeutumista sellaisiin ryhmiin, joissa on tavallisia nuoria. Tutkimukseen osallistuneet nuoret eivät kokeneet vauvakahviloissa esikoista odottaville perheille järjestettävien perhevalmennusten olevan heitä varten. He kokivat, että enemmistö valmennuksiin osallistuneista oli vanhempia ihmisiä, jotka katsovat nuoria arvostelevasti. (Kosomaa-Hovatta 2013, 47.)

Lastensuojelun laatusuosituksen mukaan nuori saa ryhmässä osallisuuden ja vertaisuuden kokemuksen. Ryhmätoiminta auttaa nuorta omien elämäntapahtumien, tilanteen, tunteiden ja ajatusten ymmärtämiseen ja jakamiseen. (Lastensuojelun laatusuositus 2014, 21.) Launamon tutki-

muksessa tukiasunnossa asuvat nuoret toivoivat tapahtumia tai ryhmiä, joissa voivat tavata samassa tilanteessa olevia nuoria. Nuoret kokivat vertaistuen tärkeäksi, myös sosiaaliohjaajat suosittelivat vertaistukitoimintaa. (Launamo 2012, 63.)

Opinnäytetyön tutkimustulosten ja aikaisemman tutkimuksen perusteella esitämme kehitysehdotuksena, että jälkihuollossa kehitetään palveluprosessia. Vertaistuki- ja ryhmätoimintoja tulisi toteuttaa moniammatillisesti ja kehittää asiakaslähtöisesti. Näin olisi mahdollista huomioida paremmin nuorten äitien toiveet ja tahtotila palveluja suunniteltaessa, sekä nuorilla äideillä olisi mahdollista saada laaja-alaisemman osaamisen kautta tarvitsemaansa apua. Näin olisi mahdollista myös huomioida asiakkaan parisuhteen tila ja puolison tuen tarve.

KEHITYSEHDOTUS:

Palveluprosessin kehittäminen, asiakaslähtöinen kehittäminen

-Nuoret äidit mukana kehittämässä vertaistukiryhmätoiminnan sisältöjä

7.2.6 Yhteistyön kehittäminen työntekijöiden ja esimiesten näkökulmasta

Opinnäytetyön tutkimustulosten mukaan jälkihuollon työntekijät kokivat, että jälkihuollon palvelut eivät aina ole sopivia palveluja asiakkaan tarpeeseen. Työntekijät pohtivat, onko Oulun kaupungilla ennaltaehkäisevää perhetyötä perheille, joilla ei ole lastensuojeluasiakkuutta? Työntekijät kokivat haasteena jälkihuollon byrokratian ja sen, että jälkihuollossa on sektoroitunut työtapa. Työntekijöiden mukaan työskentelyn tulisi olla moniammatillista ja työskentelyssä pitäisi pyrkiä pois sektorikeskeisyydestä. Työntekijät pitivät tärkeänä kolmannen sektorin palvelujen liittämistä osaksi yhteistyötä. Resurssien puutteen koettiin hankaloittavan moniammatillista työskentelyä. Opinnäytetyön tutkimustuloksissa esimiehet toivat esille, että perhepalveluiden kautta on mahdollista saada harkinnanvaraista tukea nuorelle äidille ilman lastensuojelun asiakkuutta. Neuvolapalveluiden on tärkeä ohjata nuori äiti perhepalveluiden piiriin. Esimiehet kokivat myös tärkeäksi, että muiden toimijoiden asiantuntijuus tunnistetaan yhteistyötä tehtäessä. Heidän mielestään myös sosiaalityössä esimiesten tulee kannustaa työntekijöitä pois sektoroituneesta työtavasta.

Myös Koiviston ja Puron (2014, 115.) mukaan sektorikeskeisyydestä tulee päästä eroon, jotta perheen ongelmat voidaan nähdä kokonaisvaltaisesti. Tässä auttaa erilaisten työskentelymallien

kehittäminen sekä yhteistyö eri toimintakulttuurien kesken. Myös Launamon (2012, 115.) mukaan on lapsen edun mukaista ja perheen kokonaistilanteen ongelmien ratkaisun kannalta hyvä päästä eroon sektorikeskeisestä työskentelytavasta. Yhteistyötä ja erilaisten työskentelymallien tukevaa toimintakulttuurin kehittämistä tulee jatkaa. Näin lapsi/nuori tulee osalliseksi ja kuulluksi. Nuoren elämään kasautuneet vaikeudet koetaan haasteelliseksi, sen takia tulee tehdä yhteistyötä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kesken (Törrönen & Vauhkonen 2013, 102).

Törrösen ja Vauhkonen tutkimuksen mukaan sosiaali- ja terveyspalveluissa tarvitaan riittäviä resursseja nuorten vaikeuksien hoitoon. Ongelmana ei saisi olla eri sektoreiden työnjako, vaan työskentelyn tavoitteena pitäisi olla nuorten etu. Uusia eri sektoreiden ja toimipisteiden ylittäviä työtapoja tulisi löytää niille nuorille, joilla on vaikeuksia esim. päihteiden kanssa tai mielenterveydellisiä ongelmia. Nämä työtavat tulee toimia ennen nuorten itsenäistymistä. Lähtökohtana työskentelyssä tulisi olla yhteiset nuoret kuin oma sektoroitunut työnjako. (Törrönen & Vauhkonen 2013, 99.)

Opinnäytetyön tutkimustulosten ja aikaisemman tutkimuksen perusteella esitämme kehitysehdotuksena, että jälkihuollossa kehitetään palvelurakenteita. Työntekijöiden työnsisältöjä tulisi tarkastella ja tarvittaessa muutetaan niitä, huomioiden myös kouluttautumisen tarve. Esitämme myös, että jälkihuollossa pyrittäisiin eroon sektoroituneesta työskentelystä ja vahvistettaisiin yhteistyötä kolmannen sektorin kanssa. Muiden toimijoiden asiantuntijuus tulisi tunnistaa. Näin voitaisiin kehittää jälkihuollon työmuotoja ja -tapoja sekä edistää yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa.

KEHITYSEHDOTUS:

Palvelurakenteiden kehittäminen

- Työntekijöiden työnsisältöjen tarkastelu**
- Työntekijöiden lisäkoulutus tarpeen mukaan**
- pyrintään eroon sektoroituneesta työtavasta**
- Yhteistyö kolmannen sektorin kanssa**
- Muiden toimijoiden asiantuntijuuden tunnistaminen**

7.3 Osaavat ammattilaiset

Lastensuojelun laatusuosituksen mukaan lastensuojelussa tarvittavan osaamisen kehittämiseen tulee työyhteisön ja johdon sitoutua pitkäjänteisesti. Jokaisella työntekijällä tulee olla mahdollisuus osallistua oman työnsä kehittämiseen. Myös lastensuojelutyön sisältöjä ja tehtäväkuvia tulee selkeyttää työntekijöiden asiantuntijuuden avulla sekä työntekijöiden välistä tehtävänjakoa kehittää edelleen, mm. lähihoitajien, sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden välillä. Lastensuojelun laatusuosituksen mukaan lastensuojelun työntekijäresurssit suhteessa asiakasmääriin yleisesti katsoen ovat riittämättömät. Lastensuojelutyön organisointi vaihtelee paljon alueittain. Lastensuojelun henkilöstöresurssin tulee Toimiva Lastensuojelu –selvitysryhmän mukaan mahdollistaa vuorovaikutustyö ja osallisuuden toteutuminen. Kuntien tulee kiinnittää huomiota sopivaan henkilöstörakenteeseen ja siihen, että asiakkaiden kohtaamiseen ja asiakasasian dokumentoimiseen on riittävästi aikaa. (Lastensuojelun laatusuositus, 28-30.)

7.3.1 Resurssit työntekijöiden ja esimiesten näkökulmasta

Opinnäytetyön tutkimustulosten mukaan työntekijät kokivat työntekijäresurssien olevan liian vähäiset työn määrään nähden. Työntekijät nimesivät haasteiksi työssään työn kuormittavuuden ja työntekijöiden vaihtuvuuden. Työntekijät kokivat, etteivät voineet resurssien puutteen vuoksi tehdä niin hyvin työtään, kuin olisivat halunneet. Esimiesten mukaan resurssien riittävyys lastensuojelussa on Oulun kaupungissa tarkastelun alla henkilöstösuunnitelmassa. Asiakasmäärän kasvusta huolimatta työntekijäresurssit ovat pysyneet ennallaan. Tämänhetkinen suositus on, että sosiaalityöntekijä tapaa asiakasta vähintään 2 tuntia kuukaudessa ja lastensuojelun työntekijällä saa olla enintään 50 lasta asiakkaana. Esimiesten mukaan lastensuojelun työntekijäresurssiin saadaan enemmän liikkumavaraa, kun sosiaaliohjaajalla tai sosiaalityöntekijällä on työpari peruspalveluista.

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökunnan kouluttautumiseen ja riittävyyteen tarvitaan yhteiskunnan tukea. Ehkäisevä perhetyö nähdään yhtenä keinona vaikuttaa lapsiperheiden vaikeuksien tunnistamiseen sekä niiden ehkäisyyn. Huostaanottojen vähentyminen inhimillistää lapsen ja heidän vanhempien elämäänsä. (Törrönen & Vauhkonen 2013, 104.) Launamon tutkimuksen mukaan sosiaaliohjaajat kokivat, että lapsiperhetyö tarvitsee enemmän aikaa kotikäynteihin. Sosiaali-

liohjaajat toivoivat lisää koulutusta liittyen lapsiperheiden etuuksiin sekä varhaisen vuorovaikutuksen tukemiseen. (Launamo 2012, 64.)

Kyllönen- Roth-Scholmannin tutkimustulosten mukaan jälkihuoltotyössä on paljon kehitettävää. Kuitenkin kuntien taloudellisten resurssien puute hankaloittaa tukihenkilöiden ja – asuntojen saamista. Sosiaalityöntekijät joutuvat soveltamaan resurssien puutteen vuoksi muita olemassa olevia palvelumuotoja, jotta aukot jälkihuollossa pystyttäisiin paikkaamaan. (Kyllönen-Roth-Scholman 2007, 68.)

Resurssien puute ei koske ainoastaan Oulun kaupungin lastensuojelun jälkihuoltoa, vaan ongelma tunnistetaan valtakunnallisesti. Kaakinen ym. toteaa jälkihuoltoselvityksessä lähes kaikkien mukana olleiden kuntien kokevan henkilöresurssien vähäisyyden jälkihuollon järjestämisen suurimmaksi puutteeksi ja ongelmaksi. Jälkihuollossa on kiire ja työntekijöiden vaihtuvuus on haastavaa. (Kaakinen, Laiho, Törmä & Uusi-Niemi-Pirhonen 2009, 22, 56.)

Opinnäytetyön tutkimustulosten ja aikaisemman tutkimuksen perusteella esitämme kehitysehdotuksena, että jälkihuollossa kehitetään palvelurakenteita. Työntekijäresurssien tarve tulisi arvioida. Näin voitaisiin parantaa työntekijöiden jaksamista, ehkäistä työntekijöiden vaihtuvuutta sekä pienentää työn kuormittavuutta.

KEHITYSEHDOTUKSET:

Palvelurakenteiden kehittäminen

-Riittävät työntekijäresurssit

7.4 Moniolotteinen arviointi

Lastensuojelun laatusuosituksen mukaan työntekijöiden ja työyhteisöjen tulee aika ajoin pysähtyä arvioimaan omaa toimintaansa. On hyvä huomioida, mistä laadukas arviointi asiakastilanteissa muodostuu. Arviointityöskentely mahdollistaa tavoitteellisen ja tukea antavan työskentelyn. Asiakkuuden aikana tehtävässä arvioinnissa selvitetään perheen tilanne ja valmius tukeen. Arvioinnissa tulisi saavuttaa yhteinen näkemys perheen tuen tarpeista ja arvioinnin tavoitteista. Erityisesti dokumentointiin tulisi kiinnittää huomiota sekä vahvistaa työntekijöiden osaamista dokumentoinnista ja sopia paikallisista menettelyistä. (Lastensuojelun laatusuositus, 32, 35.)

7.4.1 Kirjauskäytäntöjen kehittäminen

Opinnäytetyön tutkimustulosten mukaan nuoret äidit kokivat työntekijöiden vaihtuvuuden, tiedon siirtymisen ja asioiden kirjaamisen ongelmallisiksi. Nuoret äidit toivoivat, että kaikki sosiaalityöntekijän kanssa sovitut asiat kirjoitetaan ylös. Työntekijät pitivät tärkeänä, että kirjaukset asiakastyöskentelystä tehdään yhdessä nuoren äidin kanssa. Opinnäytetyön tutkimustulosten mukaan esimiehet pitivät työmenetelmien kehittämistä tärkeänä osana jälkihuollon työtä esimerkkinä selkeät asiakaskirjaukset, jotka lisäävät työnteon läpinäkyvyyttä asiakkaalle.

Koiviston ja Puron (2014, 117.) mukaan sosiaalityön puutteelliset aikaresurssit ja riittämätön pe-rehtyminen asiakkaan tilanteeseen toivat omat haasteensa asiakkaan kohtaamiseen. Peruspalveluiden pula ja pitkät jonotusajat nähtiin osasyynä perheiden ongelmien kehittymiselle ja lastensuojelun tarpeen kasvamiselle.

Jotta nuori ja hänen lähiverkostonsa tietäisivät jälkihuoltosuunnitelman olemassaolosta, merkityksestä ja suunnitelman sisällöstä, tulisi suunnitelman tekoprosessi olla näkyvämpi eri osapuolille (Kaakinen, Laiho, Törmä & Uusi-Niemi-Pirhonen 2009, 57). Aggletonin ym. mukaan läpinäkyvyyden lisäämisellä, ja sen myötä luottamuksen kasvamisella saavutettaisiin parempia tuloksia lastensuojelussa. Läpinäkyvyyttä lisäämällä voidaan tutkimuksen mukaan parantaa nuorille vanhemmille annettavia palveluita. (Aggleton ym. 2008, 148, 173.)

Esitämme opinnäytetyön tutkimustulosten ja aikaisemman tutkimuksen perusteella, että jälkihuollossa kehitetään asiakasprosessia. Kirjaamiskäytäntöjä tulisi kehittää siten, että asiakaskirjaukset kirjataan yhdessä nuoren äidin kanssa sekä ne annetaan hänelle. Näin olisi mahdollista parantaa työntekijän ja nuoren äidin välisen työn läpinäkyvyyttä ja sovittujen asioiden toteutumista.

KEHITYSEHDOTUKSET:

Asiakasprosessin kehittäminen, kirjauskäytännöt

-Sovittujen asioiden kirjaaminen yhdessä asiakkaan kanssa

7.4.2 Työntekijöiden ja esimiesten yhteistyön vahvistaminen

Opinnäytetyön tutkimustuloksissa esimiesten mukaan työntekijöiden ja esimiesten välistä keskustelua on lisättävä. Hyvän keskusteluyhteyden avulla rakenteelliset ongelmat ja työtapojen haasteet tulevat esimiestason tietoon, jolloin toimintaa voidaan kehittää. Esimiesten mukaan kenttätöitä on jo kehitetty erilaisin menetelmin. He näkivät työn jatkuvan kehittämisen tärkeänä ja siihen panostetaan myös tulevaisuudessa.

Kaakinen ym. toteavat että jälkihuollossa suunnitelmat tulisi dokumentoida laajemmin, kuin pelkästään resurssien kannalta. Tämä antaisi lastensuojelun suunnitelmalle erityistä merkitystä jälkihuollon pitkäjänteisessä kehittämisessä. Ajan tasalla olevat suunnitelmat helpottavat osaltaan myös toimenpiteiden vaikuttavuuden seurantaa. Yhteisesti sovittujen toimintatapojen, käytäntöjen ja prosessien kuvaamisella voidaan vähentää myös työntekijöiden vaihtuvuuden aiheuttamia haittoja. (Kaakinen, Laiho, Törmä & Uusi-Niemi-Pirhonen 2009, 56 -58.)

Opinnäytetyön tutkimustulosten ja aikaisemman tutkimuksen perusteella esitämme kehitysehdotuksena, että jälkihuollossa kehitetään palvelurakenteita. Työyhteisössä tulisi käydä vuoropuhelua esimiesten ja työntekijöiden välillä työn haasteista ja ongelmakohtista. Tällä tavoin voitaisiin kehittää jälkihuollon työtapoja ja -menetelmiä sekä seurantaa.

KEHITYSEHDOTUKSET:

Palvelurakenteiden kehittäminen

-Vuoropuhelun lisääminen työntekijöiden ja esimiesten välillä työn haasteista ja ongelmakohtista.

8 NUOREN ÄIDIN OPPAAN TEKEMINEN

Oulun kaupungin jälkihuollon työntekijät toivoivat opinnäytetyöryhmältä nuoren äidin opasta. Oppaaseen liittyvät toiveet kerättiin Bikva -asiakslähtöisellä arviointimallilla tehtyjen haastattelujen yhteydessä. Nuoret äidit kertoivat haastattelussa omat toiveensa oppaan sisällöstä ja nämä toiveet kerrottiin haastattelun yhteydessä työntekijöille ja edelleen esimiehille. Nuoret äidit toivoivat oppaasta selkeäkielistä, jossa ei ole käytetty sivistyssanoja. He toivoivat oppaasta löytyvän luotettavien internet-sivujen osoitteita, joista voi saada apua ongelmatilanteisiin. Työntekijät kertoivat omat näkemyksensä oppaasta. Esimiesten haastattelussa nousi esille toive sähköisestä linkkioppaasta. Alla olevaan taulukkoon on koottu eri tasojen toiveet ja ajatukset oppaan sisällöstä.

TAULUKKO 4 Nuorten äitien, työntekijöiden ja esimiesten toiveita oppaasta

ASIAKKAAT	TYÖNTEKIJÄT	ESIMIESTASO
Perusjuttuja, kuten: <ul style="list-style-type: none"> - ruokailut, nukkumisrytmi, pylläpesu, yleinen pesu, navanhoito, pukeutuminen - tietoa ryhmistä- missä/milloin - kokoelma nettisivuista, joissa on luotettavaa tietoa - ei sivistyssanoja 	Oppaalla vastataan tiedon puutteeseen <ul style="list-style-type: none"> - prosessikuvaus jälkihuollon asiakkuudesta/ lapsi on lastensuojelun asiakas - mitä lastensuojelun asiakkuus mahdollistaa ja mitä tukitoimia voi sen kautta saada? - Tietoa ryhmistä - missä/milloin *Isätoimintaa neuvolan puolella, onko *neuvolan puolella vertaisryhmiä *poikien talolla isä-poika ryhmä *perhekahvilat *esikkoryhmät *Melleenius-talo *Tyttojen talo - kokoelma internetsivuista, joissa on luotettavaa tietoa - ei sivistyssanoja oman sosiaalityöntekijän numero/ ohjaajan numero, tila yhteystiedoille	- Painopiste sähköisessä oppaassa <ul style="list-style-type: none"> - Prosessikuvaus on olemassa, THL:n lastensuojelun käsikirja -> pystyy laittamaan linkkinäkin - Hyvinvointikeskukset ja neuvolat - Perhe- ja kotipalvelut - Perheneuvolan rooli - Taloudellisen tuen prosessia ei kannata auki kirjoittaa (kuuka sen myöntää), vaan että on mahdollista saada tarpeellinen tuki.

Nuoren äidin opasta lähdettiin työstämään Nuorten äitien haastatteluista esiin tulleiden toiveiden pohjalta, joita täydennettiin työntekijöiden toiveilla. Työntekijät toivoivat oppaasta sellaista, jota he voisivat hyödyntää asiakastyössä. Työntekijät tulevat käyttämään opasta työkalunaan jälkihuollon nuorten äitien kanssa. He voivat oppaan avulla kertoa mitä palveluja on tarjolla nuorille äideille tai minne ottaa yhteyttä ongelmatilanteissa. Kaikkien haastateltujen toiveet analysoitiin ja päädyttiin

tekemään opas, johon on koottu tietoa Oulun kaupungin tärkeimmistä palveluista nuoren äidin kannalta ja kolmannen sektorin palveluista internet-linkkeineen sekä perustietoa vauvan hoidosta.

Luonnos oppaasta lähetettiin sähköpostin liitteenä haastatelluille nuorille äideille kommentoitavaksi. Tämän jälkeen opas lähetettiin työntekijöille. Työntekijät olivat käyneet opasta läpi jälkihuollon työryhmässä sekä asiakkaiden kanssa. Kommentointikierroksen pohjalta saadun palautteen jälkeen pidettiin yhteistyöpalaveri kehittämistyötä ohjaavan opettajan ja jälkihuollon työntekijöiden kanssa. Yhteistyöpalaverissa käytiin läpi sähköpostitse saatu palaute ja muutosehdotukset oppaan sisältöön. Yhteistyöpalaverin jälkeen oppaaseen tehtiin toivotut muutokset ja korjattu versio lähetettiin vielä tarkastettavaksi ja kommentoitavaksi työntekijöille. Oppaaseen tehtiin työntekijöiden ehdottamat muutokset. Valmis opas annettiin työntekijöille paperi- ja sähköisenä versiona. Lisäksi opas liitettiin opinnäytetyön liitteeksi (LIITE 7).

Nuoren äidin opas sisältää internet-linkkejä ja lyhyet koosteet internet-linkkien sisällöstä. Oppaaseen kootut internet-sivut sisältävät tietoa vauvan hoidosta, Oulun kaupungin perus- ja erityispalveluista sekä kolmannen sektorin palveluista. Opas sisältää toimintaohjeita hätätilanteen sattuessa sekä nuoren omien työntekijöiden yhteystiedot.

Oulun kaupunki tulee hyödyntämään opasta omilla internet-sivuillaan sekä jälkihuollon työntekijät tulevat jakamaan sen paperiversiota asiakkailleen. Opasta on tarkoitus päivittää tietojen muuttuessa Oulun kaupungin toimesta. Oppaan sisällön työstämiseen ja muokkaamiseen on annettu oikeudet Oulun kaupungille.

Nuoren äidin oppaan jakaminen nuorelle äidille ja oppaan sisällön läpikäyminen yhdessä työntekijän kanssa on nostettu yhdeksi Oulun kaupungin jälkihuollon kehitysehdotukseksi tässä opinnäytetyössä.

9 POHDINTA

Halusimme opinnäytetyössämme saada kokemuksen palvelujen asiakaslähtöisestä kehittämisestä ja tehdä opinnäytetyön joka hyödyttää työelämän yhteistyökumppania. Oulun kaupungin jälkihuollon palveluiden kehittäminen antoi mahdollisuuden tehdä opinnäytetyön, joka täyttää sekä tilaajan, että opinnäytetyöryhmän tavoitteet.

Pohdinnassa haluamme nostaa mielestämme kolme tärkeintä opinnäytetyön tutkimusaineistosta nousutta teemaa. Teemat ovat pelko asiakkaan oman lapsen päättämisestä lastensuojelun asiakkaaksi, yhteistyö jälkihuollon ja muiden toimijoiden välillä sekä nuorten osallistuminen omien palvelujen kehittämiseen. Nämä teemat toistuivat opinnäytetyön tutkimusaineistossa useita kertoja.

Tutkimusaineiston mukaan nuoret äidit pelkäsivät oman lapsensa päättämistä lastensuojelun asiakkaaksi. Nuoret äidit kokivat etteivät halua pyytää apua lapsen hoitoon ja vanhemmuuteen liittyvissä asioissa tai osallistua jälkihuollon ja muiden palvelun tuottajien tarjoamiin palveluihin, mikäli avun tai palvelun vastaanottaminen johtaa oman lapsen lastensuojeluasiakkuuteen. Aggleton ym. saivat tutkimuksessaan samankaltaisia tuloksia (Aggleton ym. 2008, 141, 144). Pelko oman lapsen lastensuojeluasiakkuudesta vaikeuttaa nuoren äidin ja työntekijän välisen luottamuksellisen suhteen syntymistä.

Lastensuojelun laatusuositus ottaa kantaa siihen, että asiakkaalle on tärkeää kertoa lastensuojelun prosessi, syyt ja seuraukset. Työntekijän on hyvä varmistaa, että asiakas on ne ymmärtänyt. (Lastensuojelun laatusuositus 2014, 27) Tutkimustulostemme mukaan nuoret äidit eivät tunteneet hyvin lastensuojelun toimintatapoja ja käytäntöjä eivätkä syitä, jotka johtavat lastensuojelun asiakkuuteen. He olivat erittäin huolissaan oman lapsen päättämisestä lastensuojelun asiakkaaksi, eivätkä halunneet lapsestaan mitään merkintöjä lastensuojeluviranomaisten tietokantaan.

Voiko nuoren äidin asiakassuhde olla luottamuksellinen, jos hän ei uskalla kertoa totuutta omasta elämäntilanteestaan omalle sosiaalityöntekijälleen? Tutkimustuloksia tarkastellessamme pohdimme, että kuinka totuudenmukaisesti asiakkaat kertovat omasta tilanteestaan jälkihuollon työntekijöille. Pelko oman lapsen lastensuojeluasiakkuudesta saattaa estää avoimen keskustelun äitiyteen ja lapsen hoitoon liittyvissä kysymyksissä sekä omasta jaksamisesta, parisuhteen tilanteesta ja taloudellisesta hyvinvoinnista puhuttaessa. Pohdimme voiko oikea-aikaisten palveluiden

saanti vaarantua tai voiko asiakkaan jaksamiseen liittyvät pulmat johtaa syvempiin ongelmiin sekä vaikuttaa perheen tilanteeseen pysyvästi. Myös siitä, että asiakkaan tilanteesta ei ole kokonaisvaltaista tietoa tai asiakas ei saa tarvitsemiaan palveluja voi mielestämme syntyä kauaskantoisia ja yhteiskunnalle kalliita haasteita.

Toisena teemana korostui yhteistyö jälkihuollon ja muiden toimijoiden välillä. Yhteistyön lisäämistä sekä selkeää työnjakoa kaupungin omien palvelujen välillä tarvitaan nuorten äitien, työntekijöiden sekä esimiesten mukaan. Työntekijöiden tulisi mielestämme tunnistaa yhteistyökumppaneiden asiantuntijuus sekä tuntea yhteistyökumppaneiden palvelut. Näin olisi mahdollista välttää päällekkäistä työskentelyä ja tätä kautta säästää työntekijäresursseja. Jälkihuollon työntekijöiden on mielestämme tärkeää tuntea erityisesti Oulun kaupungin peruspalvelut, jotta he voivat ohjata nuoret äidit heidän tarpeidensa mukaisiin palveluihin. Yhteistyön tiivistäminen antaa mielestämme yhden vaihtoehdon vastata tämänhetkisiin säästöpainaisiin. Oulun kaupungin pyrkimyksenä on esimiestason mukaan asiakkaiden siirtyminen esimerkiksi jälkihuollon palveluista peruspalveluiden piiriin. Tutkimustulostemme mukaan tämä ei kuitenkaan toteudu nuorten äitien kohdalla. Mielestämme peruspalveluiden käyttö helpottaa nuoren äidin avun pyytämistä sekä parantaa hänen kiinnittymistään osaksi yhteiskuntaa. Oulun kaupungin Hyvinvointineuvola -malli voi tarjota nuorelle äidille mahdollisuuden saada palvelut samasta paikasta sekä mahdollistaa nuoren äidin kokonaisvaltaisen tukemisen.

Kolmas teema oli asiakkaiden osallistuminen omien palvelujen kehittämiseen. Tämä teema nousi työntekijöiden ja esimiesten näkemyksistä. Nuoret äidit halusivat osallistua yksittäisten palvelujen kehittämiseen. Tutkimustulosten mukaan asiakkaat olivat kokeneet, ettei heitä kuunnella tai heidän mielipiteensä ohitetaan. Tutkimustulosten mukaan asiakkaan kohtaaminen yksilöllisenä palvelun saajana ja hänen asiantuntijuutensa tunnistaminen sekä hänen mukaan ottaminen saamansa palvelun tuottamiseen vähentää asiakkaan kokemusta ulkopuolisuudesta ja asiakkaan omien kokemuksien mitätöinnistä.

Tutkimustulosten mukaan esimiehet pitivät tärkeänä, että asiakkaat ovat osallisina palvelujen kehittämisessä. Tärkeänä näkökulmana esimiehet nostivat esille asiakkaan asiantuntijuuden tunnistamisen. Tässä opinnäytetyössä käytetyt kotimaiset ja ulkomaiset tutkimukset sekä Kaste-ohjelma ja lastensuojelun laatusuositus tukevat asiakaslähtöistä työn kehittämistä sekä asiakkaan asiantuntijuuden käyttämistä palveluja kehittäessä.

Mielestämme nuoret äidit olivat motivoituneita kehittämään omia palvelujaan. Asiakkaiden kanssa palveluja kehittäessä voidaan lähteä liikkeelle puhtaasti asiakkaan tarpeesta käsin, jolloin kysytään asiakkaalta millaisia palveluja hän tarvitsee. Bikva -asiakaslähtöisessä arviointimallissa tämä on tyypillinen lähestymistapa. Mielestämme tällaisen lähestymistavan vahvuutena on se ettei asiakkaan mahdollisuuksia työn kehittämiseen rajata. Toisaalta asiakkaan voi olla hankala kehittää palveluja, jos hänellä ei ole kattavaa käsitystä siitä minkälaisia palveluja on sillä hetkellä tarjolla.

Mielestämme Oulun kaupungin jälkihuollon työntekijät ja esimiehet olivat hyvin tietoisia siitä, kuinka tärkeää on tunnistaa asiakkaan asiantuntijuus ja ottaa hänet mukaan palvelujen kehittämiseen. Tämä näkyy mielestämme myös siinä, että jälkihuollon työntekijät ja esimiehet halusivat kehittää jälkihuoltoa Bikva -asiakaslähtöisen arviointimallin avulla.

9.1 Tutkimuksen eettiset kysymykset

Tutkimuksen kaikki vaiheet; tutkimuksen tekeminen, tutkimustulosten tallettaminen, tutkimustulosten esittäminen ja arviointi on pyritty tekemään huolellisuutta sekä tarkkuutta noudattaen. Tutkimusta tehtäessä on myös käytetty yleisien kriteerien mukaisia ja eettisiä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä sekä avoimuutta tulosten julkaisussa. Tämän opinnäytetyön tutkimustulokset ja kehittämissuositukset tullaan antamaan tiedoksi Oulun kaupungin jälkihuollon työryhmälle sekä Oulun kaupungin hyvinvointilautakunnalle. Opinnäytetyössä aikaisemmat samansuuntaisesta aiheesta tehdyt tutkimukset on esitetty asianmukaisella tavalla. Tutkimus ja kehityssuositukset on pyritty suunnittelemaan, toteuttamaan ja raportoimaan tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten mukaisesti. (ks. Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 23-26.)

Hirsijärven ja kumppaneiden mukaan tutkimuksen eettisyyteen kuuluu valintatilanteet, joita tutkija joutuu tekemään tutkimusprosessin edetessä. Näitä tilanteita ovat muun muassa tutkimusaiheen ja tutkimuskysymysten muodostaminen, tutkimusmenetelmän valitseminen sekä vaikuttavuuden arvioiminen. (em. 24-26). Opinnäytetyön tavoitteena oli Oulun kaupungin lastensuojelun jälkihuollon asiakaslähtöinen kehittäminen. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää nuorten äitien jälkihuollon palveluprosessia asiakaslähtöisesti ja asiakkaan tarpeet huomioiden. Lisäksi tarkoituksena oli tuottaa opas Oulun alueen palveluista nuoren äidin tueksi.

Vehviläisen ja Julkusen mukaan tutkimuksen eettisten kysymysten pohtiminen on tärkeää. Tutkittaville on voitava taata, ettei heitä voida tunnistaa, varsinkin laadullisessa tutkimuksessa, jossa tutkitaan syvällisiä vastauksia ja käytetään pientä otosta. (Vehviläinen & Julkunen 1997, 29-32.) Tässä opinnäytetyössä nimettömyyden toteutumista edesauttoivat seuraavat toimintatavat: haastateltujen asiakkaiden nimiä ei kerrottu eivätkä vastaukset henkilöityneet yksittäiseen ihmiseen. Työntekijöiden työpajatyöskentelyssä haastateltavat keskustelivat ryhmissä. Näin saatuja vastauksia ei voida henkilöidä tiettyyn henkilöön. Esimiesten tutkimusaineisto kerättiin haastattelemalta. Tutkimustuloksissa ei paljastu esimiesten nimiä eikä asemaa.

Opinnäytetyötä tehtäessä on otettu ihmisoikeudet huomioon ja kunnioitettu ihmisten yksityisyyttä. Tutkittavilla on ollut oikeus määrittää mitä tietoja he ovat tutkimukseen antaneet. Opinnäytetyön tutkimukseen osallistuneille henkilöille on kerrottu tutkimuksen tavoitteet, menetelmät ja mahdolliset riskit. Heille on myös kerrottu että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja he voivat keskeyttää tutkimukseen osallistumisen missä tahansa tutkimuksen vaiheessa. Opinnäytetyön tutkimukseen osallistuneille henkilöille on kerrottu, että tutkimustiedot ovat luottamuksellisia ja niitä ei luovuteta ulkopuolisille. (ks. Eskola & Suoranta 2000, 56-57; Kuula, 2006 64; Tuomi & Sarajärvi 2009, 131; Denzin & Lincoln 1998, 103.)

Tutkimuslupa pyydettiin Oulun kaupungilta kirjallisena. Opinnäytetyöhön tutkimukseen osallistuneille henkilöille kerrottiin nimettömyydestä, vapaaehtoisuudesta ja tutkijoiden salassapitovelvollisuudesta sekä tallenteiden tuhoamiskäytännöstä. Jokainen opinnäytetyön tutkimukseen osallistunut oli vapaaehtoisesti mukana. Kaikille opinnäytetyön tutkimukseen osallistuneille henkilöille kerrottiin, että saatu aineisto hävitetään, kun opinnäytetyö julkaistaan ja saatua aineistoa käytetään vain tähän työhön.

Opinnäytetyön prosessin aikana huomattiin, että opinnäytetyön tutkimusta aloitettaessa olisi ollut hyvä perehtyä jälkihuollosta aiemmin tehtyihin tutkimuksiin sekä käytettävissä oleviin tutkimusmenetelmiin paremmin. Aineistonkeruumenetelmänä Bikva -asiakaslähtöinen arviointimalli antoi kokemusta haastattelun tekemisestä, analysoimisesta sekä prosessin vaiheittaisesta etenemisestä. Bikva -asiakaslähtöinen arviointimalli antoi myös konkreettisen kokemuksen siitä, kuinka asiakkaiden ajatukset ja kokemukset saadaan työntekijöiden, esimiesten ja poliittisen tason tietoon. Valittu aineistonkeruumenetelmä tuotti tarvittavan määrän haastatteluaineistoa analysoitavaksi.

9.2 Tutkimuksen luotettavuus

Laadullista tutkimusta tehtäessä tutkijat ovat vierailijoina hyvin yksityisessä maailmassa. Tutkijoilla tulee olla hyvät käytöstavat ja heidän tulee käyttäytyä eettisesti korrektisti (Denzin & Lincoln 1998, 103). Laadullisia tutkimuksia lukiessa monet tutkijat pohtivat, kuinka kertovat lukijoilleen tarkasti, missä ja miten ovat tutkimuksensa tehneet ja kuinka ovat päätyneet saatuihin tuloksiin. Laadullisissa tutkimuksissa luotettavuutta kohentaakin tarkka kertomus paikasta, ajasta, mahdollisista häiriötekijöistä, virhetulkinnat haastatteluista sekä tutkijan oma itsearviointi tilanteesta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2007, 227.) Sama tarkkuuden vaatimus pätee myös tulosten tulkintaan ja niiden saattamiseen teoreettisen tarkastelun tasolle. On kerrottava miksi, millä perusteella tutkija esittää tulkintojaan ja mihin hän tehdyt päätelmät perustaa. Tässä lukijaa auttaa, jos tuloksia on rikastettu esimerkiksi suorilla haastattelulainauksilla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 228.) Laadullisissa tutkimuksen raportoinneissa analyysin tueksi esitetään lainauksia alkuperäisestä tekstistä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 22).

Tutkimuksissa pyritään välttämään virheitä. Silti tulosten luotettavuus ja pätevyys voivat vaihdella. Tästä johtuen kaikissa tutkimuksissa ja kehittämistehtävissä pyritään arvioimaan tehdyn tutkimuksen luotettavuutta. Reliaabelius tutkimuksessa tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta, eli kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Mittaustulosten toistettavuutta voidaan todeta monella tavalla. Toistettavuutta voidaan pitää luotettavana, jos kaksi tutkijaa päätyvät omissa aineistoissaan saman henkilön kohdalla eri aikana samaan loppupäätelmään tai kaksi arvioijaa päätyvät samaan tulokseen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 226)

Jälkihuoltoa tutkittaessa huomio on kiinnittynyt usein siihen, kuinka haastavaa on saada asiakkaita haastateltavaksi. Tämä on toistunut useissa tutkimuksissa. (ks. Jurvansuu 2013, 76; Salonen 2014, 34.) Tämän opinnäytetyön tutkimukseen osallistui seitsemän henkilöä. Mahdollisia haastateltavia henkilöitä lähestyttiin kirjeitse ja sähköpostitse, siitä huolimatta kaikki eivät halunneet osallistua tutkimukseen. Tämän opinnäytetyön tutkimustuloksia esiteltäessä käytettiin muiden tutkimusten tutkimustuloksia tukemaan tämän opinnäytetyön tutkimustuloksia sekä kehitysehdotuksia. Muiden tutkimusten tulokset on pyritty kirjaamaan ja lähteet viittaamaan koulun ohjeiden mukaisesti.

Tutkimuksen luotettavuutta on pyritty osaltaan lisäämään sillä, että haastateltavat saivat oman haastatteluaineiston analysoinnin jälkeen tarkistaa omaan haastatteluunsa liittyvän tutkimusaineiston ja heillä oli mahdollisuus tehdä lisäyksiä ja korjauksia siihen.

Tutkimuksen luotettavuuden lisää se, että tutkijat kuvaavat tarkasti mitä tutkivat ja mitä tutkimus heille merkitsee. Tämän opinnäytetyön viitekehystä laadittaessa on käyty läpi sosiaali- ja terveysalan julkaisuja, muun muassa opinnäytetöitä, Pro-graduista sekä artikkeleita ja internet-sivuja. Lisäksi opinnäytetyön viitekehystä tehtäessä on perehdytty lainsäädäntöön. Tuomen ja Sarajärven mukaan tutkimuksen luotettavuutta lisää perehtyminen tutkittavaan ilmiöön (2009, 140-141). Tutkimuksen eteneminen pyrittiin kuvaamaan totuuden mukaisesti, koska se lisää tutkimuksen luotettavuutta (ks. Eskola & Suoranta 2000, 210-212; Tuomi & Sarajärvi 2009, 140-141).

Opinnäytetyön tutkimuksessa ei saavutettu haastateltavien vähäisyyden vuoksi kylläntymispistettä, joten tutkimustuloksia ei voi suoraan yleistää kaikkien jälkihuollon nuorten äitien mielipiteeksi. Huomioitavaa on, että saadut tutkimustulokset ovat pääosin samansuuntaisia kuin muissa jälkihuollon asiakkaille tehdyissä tutkimuksissa. Huoli ja kritiikki resurssivajeesta, sosiaalityöntekijän vaihtuvuudesta ja yhteistyön ongelmista on löydettävissä myös muiden tutkimusten tutkimustuloksista. Myös muiden tutkimusten mukaan nuoret tarvitsevat tukea ja tietoa koko jälkihuollon ajan. Haastatteluaineisto käytiin niin monta kertaa läpi ettei uusia teemoja enää tullut esille aineistosta. Tällöin aineisto on riittävä, kun samat asiat kertautuvat. Tätä kutsutaan aineiston kylläntymiseksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 182.)

LÄHTEET

A Council of Europe. 2008. Rights of Children in Institutions. Report on the implementation of the Council of Europe Recommendation Rec(2005)5 on the rights of children living in residential institutions. Viitattu 15.3.2014,

<http://www.coe.int/t/dg3/children/ChildrenInCare/ECDCS%282009%299%20Report%20on%20the%20Implementation%20of%20Rec%282005%295.pdf>

A Council of Europe Strategy for the Rights of the Child (2012-2015). Viitattu 15.3.2014,

http://www.coe.int/t/dg3/children/StrategySept2012_en.pdf

Aaltonen, S & Heikkinen, A. 2013. Nuoret lastensuojelussa. Teoksessa Bardy, M (toim.) Lastensuojelun ytimissä. 4. painos. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy

Aggleton, P., Chase, E., Knight, A. & Warwick, I. 2008. Supporting Young Parents: Pregnancy and Parenthood Among Young People from Care. Jessica Kingsley Publishers, Ltd; 1 edition

Ahlgren-Leinivuo, H. 2014. Kuuden suurimman kaupungin lastensuojelun palvelujen ja kustannusten vertailu vuonna 2013. Viitattu 11.3.2015,

http://www.kuusikkokunnat.fi/SIRA_Files/downloads/Lastensuojelu_raportti_2013_02102014_netiversio_korjattu.pdf

Ainasoja, A., Mykkänen, U. & Tikkanen, P. 2008. Nuorten ajatuksia Perhekoti Himaharjun toteut- tamasta jälkihuollosta ”Se niin kun turvaa nuoren tulevaisuuden”. Savonia ammattikorkeakoulu.

Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö., Kuopio. Viitattu 29.1.2015,

<http://www.himaharju.fi/documents/opinnaytetyo.pdf>

Auta Lasta ry. 2015. Veturointi -hanke 2015-2017. Viitattu 9.8.2015,

<http://www.autalasta.fi/veturointi/>

Compton, B. R., Galaway B. & Courmoyer, B. R. 2005. Social Work Processes. Thomson Brooks/Cole. Belmont Ca, USA.

Corlyon, J. & McGuire, C. 2012. Pregnancy and Parenthood: The Views and Experiences of Young People in Public Care. National Children's Bureau.

Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S. 1998. Strategies of Qualitative Inquiry. Sage Publication. London. New Delhi.

Donati, S., Fronteira, I., Gissler, M., Karro, H., Moreau, C. & Part, K. 2013. Teenage pregnancies in the European Union in the context of legislation and youth sexual and reproductive health services. *Acta Obstetrica et Gynecologica Scandinavica* 92 (12) 1395-1406.

Eduskunta 2014. Sosiaalihuoltolain uudistaminen. viitattu 26.3.2014;
https://www.eduskunta.fi/FI/tietoeduskunnasta/kirjasto/aineistot/kotimainen_oikeus/LATI/Sivut/sosiaalihuoltolain-uudistaminen.aspx

Eskola J. & Suoranta J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

HE 252/2006 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle lastensuojelulaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi

Heino, T. & Johnson, M. 2010: Huostaanotetut lapset nuorina aikuisina. Teoksessa (toim.) T. Sarkola, T. Heino, T. H. Hiilamo, H. Hytti, M. Rajavaara. Perhepiirissä. Helsinki: Kela

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hokkanen, L. 2009. Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dialogina. Jyväskylä: PS-kustannus. Teoksessa Mäntysaari, M & Pohjola, A & Pösö, T (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Juva: WS Bookwell OY

Hotari, K. & Oranen, M. & Pösö, T. 2009. Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa M. Bardy (toim.). Lastensuojelun ytimessä. Helsinki: Yliopistopaino Oy.

Huotari, R. 2010. Omillaan toimeen tuleva aikuinen? Lastensuojelun jälkihuolto nuoren itsenäistymisen tukijana. Itä-Suomen Yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Progradu -tutkielma. Viitattu 15.3.2014, http://publications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20110014/urn_nbn_fi_uef-20110014.pdf

Högnabba, S. 2008. Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä, Tutkimus Bikva-menetelmän vakuuksista. Stakes Raportteja 2008:34

Johansson, K., Axelin, A., Stolt, M. & Ääri, R. (toim.) 2007. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja sen tekeminen. Turun Yliopisto. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja. Tutkimuksia ja raportteja. A:51/2007.

Jurvansuu, R. 2013. "Jälkihuolto rulettia." Jälkihuollossa olevien nuorten osallisuuden kokemus koulutus- ja työelämään kiinnittymisessä. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 15.3.2014, http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/57429/Jurvansuu_Riitta.pdf?sequence=1

Jurvansuu, R. 2015. Jälkihuollon työntekijä, Oulun kaupunki. Sähköposti 10.3.2015. Tekijän hallussa.

Kaakinen, J., Laiho, k., Törmä, S. & Uusi-Niemi-Pirhonen, M. 2009. Jälkihuoltoselvitys: Havaintoja lastensuojelun jälkihuollon tilasta 12 kunnassa vuonna 2009. Hämeenlinna: Sosiaalikehitys Oy

Kananoja, A., Niiranen, V. & Jokiranta, H. 2008. Kunnallinen Sosiaalipolitiikka, osallisuutta ja yhteistä vastuuta. Juva: PS-kustannus, WS Bookwell Oy.

Kanaoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P (toim.). 2011. Sosiaalityön käsikirja. 3. uudistettu laitos. Helsinki: Tietosanoma.

Kajanoja, N. 2011. "Enemmän ollu aina hyvä juttu ku huono juttu." Lahtelaisesta lastensuojelulaitoksesta itsenäistyneiden nuorten kokemuksia jälkihuoltopalveluista. Lahden ammattikorkeakou-

- lu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnätetyö. Viitattu 1.2.2015,
<http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/28042/kajanoja.ninja.pdf?sequence=1>
- Kelhä, M. 2009. Vääränikäisiä äitejä? Ikä ja äitiyden yhteiskunnalliset ehdot. Helsingin yliopisto. Kasvatustieteen laitoksen tutkimuksia 233. Viitattu 1.5.2015;
<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/19800/vaaranik.pdf?sequence=1>
- Kivinen, S. 2009. Opas jälkihuollossa olevien nuorten vanhemmille. Suomen kasvatus- ja perheneuvontaliitto ry. Viitattu 4.2.2015;
http://www.suomenkasper.fi/images/kuvapankki/Opas_jälkihuollossa_olevien_nuorten_vanhemmille.pdf
- Koivisto E. & Puro M. 2014. Ylisukupolvisuus ja sosiaalityö: Onnistumisia lastensuojelutyön arjessa. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Pro-gradu. Viitattu 10.1.2015,
<http://tampub.uta.fi/handle/10024/95673>
- Korhonen, E. 2014. Sosiaalisten ongelmien ylisukupolvinen siirtyminen. Lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöiden näkökulma. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Pro-gradu -tutkielma. Viitattu 10.1.2015,
<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/84349/gradu06549.pdf?sequence=1>
- Kosomaa-Hovatta, M. 2013. Jälkihuollon asiakasraati - Espoon jälkihuoltoonuolet kokemusasiantuntijoina. Laurea ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma, YAMK. Opinnätetyö. Viitattu 9.8.2015, https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/69711/Kosomaa-Hovatta_Mia.pdf?sequence=1
- Krogstrup, H. K. 2004. Asiakaslähtöinen arvionti - BIKVA-malli. Hyvät käytännöt - menetelmäkirja. Finsoc arviointiraportteja 1/ 2004. Stakes: Helsinki.
- Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Kyllönen, S. & Roth-Schulman E. 2007. "Se on sitä itsenäistymisen tukemista." Itsenäistyvien nuorten jälkihuolto Ylä- Savossa. Savonia- ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma.

Opinnäytetyö. Viitattu 2.2.2015,

[Http://www.pslastensuojelu.fi/opinnaytetyot/Se_on_sita_itsenaistymisen_tukemista.pdf](http://www.pslastensuojelu.fi/opinnaytetyot/Se_on_sita_itsenaistymisen_tukemista.pdf)

Kyngäs, H. & Vanhanen, L. 1999. Sisällön analyysi. *Hoitotiede* 11(99), 3-11

Laitinen M. 2009. Jälkihuolto nuoren itsenäisyyden tukena. Diakonia ammattikorkeakoulu, Helsinki. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 29.1.2015,

http://kirjastot.diak.fi/files/diak_lib/Helsinki2009/9142b7_Helsinki_Laitinen_2009.pdf

Lajovuori, R., Nuutinen, S., Heikkilä-Tammi, K. & Manka, M. 2012. Asiakkaat kuntapalvelujen kehittäjiksi –opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin. Tampere: Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

Lansdown, G. 2010. The realiation of Children´s particiation rights. Critical reflections. Teoksessa B. Percy-Smith & N. Thomas, A handbook of children and young people´s participation. Perspectives from theory and practice. New York: Routlege.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417

Lastensuojelun keskusliitto 2004. Valtakunnalliset sijaishuollon laatuksiteerit. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 18. Jyväskylä: Tammi

Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:20. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2014:4. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Launamo, H. 2012. Nuorten vanhemmuuden tukeminen jälkihuollon tukiasuntotoiminnassa. Diakonia- ammattikorkeakoulu, Helsinki. Terveystoiminnan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 15.3.2014,

[https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/53067/Launamo%20Hanne.pdf?sequence=](https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/53067/Launamo%20Hanne.pdf?sequence=1)

1

Lehti, V. 2013. Nuorena vanhemmaksi tulemista ja raskaudenkeskeytystä ennustavat lapsuusiän tekijät. Turun yliopisto. Väitöskirja. Viitattu 2.2.2015,
<http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/87984/AnnalesC357Lehti.pdf?sequence=1>

Liukkonen, R. 2010. Joskus joutsenet näyttävät kurjilta - luovat ja toiminnalliset työmenetelmät lastensuojelutyössä. Teoksessa I. Taskinen & E. Timonen -Kallio (toim.). Lasten ja nuorten osallisuuden tukeminen lastensuojelutyössä. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaalija 51. Turku: Turun ammattikorkeakoulu

Lyijynen N. & Kokko P. 2006. Ajelehtimisestä sitoutumiseen- toimintamalli nuorten tuettuun asumiseen. Nupa Express. Viitattu 2.2.2015;
http://www.ehja.fi/kuvat/ajelehtimisesta_sitoutumiseen.pdf

Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Helsinki: International Methelp Ky

Nyman, A & Sivlentoinen, N. 2014. "Olis outoo, jos ei oltais yhteydessä". Sijoitettujen nuorten kokemuksia jälkihuollosta. Lahden ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutohjelma. Opinnäytesyö. Viitattu 9.8.2015,
http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/71994/Nyman_Anu_Silventoinen_Nina.pdf?sequence=1

Oranen, M. 2008. Mitä mieltä? Mitä mieltä! Lasten osallisuus lastensuojelun kehittämisessä. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto ry, viitattu 19.11.2014

Oulun kaupunki. 2013. Palvelumalli 2020. Viitattu 9.8.2015,
<http://asiakirjat.ouka.fi/ktwebbin/ktproxy2.dll?doctype=3&docid=36750>

Oulun kaupunki. 2015. Hyvinvointipalvelujen johtosääntö. Viitattu 23.5.2015,
http://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=ae52b447-c65e-4da5-8ee2-d14f3bb600f7&groupId=52058

Oulun kaupunki. 2015b. Oulun kaupungin kehittämissalkut. Viitattu 9.8.2015,
<http://www.ouka.fi/oulu/kehittamishankkeet/kehittamissalkut>

Oulun kaupunki 2015c. Lastensuojelun kehittämissyksikkö. Viitattu 9.8.2015, <http://oulu2.ouka.fi/kehittamishankkeet/Hankekortti1.asp?ID=475>

Oulun kaupunki 2015d. Pohjois-Suomen Lasten Kaste, Oulun seutukaari-osahanke ja koordinaatio. Viitattu 9.8.2015, <http://oulu.ouka.fi/kehittamishankkeet/kehittamishjelmat/hankekortit/Hankekortti.asp?ID=606>

Oulun seudun lastensuojelun kehittämissyksikkö -hanke. 2009. Ohjeistus Lastensuojelulain mukaisen jälkihuollon järjestämisestä ja työskentelystä. Jälkihuollon teemaryhmä. Viitattu 23.3.2015, http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/paattyneet-hankkeet/kehittamisyksikot/lastensuojelu_kehittamisyksikko/loppumateriaalit/Ohjeistus%20lastensuojelulain%20mukaisen%20jalkihuollon%20jarjestamisesta%20ja%20tyoskentelysta.pdf

Paasivirta, A. 2012. Miten tullaan lastensuojelun asiakkaaksi? Vastaanottoryhmillä apua nopeasti ja oikea-aikaisesti. Teoksessa J. Strömberg & T. Karttunen (toim.) Sosiaalityön haasteet. Jyväskylä: PS-Kustannus

Piironen, T. 2007. Ohjaajan opas lasten osallistavien ryhmien ohjaamiseen. Hakupäivä 19.11.2014, <http://urly.fi/4mZ>

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa M. Laitinen & A. Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Yliopistokustannus

Romppainen, S. 2008. Etelä-Karjalan lastensuojelun kehittämisshanke 2006-2008. Loppuraportti. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisu B.4:2008. Viitattu 13.3.2014, http://www.socom.fi/dokumentit/Julkaisut/EKLJK_loppuraportti.pdf

Raisio, L. 2015. "Eväitä elämän reppuun" - Itsenäistyvän nuoren tukeminen ja jälkihuolto. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 9.8.2015, https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/89554/Raisio_Laura.pdf?sequence=1

Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö, Voimavarakeskeisen ongelmratkaisun perusteet. Jyväskylä: 2001

Räty, T. 2010. Lastensuojelulaki - käytäntö ja soveltaminen. Helsinki: Edita

Rönty, M. 2012. Jälkihuollon kehittäminen Kirkkonummella. Diakonia- ammattikorkeakoulu, Järvenpää. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 15.3.2014,
https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/41907/Ronty_Martina.pdf?sequence=1

Salonen, S. 2014. Lastensuojelun jälkihuoltonuorten kokemuksia elämäntaitoistaan. Turun ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 3.2.2015,
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2014112717165>

Saukko, M. 2008. ”Se tosiaan vaihtelee.. se elämäntaito” Lastensuojelun jälkihuolto ja palvelut Ylä- Pirkanmaan seutukunnassa. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Pro- gradu -tutkielma. Viitattu 2.2.2015,
<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/79899/gradu02755.pdf?sequence=1>

Seppänen-Järvelä, R. 2009. Suunnittelurationalismista hyviin käytäntöihin –Kehittämisen menetelmien ja ajattelutapojen muodonmuutos. Teoksessa Seppänen-Järvelä, Riitta & Karjalainen, Vappu (toim.) Kehittämistyön risteyskäsitteitä. Jyväskylä: Gummerruksen Kirjapaino Oy, 17-33.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2012. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma KASTE 2012-2015. Viitattu 20.3.2014;
http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5197397&name=DLFE-18303.pdf

Sosiaali- ja terveysministeriö 2014. Tiedote 196/2014 Uusi sosiaalihuoltolaki lisää matalan kynnyksen palveluja lapsille ja nuorille. Viitattu 26.3.2015; <http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/-/view/1892042>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2015a. Sosiaalihuoltolaki. Viitattu 26.3.2015;
<http://www.stm.fi/sosiaalihuoltolaki>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2015b. Mitä laki edellyttää 1.4.2015? Lapsiperheitä koskevat keskeiset muutokset. OSA 1. Videoluento. Viitattu 26.3.2015;
<https://www.youtube.com/watch?v=cRWamo7xPiU>

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. 2015c. Sosiaalihuoltolaki uudistuu. Viitattu 26.3.2015, http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=13033009&name=DLFE-33375.pdf

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Ammattieettinen lautakunta. 2013. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Viitattu 8.7.2015 http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2013_net.pdf

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731

Suomen kasvatus- ja perheneuvontaliitto. 2014. Voikukkia. Viitattu 4.2.2015, www.voikukkia.fi

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2014a. Perinataalitalasto – synnyttäjät, synnytykset ja vastasyntyneet 2013; Viitattu 22.5.2015, <https://www.thl.fi/fi/tilastot/tilastot-aiheittain/seksuaali-ja-lisaantymisterveys/synnyttajat-synnytykset-ja-vastasyntyneet/perinataalitalasto-synnyttajat-synnytykset-ja-vastasyntyneet>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2014b. Lasten kiireellisiä sijoituksia tehdään yhä enemmän. Viitattu 22.5.2014, [https://www.thl.fi/fi/-/lasten-kiireellisia-sijoituksia-tehdään-yhä-enemmän](https://www.thl.fi/fi/-/lasten-kiireellisia-sijoituksia-tehdaan-yha-enemman)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2014c. Lastensuojelu 2013. Viitattu 22.5.2015, https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116946/Tr26_14.pdf?sequence=5

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2014d. Huono-osaisuuden ylisukupolvisuus. Viitattu 24.5.2015, <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointipolitiikka/elinolot-ja-hyvinvointi/syrjaytyminen-ja-osallisuus/nuorten-syrjaytyminen/huono-osaisuuden-ylisukupolvisuus>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2015f. Lastensuojelun laatusuositus. Viitattu 8.7.2015, <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-laatusuositus>

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen Kehittämistoiminta. Tampere: Yliopistopaino Oy –Juvenes Print

Toikko, T. 2009. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: Tampere University Press.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. 5. uudistettu painos Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Törrönen M. & Vauhkonen T. 2012. Itsenäistyminen elämänvaiheena. Osallistava vertaistutkimus sijaishuollosta itsenäistyvien nuorten hyvinvoinnista. SOS-lapsikylä. Viitattu 24.1.2015, https://www.sos-lapsikyla.fi/fileadmin/user_upload/tiedostot/kuvat/pdf-tiedostot/vertaistutkimus-SOS-Lapsikyla.pdf

Unicef. 2001. A League table of teenage births in rich nations. Innocenti report card issue no.3 July 2001. Viitattu 15.3.2014, <http://www.unicef-irc.org/publications/pdf/repcard3e.pdf>

Unicef. 2015. YK:n yleissopimus lasten oikeuksista. Viitattu 21.5.2015; http://www.lskl.fi/files/206/LOS_sopimus.pdf

Valtioneuvosto. 2014. Valtioneuvoston tiedonanto eduskunnalle 24.6.2014 nimetyn pääministeri Alexander Stubbin hallituksen ohjelmasta. Viitattu 1.2.2015, <http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/145135/Stubbin+hallituksen+ohjelma/fafd39bc-307c-4cde-8b4c-b97724cf24ef>

Valtioneuvoston kanslia. 2011. Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma Viitattu 1.2.2015, <http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/147449/Kataisen+hallituksen+ohjelma/81f1c20f-e353-47a8-8b8f-52ead83e5f1a>

Valtiontalouden tarkastusvirasto. 2012. Tuloksellisuusstarkastuskertomus. Lastensuojelu. Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomukset 6/2012. Viitattu 24.5.2015, https://www.vtv.fi/files/3161/06_2012_lastensuojelu_netti.pdf

Varho-Soininen, A. 2003. Jälkihuollossa olevien nuorten itsenäistyminen ja elämänhallinta. Haastattelututkimus sijoituksen jälkeisestä elämästä. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta Pro-gradu -tutkielma. Viitattu 15.3.2014, <http://tampub.uta.fi/handle/10024/90688>

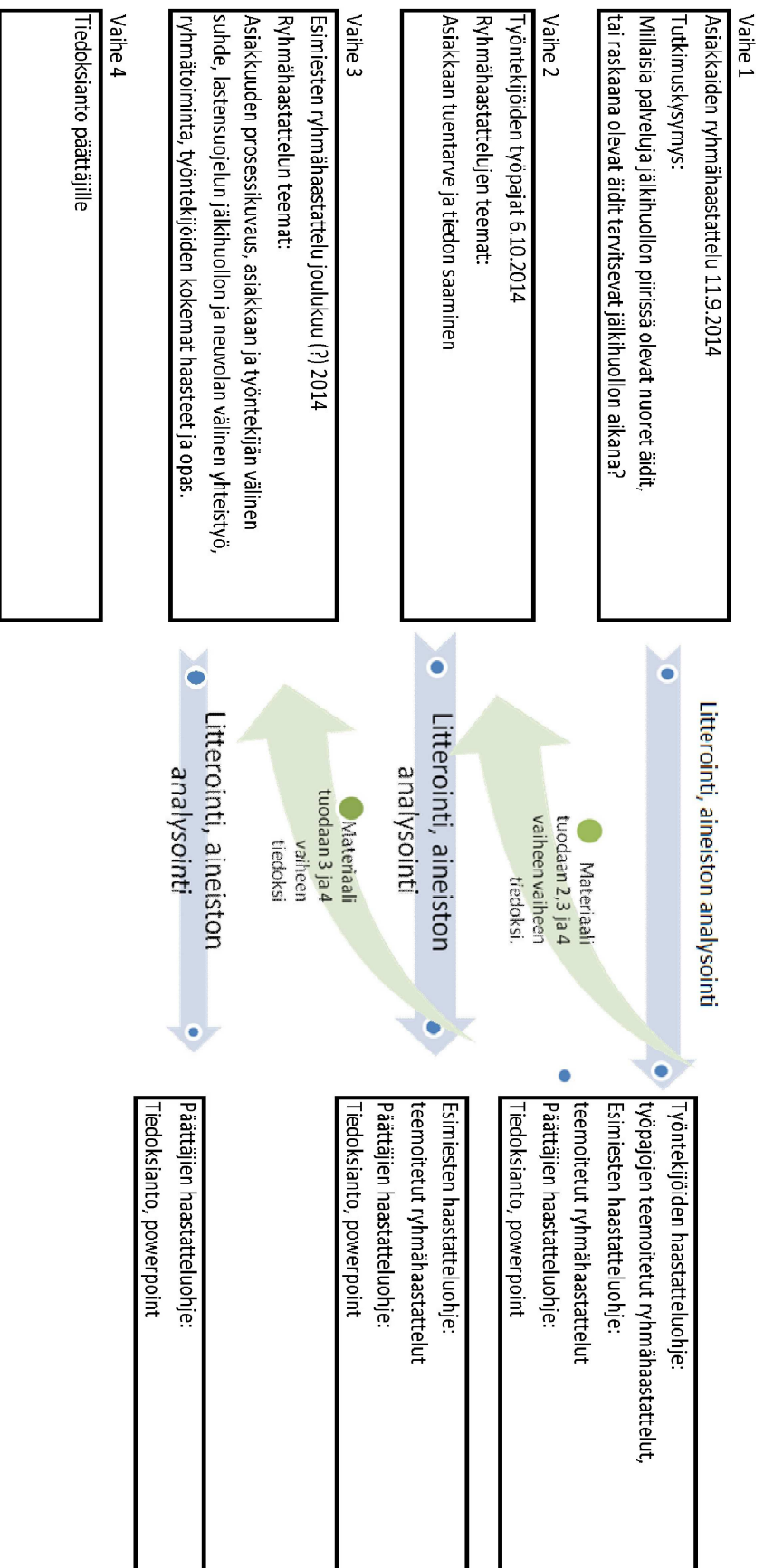
Vehviläinen-Julkunen, K. 1997. Hoitotieteellisen tutkimuksen etiikka. Teoksessa M. Paunonen, K. Vehviläinen-Julkunen (toim.) Hoitotieteen tutkimusmetodiikka Helsinki: WSOY.

Virtanen, P., Suoheimo M, Lamminmäki, S., Ahonen, P, Suokas, M. 2011. Matkaopas sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Helsinki: Tekes. Viitattu 12.2.2015,
<http://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>

Vänskä, K., Laitinen-Väänänen S., Kettunen, T. & Mäkelä, J. 2011. Onnistuuko ohjaus, Sosiaali- ja terveysalan ohjaustyössä kehittyminen. Helsinki: Edita Prima,

KEHITTÄMISTYÖN ETENEMINEN BIKVA -MALLIN MUKAISESTI

(vrt. Krogstrup 2004, 16).

MENETELMÄ**TIETOJEN KÄSITTELY****HAASTATTELUOHJEET**

Hei!

Teemme opinnäytetyönä kehittämistyötä, jonka tavoitteena on **kehittää nuorten äitien/odottavien äitien jälkihuollon palveluita nuorten näköiseksi** sekä nuorten toiveiden pohjalta **teemme oppaan jälkihuollon palveluista nuorille/odottaville äideille**.

Toiveita, ideoita ja ajatuksia kerätessämme käytämme Bikva-menetelmää. Bikva on asiakaslähtöinen menetelmä, jossa saamiasi jälkihuollon palveluita pyritään kehittämään sinun kokemusten ja ajatusten pohjalta. Bikva-mallista tarkemmin seuraavalla sivulla.

Tarvitsemme sinun mielipiteitä, jotta voimme kehittää jälkihuollon palveluja nuorten näköiseksi.

Haluaisimme ryhmähaastatella sinua **1 kerran elo-syyskuun aikana** ja jos haluat, voit osallistua tekemään nuorten opasta joulukuussa 2014. **Haastattelu kestää 1-2 tuntia**. Haastattelut ovat viikolla 35-38. **Voimme tarvittaessa sopia myös yksilöhaastatteluaikoja**.

Haastatteluihin osallistuminen on vapaaehtoista, eikä siihen tarvitse valmistautua etukäteen. Haastattelu on ehdottoman luottamuksellinen eikä haastateltavien nimet tule missään vaiheessa kenenkään ulkopuolisen tietoon.

- **Haastatteluun voit osallistua yksin tai lapsesi kanssa.**
- **Haastattelujen aikana tarjoamme sinulle ja lapsellesi syötävää.**
- **Halutessasi huolehdimme myös lapsesi hoitamisesta haastattelun aikana.**
- **Jokainen haastatteluun osallistuva saa 20€ ruokalahjakortin ensimmäisen haastattelu kerran jälkeen.**

Jokainen ryhmähaastatteluun osallistuva allekirjoittaa vaitiolovelvollisuussitoumuksen. Haastattelut nauhoitetaan nauhurilla, nauhat ovat ainoastaan meidän käytössä opinnäytetyön tekemisen aikana. Tuhoamme nauhoitetun ja kerätyn kirjoitetun materiaalin opinnäytetyön valmistuttua.

Täytä ja palauta ohessa oleva suostumuslomake mukana olevassa palautuskuoressa postiin, niin pääset mukaan vaikuttamaan! **Me tarvitsemme sinun ajatuksia ja kehittämisehdotuksia, sinä voit parantaa jälkihuollon palveluja nuorten äitien näkökulmasta.**



Aurinkoisin terveisin,

Marjo, Sanna, Leena ja Antti

Neljä sosiaali- ja terveysalan ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opiskelijaa

HAASTATELTAVAN SUOSTUMUS

Suostun haastateltavaksi opinnäytetyönä tehtävään kehittämistyöhön, jonka tarkoituksena on Bikva-menettelmän avulla kehittää jälkihuollon piirissä olevien nuorten äitien/odottavien äitien palveluita.

Suostun siihen, että haastattelut nauhoitetaan.

Paikka ja aika

Allekirjoitus

Yhteystiedot, jotta haastattelijat voivat ottaa minuun yhteyttä.

Nimi: _____

Puhelinnumero: _____

Bikva-malli menee näin:

1. Bikva-malli alkaa nuorten ryhmähaastattelulla (tai tarvittaessa yksilöhaastattelulla), jossa sinulla on mahdollisuus miettiä ja kertoa, **Millaisia palveluita jälkihuollon piirissä olevat nuoret äidit/odottavat äidit tarvitsevat jälkihuollon aikana?**
2. Sen jälkeen on jälkihuollon/perhehoidon työntekijöiden haastattelu. Haastattelut pohjautuvat sinun esille tuomiin kehittämisen tarpeisiin. Työntekijät pohtivat omia työkäytäntöjään ja palautteiden pohjalta tekevät ehdotuksia palvelujen parantamiseksi.
3. Seuraavaksi on esimiestason haastattelu, jossa käydään läpi sinun ja jälkihuollon työntekijöiden antamat kehittämistarpeet.
4. Kehittämistarpeet ja ehdotukset työn parantamiseksi/kehittämiseksi viedään lopuksi Oulun kaupungin hyvinvointilautakunnan jäsenille. Näin varmistetaan, että sinun antamasi palaute tulee kuulluksi myös palveluista päättävien taholla.

ASIAKKAAN TUEN TARVE

- Sosiaaliohjaaja tai muu työntekijä mukaan neuvola- ja sairaalakäynneille äidin tueksi
 - * Tarve, että joku olisi pitämässä puolia; mitä nuorempi äiti, sitä vähemmän kuunnellaan; sellainen olo että ei arvosteta
- Toivotaan yhteistyötä jälkihuollon ja neuvolan kanssa
 - * Tiedon siirtyminen, vältetään samojen asioiden uudelleen käsittelyä
 - * Menneisyyden ongelmat jälkihuollon hallussa
- Käytännön apu ensimmäiset 3kk (vauvaruuat, kuinka tehdään itse, kuinka usein, miten ja kuinka paljon, vauvan pesu, navan puhdistus, vaipan vaihto, pukeutuminen; siivousapua yms.)
 - *Tunne ettei voi pyytää apua
 - *Tunne siitä, että jos pyytää apua, niin oletetaan ettei pärjää lapsen kanssa -> lastensuojeluasiakkuuden laukeaminen, pelko lastensuojeluasiakkuudesta omalle lapselle
- Keskusteluapu/terapia raskausaikana pinnalle nousevien tunteiden ja lapsuuden kokemusten läpikäyntiin –vapaaehtoinen.

- Sosiaaliohjaaja koetaan helpommin lähestyttäväksi ja tavoitettavaksi kuin sosiaalityöntekijä
- Pysyvä sosiaalityöntekijä
- Tunne, että jälkihuollon työntekijöillä on kiire ja, että he ovat ylityöllistettyjä, joille nuori kokee olevansa taakka
- Mahdollisuus vaikuttaa tai vaihtaa työntekijää

- kartoittaa tukiverkoston raskauden aikana
 - *kokemus, että kaverit häviävät, mistä muu tuki?
- halutaan pysyvä ryhmä jälkihuollon nuorille äideille (vertaistuki), johon kaikki voi päästä kun tulee raskaaksi (joka toinen viikko) -> Ryhmiin pääsy liian vaikeata
- nuoret haluavat vaikuttaa enemmän vertaistukiryhmien sisältöihin
- kodin ulkopuolinen vanhempi/lapsi - toiminta kiinnostaa -> raha ongelma
- Jotakin isätoimintaakin olisi kiva

TIEDON SAAMINEN

- Työntekijöiden vaihtuvuus ja tiedon siirto koetaan ongelmana
- Kaikki sosiaalityöntekijän kanssa sovitut asiat kirjataan ylös -> kun sosiaalityöntekijä vaihtuu, kaikki yhdessä sovitut asiat on tiedossa uudelle työntekijälle
- Puhelinnumero, johon voisi soittaa virka-aikana, kun tarvitsee apua. Varsinkin kun oma sosiaalityöntekijä ei ole tavoitettavissa.

- Selvennettäisiin, millaisista asioista oman lapsen lastensuojeluasiakkuus alkaa?
 - *mieluummin ollaan ilman taloudellista ja henkistä toimintaa ja tukea, jos se johtaa asiakkuuteen
 - *Asiakkaalla on ymmärrys, että taloudellinen tuki lapselle aiheuttaisi lastensuojelun asiakkuuden
 - *Mikä sen sitten laukaisee, että on lastensuojelun asiakas? (haastateltavan kysymys)
- Pitäisi olla tietoa olemassa olevista ryhmistä
- Google on opettanut äitiyttä ja sieltä on saanut eniten/helpoimmin tietoa
- Historia huomioon, mutta menneisyyden kaivelu on turhaa, keskittyminen tähänhetkiseen tilanteeseen

OPAS

- Perusjuttuja, kuten
 - ⌘ ruokailut, nukkumisrytmi, pyllynpesu, yleinen pesu, navanhoito, pukeminen
 - ⌘ tietoa ryhmistä- missä/milloin
 - ⌘ kokoelma nettisivuista, joissa on luotettavaa tietoa
 - ⌘ ei sivistyssanoja

1. ASIAKKUUDEN PROSESSIKUVAUS

1.1.

ASIAKKAAT	TYÖNTEKIJÄT
<p>- Selvennettäisiin, millaisista asioista oman lapsen lastensuojeluasiakkuus alkaa? *mieluummin ollaan ilman taloudellista ja henkistä toimintaa ja tukea, jos se johtaa asiakkuuteen *Asiakkaalla on ymmärrys, että taloudellinen tuki lapselle aiheuttaisi lastensuojelun asiakkuuden *Mikä sen sitten laukaisee, että on lastensuojelun asiakas? (haastateltavan kysymys)</p> <p>- Tunne siitä, että jos pyytää apua, niin oletetaan ettei pärjää lapsen kanssa -> lastensuojeluasiakkuuden laukeaminen, pelko lastensuojeluasiakkuudesta omalle lapselle</p>	<p>- Kertoa/ selventää, mitä lastensuojelun asiakkuus tarkoittaa, niin että asiakaskin ymmärtää *millä perusteella *mitä tarkoittaa ennakollinen lastensuojeluilmoitus *mitä lastensuojeluasiakkuus mahdollistaa *mitä tukitoimia sitä kautta on mahdollista saada? - Termistön selkeyttäminen *mitä on lastensuojelu *mitä on huostaanotto</p> <p>- Lastensuojeluasiakkuus on hirvittävä mörkö. Nuorille on hyväksi tietää, että lastensuojelu mahdollistaa tuen ja avun. -> Lastensuojeluasiakkuus ei tarkoita, että lapsi otetaan huostaan.</p> <p>- Alaikäisistä raskaana olevista lastensuojelun asiakkaista tehdään aina ennakollinen lastensuojeluilmoitus. Yleensä ilmoitus tehdään myös täysi-ikäisistä jälkihuollon asiakkaista --> tärkeää, että viranomaisten välinen yhteistyö toimii</p>

2. ASIAKKAAN JA TYÖNTEKIJÄN VÄLINEN SUHDE

2.1.

ASIAKKAAT	TYÖNTEKIJÄT
<p>- Sosiaaliohjaaja koetaan helpommin lähestyttäväksi ja tavoitettavaksi kuin sosiaalityöntekijä - Pysyvä sosiaalityöntekijä</p>	<p>- Mikäli lapselle nähdään lastensuojeluasiakkuus tarpeelliseksi, on lapsella lastensuojelun sosiaalityöntekijä, äidillä jälkihuollon sosiaaliohjaaja ja mahdollisesti kuviossa on myös perhetyöntekijä - Mukana mahdollisesti myös muita työntekijöitä -> selväksi roolitus ja kuka tekee mitäkin</p> <p>- Tämän hetkinen rakenne ei mahdollista sitä, että samassa paikassa voitaisiin hoitaa äidin ja lapsen asioita *alkuarvio -> avohuolto -> sijaishuolto -> jälkihuolto= pirstaleisuus</p>

2.2.

<p>ASIAKKAAT</p> <p>- Mahdollisuus vaikuttaa tai vaihtaa työntekijää</p>	<p>TYÖNTEKIJÄT</p> <p>- Jälkihuollossa on mahdollista vaihtaa sosiaalityöntekijää/ ohjaajaa -> mahdollista myös parityöskentely (toinen näkökulma), jossa työntekijä ei vaihdu, mutta nuorella mahdollisuus asioida kummankin kanssa. -> pitää olla painavat perusteet työntekijän vaihtamiselle</p> <p>- selvitystyöntekijää ei voi vaihtaa (tekee n 3kk töitä nuoren kanssa)</p>
---	---

2.3.

<p>- Tunne, että jälkihuollon työntekijöillä on kiire ja, että he ovat ylityöllistettyjä, joille nuori kokee olevansa taakka</p> <p>- Työntekijöiden vaihtuvuus ja tiedon siirto koetaan ongelmana</p>	<p>- Avainasemassa työntekijän ja nuoren luottamuksellinen suhde</p> <p>- Jälkihuollossa pyritään siihen, että asiakkaalla on sama ohjaaja koko ajan(17-21-v)</p> <p>EHDOTUKSET</p> <p>- Asiakkaan edun mukaista olisi sama työntekijä *riittäisikö yhden työntekijän osaaminen koko palvelukirjossa? *kärsisikö palvelut? *työntekijän ja asiakkaan suhde liian läheinen?</p>
--	---

2.4.

<p>- Kaikki sosiaalityöntekijän kanssa sovitut asiat kirjataan ylös -> kun sosiaalityöntekijä vaihtuu, yhdessä sovitut asiat ovat tiedossa uudella työntekijällä</p>	<p>- Sopimus paperille nuoren kanssa - Sopimus heti koneelle, tarkistetaan yhdessä - Ei ole resurssia/ aikaa kirjata sekä lukea kirjauksia - Esimerkiksi bussikortti voidaan myöntää monesta paikasta (jälkihuolto, toimeentulotuki, lastensuojelun avohuolto)</p>
---	--

2.5.

<p>- Puhelinnumero, johon voisi soittaa virka-aikana, kun tarvitsee apua. Varsinkin kun oma sosiaalityöntekijä ei ole tavoitettavissa.</p>	<p>- Sijaishuollossa ja Tiltissä on yksi päivystysnumero klo 8.00-16.00, muina aikoina mahdollisuus soittaa sosiaalipäivystyksen numeroon *Onko numerot asiakkaiden tiedossa?</p> <p>EHDOTUKSET</p> <p>- Jälkihuollon ohjaajien numeroita ei löydy Oulun kaupungin internet sivuilta</p>
--	---

2.6.

<p>ASIAKKAAT</p> <p>- Kartoittaa tukiverkosta raskauden aikana *kokemus, että kaverit häviävät, mistä muu tuki?</p>	<p>TYÖNTEKIJÄT</p> <p>- Hyvä miettiä, ketkä ovat tärkeimmät/olennaisimmat henkilöt nuoren verkostossa --> henkilökohtaisessa verkostossa sekä viranomaisverkostossa -> yleiseksi käytännöksi - Verkostoon mukaan tärkeimmät henkilöt, jotka pystyvät sillä hetkellä parhaan tuen antamaan (ei liikaa porukkaa) Tärkeää sopia roolitukset, kuka vastaa mistäkin (vastuunjako, että kaikki tulee hoidettua) -> Henkilökohtainen tukiverkko voi koostua muistakin ihmisistä, kuin omasta perheestä tai sukulaisista esim. oman pihan mummo</p>
--	--

3.LASTENSUOJELUN JÄLKIHOULLON JA NEUVOLAN VÄLINEN YHTEISTYÖ

3.1.

<p>- Toivotaan yhteistyötä jälkihuollon ja neuvolan kanssa * Tiedon siirtyminen, vältetään samojen asioiden uudelleen käsittelyä</p>	<p>- Neuvolan kanssa voidaan kokoontua asiakkaan kotiin yksittäisissä tapauksissa -> sovitaan työnjako - Neuvolassa on hyviä toimintoja -> toiminnot ovat kuitenkin usein aamussa, joka ei taas ole nuorille äideille hyvä aika. - Jotkut nuoret haluavat pitää sosiaalityön ja neuvolan erillään omassa elämässään. Nuoren oma valinta. - Yhteistyö neuvolaan/terveydenhuolto puolelle/ *selkeä kuvio/ protokolla - Mietitään yhdessä miten yhteistyö tehdään sekä työn ja vastuun jako - Yhteistyökumppaneiden kokoaminen (Hyvinvointineuvola) - Äitiyspolille mennessä koodi päihdeäiti; sosiaalipuolella voi olla tietoa 18 vuoden ajalta -> jos tiedetään, että äidillä ei ole enää päihdeiden käyttöä, tästä ilmoitus äitiyspolille - Neuvolan kanssa tehtävä yhteistyö jalalle EHDOTUKSET - Äitiyspolilla nimetty työntekijä jälkihuollon nuorille äideille - Kaikille jälkihuollon nuorille pelkopolin asiakkuus</p>
--	--

3.2.

<p>ASIAKKAAT</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sosiaaliohjaaja tai muu työntekijä mukaan neuvola- ja sairaalakäynneille äidin tueksi * Tarve, että joku olisi pitämässä puolia; mitä nuorempi äiti, sitä vähemmän kuunnellaan; sellainen olo että ei arvosteta 	<p>TYÖNTEKIJÄT</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nuorilla on mahdollista saada neuvolaan ohjaaja mukaan kysyessään. - Tärkeää kysyä nuorelta; haluaako hän, että työntekijä lähtee mukaan neuvolaan -> yhteiseksi käytännöksi
--	--

3.3.

<ul style="list-style-type: none"> - Historia huomioon, mutta menneisyyden kaivelu on turhaa, keskittyminen tähänhetkiseen tilanteeseen - Menneisyyden ongelmat jälkihuollon hallussa 	<ul style="list-style-type: none"> - Tunnistetaan, että keskitytään negatiivisiin/ menneisiin asioihin *tiedostetaan asia -> asiakastietoihin perehdytään etukäteen - Aina tärkeintä lapsen etu, myös sikiön -> Menneisyyden ongelmat käytävä neuvolassa läpi, mikäli nuoren tilanteesta on huolta.
---	---

3.4.

<ul style="list-style-type: none"> - Käytännön apu ensimmäiset 3kk (vauvaruuat, kuinka tehdään itse, kuinka usein, miten ja kuinka paljon, vauvan pesu, navan puhdistus, vaipan vaihto, pukeutuminen; siivousapua yms.) - Tunne, ettei voi pyytää apua 	<ul style="list-style-type: none"> - Kodinhoitaja järjestelmä 2-3kk antaisi valmiuksia/ mahdollisuuksia/ apua äideille -> vakio kaikille jälkihuollon äideille (matalan kynnyksen palvelu) , nuori voi kieltäytyä halutessaan - Käytännön apu lapsen hoitoon liittyvissä asioissa tulisi neuvolasta ja muu tuki sosiaalitoimesta - Jos viranomaiset tekisivät tiiviimpää yhteistyötä, olisiko nuoren helpompi/ turvallisempi/ luottavaisempi pyytää apua? EHDOTUKSET - Kodinhoitajajärjestelmä antaisi valmiuksia/ mahdollisuuksia/ apua äideille -> Voisiko tilapäishoitaja toimia nuorelle äidille "tukihenkilötyyppisesti" - Lapsen odottamisen/saamisen/ hoitamisen aikana korostuu jälkihuollon asiakkaiden äidittömyys -> varaäiti –systemi - Ensikodissa olo on antanut hyvän alun, siellä käydään lapsen hoito ja huolenpito läpi. -> kuinka ensikotien hyvä malli/ tieto saataisiin kaikille mahdolliseksi?
--	--

3.5.

<ul style="list-style-type: none"> - Keskusteluapu/terapia raskausaikana pinnalle nousevien tunteiden ja lapsuuden kokemusten läpikäyntiin –vapaaehtoinen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Neuvolassa on mahdollista saada perheterapeutti keskustelemaan hankalista asioista ja sosiaaliohjaaja lähtee tarvittaessa mukaan (tämä ei vielä mahdollista kaikilla asuinalueilla -> hyvinvointineuvolat)
---	---

3.6.

ASIAKKAAT	TYÖNTEKIJÄT
<ul style="list-style-type: none">- Google on opettanut äitiyttä ja sieltä on saanut eniten/helpoimmin tietoa	<ul style="list-style-type: none">- Toisaalta työntekijät näkivät Googlen käytön positiivisena asiana -> nuori äiti on kiinnostunut äitiydestään*ei saisi olla ainoa tietolähde

4. RYHMÄTOIMINTA

4.1.

ASIAKKAAT	TYÖNTEKIJÄT
<ul style="list-style-type: none">- Pitäisi olla tietoa olemassa olevista ryhmistä- Halutaan pysyvä ryhmä jälkihuollon nuorille äideille (vertaistuki), johon kaikki voisivat päästä kun tulevat raskaaksi (joka toinen viikko) -> Ryhmiin pääsy liian vaikeata- Nuoret haluavat vaikuttaa enemmän vertaistukiryhmien sisältöihin- Kodin ulkopuolinen vanhempi/lapsi - toiminta kiinnostaa -> raha ongelma- Jotakin isätoimintaakin olisi kiva	<ul style="list-style-type: none">- Jälkihuollon palveluissa alkanut syksyllä 2014 äitiryhmä, jonka tavoite on edistää äidin ja lapsen vuorovaikutusta- Tulossa kaikille jälkihuollon nuorille kerran kuussa kokoontuva toiminnallinen ryhmä- Sosiaalitoimen ryhmiin voi vaikuttaa, muihinkin ryhmätoimintojen sisältöön pitäisi pystyä vaikuttamaan- Yhteistyökumppaneiden kokoaminen ja yhteistyön kehittäminen jälkihuollon nuorille äideille

5. TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMAT HAASTEET

5.1.

RAKENNE
<ul style="list-style-type: none">- Jälkihuollon nuoren äidin taloudellinen apu kulkee palvelujärjestelmän kautta -> normaalisti nuori saa apua omilta vanhemmiltaan.- ”Välitilaan”, jossa jälkihuollon asiakkaana äiti ja lapsi, pitäisi puuttua jollain muulla tavalla, kuin lastensuojelun avulla (esim. äiti, joka pärjää lapsen kanssa, mutta tarvitsee lapsen toppapukuun rahaa, ei tarvitsisi lastensuojelun asiakkuutta) <p>Esimerkiksi jälkihuollon asiakkaan tukiperheen tuki/apu ei koske lasta. Jotta tuki olisi mahdollista, lapsella täytyy olla lastensuojelun asiakkuus (juridinen peruste, vastuu ja rahanmaksu liikenne)</p> <ul style="list-style-type: none">- Rahaliikenteelle tarvitaan asiakkuus <p>*Onko uudessa sosiaalihuollon laissa muutos tähän? *Onko Oulun kaupungilla ennaltaehkäisevää perhetyötä perheille, joilla ei ole lastensuojeluasiakkuutta? -Miten jälkihuollossa voitaisiin vähemmän byrokraattisesti vastata nuorten äitien tuen tarpeeseen</p>

5.2.

RESURSSIT
<ul style="list-style-type: none">- Vähäiset työntekijäresurssit vaikuttavat kaikkiin haastattelussa esiin nousseisiin osa-alueisiin <p>*työn kuormittavuus -> työntekijä vaihtuvuus * työntekijät kokevat, etteivät voi tehdä työtä niin hyvin kuin haluaisivat</p>

5.3.

TYÖTAVAT
<ul style="list-style-type: none">- Kuka myöntää lapselle tarvikkeet/ äidille äitiysvaatteet?- Sektoroitunut työtapa- Moniammatillisuus, pois sektorikeskeisyydestä <p>*kolmannen sektorin palvelut -> oikean moniammatillisen työn tekemiseen ei ole tarpeeksi resursseja</p>

6. OPAS

Oppaalla vastataan tiedon puutteeseen

- prosessikuvaus jälkihuollon asiakkuudesta/ lapsi on lastensuojelun asiakas
- mitä lastensuojelun asiakkuus mahdollistaa ja mitä tukitoimia voi sen kautta saada?
- Tietoa ryhmistä - missä/milloin
 - *Isätoimintaa neuvolan puolella, onko
 - *neuvolan puolella vertaisryhmiä
 - *poikien talolla isä-poika ryhmä
 - *perhekahvilat
 - *esikkoryhmät
 - *Melleenius-talo
 - *Tytöjen talo
- kokoelma internetsivuista, joissa on luotettavaa tietoa
- ei sivistyssanoja
- oman sosiaalityöntekijän numero/ ohjaajan numero, tila yhteystiedoille

1. ASIAKKUUDEN PROSESSIKUVAUS

1

1.1. ASIAKKAAT	TYÖNTEKIJÄT	ESIMIESTASO
<p>- Selvennettäisiin, millaisista asioista oman lapsen lastensuojeluasiakkuus alkaa? *mieluummin ollaan ilman taloudellista ja henkistä toimintaa ja tukea, jos se johtaa asiakkuuteen * Asiakkaila on ymmärrys, että taloudellinen tuki lapselle aiheuttaisi lastensuojelun asiakkuuden * Mikä sen sitten laukaisee, että on lastensuojelun asiakas? (haastateltavan kysymys)</p> <p>- Tunne sitä, että jos pyytää apua, niin oletetaan ettei pärjää lapsen kanssa -> lastensuojeluasiakkuuden laukeaminen, pelko lastensuojeluasiakkuudesta omalle lapselle</p>	<p>- Kerroa/ selventää, mitä lastensuojelun asiakkuus tarkoittaa, niin että asiakaskin ymmärtää * millä perusteella * mitä tarkoittaa ennakollinen lastensuojeluilmoitus * mitä lastensuojeluasiakkuus mahdollistaa * mitä tulkintoimia sitä kautta on mahdollista saada? - Terminön selkeyttäminen * mitä on lastensuojelu * mitä on huostaanotto</p> <p>- Lastensuojeluasiakkuus on hirvittävä mörkö. Nuorille on hyväksi tietää, että lastensuojelu mahdollistaa tuen ja avun. -> Lastensuojeluasiakkuus ei tarkoita, että lapsi otetaan huostaan.</p> <p>- Alankaisista raskaana olevista lastensuojelun asiakkaista tehdään aina ennakollinen lastensuojeluilmoitus. Yleensä ilmoitus tehdään myös täysi-ikäisistä jälkuhuollon asiakkaista --> tärkeää, että viranomaisen välinen yhteistyö toimii</p>	<p>- Läpinäkyvyys ja avoimuus työntekijöiden puolelta pitäisi olla vielä selkeämpää - Äidin oman lastensuojeluasiakkuusprosessin läpikäynnin</p> <p>- Jos äiti on lastensuojelun asiakkuudessa, lasta ei tarvitse ottaa lastensuojelun asiakkuuteen.</p> <p>- Jos olisi kyse teiniäidistä ilman lastensuojeluasiakkuutta ohjautuisi normaalisti neuvolan perhepalveluun. Jos päihde/ huumeongelmaa ennakollisen lastensuojeluilmoituksen jälkeen palvelua annetaan päiväperhekuntoutuksessa - Lastensuojeluasiakkuudessa olevat jäävät perustason palveluiden ulkopuolelle. -> Paluu raskautason palveluista kevyen tason palveluihin hankalaa- ei näytä toteutuvan.</p> <p>EHDOTUKSET</p> <p>- Perustason palvelut tulisi olla jälkuhuollon nuorille äideille vakioikäntönä, ei niin että nuori pyytää palveluita. Se osaltaan vähentäisi pelkoa oman lapsen lastensuojeluasiakkuudesta.</p> <p>- Päiväperhekuntoutuksen kautta perhepalveluiden piiriin, tätä asiaa tulisi vielä tarkastella jälkuhuollossa olevien nuorten äitien osalta, mikä olisi sopiva tukimuoto.</p>

2. ASIAKKAAN JA TYÖNTEKIJÄN VÄLINEN SUHDE

2.1.

ASIAKKAAT	TYÖNTEKIJÄT	ESIMIESTASO
<p>- Sosiaaliohjaaja koetaan helpomminkin lähestyttäväksi ja tavoitettavaksi kuin sosiaalityöntekijä</p> <p>- Pysyvä sosiaalityöntekijä</p>	<p>- Mikäli lapselle nähdään lastensuojeluasiakkuus tarpeelliseksi, on lapsella lastensuojelun sosiaalityöntekijä, äidillä jälkihuollon sosiaaliohjaaja ja mahdollisesti kuviossa on myös perhetyöntekijä</p> <p>- Mukana mahdollisesti myös muita työntekijöitä -> selväksi roolituss ja kuka tekee mitään</p> <p>- Tämän hetkinen rakenne ei mahdollista sitä, että samassa paikassa voitaisiin hoitaa äidin ja lapsen asioita</p> <p>*alkuarvio -> avoahuolto -> sijaishuolto -> jälkihuolto=pirstaleisuus</p>	<p>- Äidillä ja lapsella on mahdollista olla ehsä sama työntekijä</p> <p>- On hyvä, että sosiaalihuoltolain muutos mahdollistaa sosionomien käytön lastensuojelussa, laajentaa kotipalvelun ja perhetyön antamista tukimuotona</p> <p>*Sosionomi kentättyössä</p> <p>*Päätöksenteosta vastaa edelleen sosiaalityöntekijä</p>

2.2.

<p>- Mahdollisuus vaikuttaa tai vaihtaa työntekijää</p>	<p>- Jälkihuollossa on mahdollista vaihtaa sosiaalityöntekijää/ ohjaajaa -> mahdollista myös parityöskentely (toinen näkökulma), jossa työntekijä ei vaihdu, mutta nuorella mahdollisuus asioida kummankin kanssa.</p> <p>-> pitää olla painavat perusteet työntekijän vaihtamiselle</p> <p>- selvitystyöntekijää ei voi vaihtaa (tee n 3kk töitä nuoren kanssa)</p>	<p>- Työntekijän vaihtamiselle pitää olla painavat perusteet</p> <p>- Tärkeää käydä läpi, miksi asiakas haluaa vaihtaa työntekijää</p> <p>- Nuoren oma sosiaalityöntekijä voisi lain mukaan tehdä myös selvityksen. -> käytäntö muuttuu uudelleen lastensuojelun työntekijöiden kanssa. Uusi sosiaalihuoltolaki muuttaa tätä käytäntöä joustavamaksi.</p>
---	--	--

2.3

3

ASIAKKAAT	TYÖNTEKIJÄT	ESIMIESTASO
<p>- Tunnne, että jälkihuollon työntekijöillä on kiire ja, että he ovat ylliyöllistettyjä, joille nuori kokee olevansa taakka</p> <p>- Työntekijöiden vaihtuvuus ja tiedon siirto koetaan ongelmana</p>	<p>- Avainasemassa työntekijän ja nuoren luottamuksellinen suhde</p> <p>- Jälkihuollossa pyritään siihen, että asiakkaalla on samaa ohjaaja koko ajan(17-21-v)</p> <p>EHDOITUKSET</p> <p>- Asiakkaan edun mukaista olisi sama työntekijä *riittäisikö yhden työntekijän osaaminen koko palvelukirjossa? *kärsisikö palvelut? *työntekijän ja asiakkaan suhde liian läheinen?</p>	<p>- Lastensuojelun resurssit ovat nyt tarkastelussa, asiakasmäärät ovat kasvaneet, mutta työntekijämääriä on pysynyt ennallaan.</p> <p>EHDOITUKSET</p> <p>- Miettiä keinoja, miten asiakaskohtamisessa välittyisi kiireetön vaikutelma asiakkaalle - Sosiaaliohjaajalle/sosiaalityöntekijälle työpari peruspalvelusta - Työmenetelmien kehittäminen</p>

2.4

<p>-Kaikki sosiaalityöntekijän kanssa sovitut asiat kirjataan ylös -> kun sosiaalityöntekijä vaihtuu, yhdessä sovitut asiat ovat tiedossa uudella työntekijällä</p>	<p>- Sopimus paperille nuoren kanssa</p> <p>- Sopimus heti koneelle, tarkistetaan yhdessä</p> <p>- Ei ole resursssia/ aikaa kirjata sekä lukea kirjauksia</p> <p>- Esimerkiksi bussikoriti voidaan myöntää monesta paikasta (jälkihuolto, toimeentulotuki, lastensuojelun avoahuolto)</p>	<p>-Selkeä kirjaus: ylös asiakassuunnitelmat sekä sopimukset ja päätökset ja niiden perustelut. -> tulostetaan ja annetaan asiakkaalle</p> <p>- Työntekijävaihdokset suunnitelmallisesti ja "saataan vaihtaan"</p> <p>EHDOITUKSET</p> <p>- Työntekijän vaihtuessa vähintään yksi palaveri, jossa mukana uusi ja vanha työntekijä sekä asiakas -> narratiivinen kertomus asiakkaan historiasta</p>
--	---	--

2.5.

ASIAKKAAT	TYÖNTEKIJÄT	ESIMIESTASO
<p>- Puhelinnumero, johon voisi soittaa virka-aikana, kun tarvitssee apua. Varsinkin kun oma sosiaalivyöntekijä ei ole tavoitettavissa.</p>	<p>- Sijainhuollossa ja Tilhissä on yksi päivitysnumero klo 8.00-16.00, muina aikoina mahdollisuus soittaa sosiaalipäivityksen numeroon *Onko numerot asiakkaiden tiedossa? EHDOTUKSET - jälkhuollon ohjaajien numeroita ei löydy Oulun kaupungin internet sivuilta</p>	<p>- Asiakkaan näkökulmasta työntekijän tavoitettavuus erittäin tärkeää, puhelimiin on vastattava. - Kaikkien lastensuojelutyöntekijöiden tietokoneet ovat menossa tarkastukseen (varmistetaan yhteyksien toimivuus) EHDOTUKSET - Usien yhteydenpitovälineiden hyödyntäminen sosiaaliviossä; Sähköposti + muu teknologia (facebook, twitter) - Jos työntekijä on poissa, puhelujen siirto toiselle työntekijälle</p>

4

2.6.

<p>- Kartoitaa tukiverkostoa raskauden aikana *kokemus, että kaverit häviävät, mistä muu tuki?</p>	<p>- Hyvä miettiä, ketkä ovat tärkeimmät/olemassaolleet henkilöt nuoren verkostossa --> henkilökohtaisessa verkostossa sekä viranomaisverkostossa -> yleiseksi käytännöksi - Verkostoon mukaan tärkeimmät henkilöt, jotka pystyvät sillä hetkellä parhaan tuen antamaan (ei liika porukkaa) Tärkeää sopia roolit, kuka vastaa mistäkin (vastuuajako, että kaikki tulee hoidettua)</p> <p>-> Henkilökohtainen tukiverkosto voi koostua muistakin ihmisistä, kuin omasta perheestä tai sukulaisista esin. oman pihan mummo</p>	<p>- Raskaana olevista nuorista vertaistukiryhmä. - Hyviä kokemuksia Mellenuustalon perhekuntoutuksessa, lisäksi monitoriingisuus, mukaan myös liikuntatoimi, kolmas sektori (M.LL). isten huomiointi, onko työtömyyttä – aktiivointisuunnitelmat ja toimenpiteet.</p> <p>- Henkilökohtaisen tukiverkoston kartoittaminen tärkeää, isovanhemmat mukaan.</p>
--	---	---

3.LASTENSUOJELUN JÄLKIHUOLLON JA NEUVOLAN VÄLINEN YHTEISTYÖ

3.1.

ASIAKKAAT	TYÖNTEKIJÄT	ESIMIESTASO
<p>- Toivotaan yhteistyötä jälkihuollon ja neuvolan kanssa * Tiedon siirtyminen, vältetään samojen asioiden uudelleenkäsitelyä</p>	<p>- Neuvolan kanssa voidaan kokoontua asiakkaan kotiin yksittäisissä tapauksissa -> sovitaan työnjako</p> <p>- Yhteistyö neuvolaan/terveydenhuolto puolelle/ *selkeä kuvio/ protokolla</p> <p>- Mietitään yhdessä miten yhteistyö tehdään sekä työn ja vastuun jako</p> <p>- Yhteistyökumppaneiden kokoaminen (Hyvinvointineuvola)</p>	<p>- Tärkeää, että lastensuojelun työntekijä ja neuvolan työntekijä ovat yhteydessä toisiinsa</p> <p>- Lähtökohta on, että kotikäyntiä tehdään yhdessä</p> <p>- Tärkeää, että asiakas on mukana suunnitelmassa omia palveluita -> asiakkaan asiantuntijuuden tunnistaminen</p>
	<p>- Jotkut nuoret haluavat pitää sosiaalityön ja neuvolan erillään omassa elämässään. Nuoren oma valinta.</p> <p>- Neuvolassa on hyviä toimintoja -> toiminnot ovat kuitenkin usein aamussa, joka ei taas ole nuorille äideille hyvä aika.</p> <p>- Äitiryöpylle mennessä koodi päihdeäiri; sosiaalipuolella voi olla tietoa 18 vuoden ajalta -> jos tiedetään, että äidillä ei ole enää päihteiden käyttöä, tästä ilmoitus äitiryöpyille</p> <p>- Neuvolan kanssa tehtävä yhteistyö jatkalle</p> <p>EHDOTUKSET</p>	<p>- Jos nuorella on lastensuojelun asiakkuus, tiedon siirtyminen ei ole nuoren oma valinta. Tiedonsiirto ja yhteiset palaverit työntekijän vastuulla</p> <p>- Vastanottoaikoja neuvolassa on syytä arvioida, osa pärjää lyhyemmälläkin ajalla, myös ryhmäaikoja olisi hyvä käyttää. Eriytyryhmille, kuten raskaana oleva nuori, olisi syytä olla pidempiä aikoja.</p> <p>EHDOTUKSET</p>
	<p>EHDOTUKSET</p> <p>- Äitiryöpyillä nimetty työntekijä jälkihuollon nuorille äideille</p> <p>- Kaikille jälkihuollon nuorille pelkopolin asiakkuus</p>	<p>EHDOTUKSET</p> <p>- Myös neuvolassa nimetty työntekijä jälkihuollon äideille</p> <p>- Työmenetelmien kehittäminen</p> <p>- Ensisiisaisesti vertaistukiryhmät ensisiisymyöntäjälle</p>

3.2.

ASIAKKAAT	TYÖNTEKIJÄT	ESIMIESTASO
<p>- Sosiaalihoitaja ja muu työntekijä mukaan neuvola- ja sairaalakäymelle äidin tueksi * Tarve, että joku olisi pitämässä puolta; mitä nuorempi äiti, sitä vähemmän kuunnellaan; sellainen olo että ei arvosteta</p>	<p>- Nuorilla on mahdollista saada neuvolaan ohjaaja mukaan kysyessään. - Tärkeää kysyä nuorelta; haluaako hän, että työntekijä lähtee mukaan neuvolaan -> yhteiseksi käytännöksi</p>	<p>- Sosiaalihoitajan tai muun työntekijän mukana olo neuvola- ja sairaalakäymellä tulisi olla vakiokäytäntö, josta asiakas voi halutessaan kietäytyä</p>

3.3.

<p>- Historia huomioon, mutta menneisyyden käivele on turhaa, keskittyminen tähänhetkiseen tilanteeseen</p>	<p>- Tunnistetaan, että keskitytään negatiivisiin/ menneisiin asioihin * tiedostetaan asia -> asiakasietoihin perheytään etukäteen</p>	<p>- Jälkihuollon työntekijä mukana neuvolakäymillä, huoli kerrotaan asiakkaan kuullen. - Keskitytään tulevaisuuteen</p>
<p>- Menneisyyden ongelmat jälkihuollon hallussa</p>	<p>- Aina tärkeintä lapsen etu, myös sikiön -> Menneisyyden ongelmat käytävä neuvolassa läpi, mikäli nuoren tilanteesta on huolta.</p>	

3.4.

ASIAKKAAT	TYÖNTEKIJÄT	ESIMIESTÄSO
<p>- Käytännön apu ensimmäiset 3kk (vauvaruut, kuinka tehdään itse, kuinka usein, miten ja kuinka paljon, vauvan pesu, navan puhdistus, vaiipan vaihto, pukeutuminen, siivousapua yms.)</p> <p>- Tunne, ettei voi pyytää apua</p>	<p>- Kodinhoitaja järjestelmää 2-3kk antaisi valmiuksia/ mahdollisuuksia/ apua äideille -> vakio kaikille jälkihuollon äideille (matalan kynnyksen palvelu), muori voi kieltäytyä halutessaan</p> <p>- Käytännön apu lapsen hoitoon liittyvissä asioissa tulisi neuvolasta ja muu tuki sosiaalitoimesta</p> <p>- Jos viranomaiset tekisivät tiiviimpää yhteistyötä, olisi ko nuoren helpompi/ turvallisempi/ luottavaisempi pyytää apua?</p> <p>EHDOITUKSET</p> <p>- Kodinhoitajajärjestelmä antaisi valmiuksia/ mahdollisuuksia/ apua äideille -> Voisiko tilapäishoitaja toimia nuorelle äidille "tukihenkilötyyppisesti"</p> <p>- Lapsen odottamisen/saamisen/ hoitamisen aikana korostuu jälkihuollon asiakkaiden äidittömyys -> varaahti –systeemi</p> <p>- Ensikodissa olo on antanut hyvän alun, siellä käydään lapsen hoito ja huolenpito läpi. -> kuinka ensikotien hyvä malli/ tieto saataisin kaikille mahdolliseksi?</p>	<p>- Jälkihuollon äideille käytännön apu vakioikätyönoksi perhepalveluiden kautta, tarvittaessa ostopalvelu</p> <p>EHDOITUKSET</p> <p>- Osa-aikainen päivähoito tukemaan äidin jaksamista</p> <p>- Perustason toimintaa yhteistyössä sivistys-kulttuuri päivähoitajan kanssa</p> <p>- Painopiste peruspalveluissa</p> <p>- Perhekuntoutus omassa ympäristössä, ei laitoksessa</p>

7

3.5.

ASIAKKAAT	TYÖNTEKIJÄT	ESIMESTASO
<p>- Keskustelupuu/terapia raskausaikana pinnalle nousevien tunteiden ja lapsuuden kokemusten läpikäyntiin –vapaaehtoinen.</p>	<p>- Neuvolassa on mahdollista saada perheterapeutti keskustelemaan hankalista asioista ja sosiaalihoitajia lähtee tarvittaessa mukaan (tämä ei vielä mahdollista kaikilla asunalueilla -> hyvinvointineuvolat)</p>	<p>- Yksilökeskustelun tarpeessa olevalle asiakkaalle perheneuvolan työntekijä tai psykiatrinen erikoissairaanhoitaja tai lääkäri. Täytyy olla osaamista, oma raskaus aktiivoi entisiä traumoja/kokemuksia omasta huostaan otosta. Voi aiheuttaa masennusta lapsen syntymän jälkeen. Välttämättä ei ole omaa äitää edes tukena.</p>

3.6.

ASIAKKAAT	TYÖNTEKIJÄT	ESIMESTASO
<p>- Google on opettanut äitiyttä ja sieltä on saanut ehtien/helpoimmin tietoa</p>	<p>- Toisaalta työntekijät näkivät Googlen käytön positiivisena asiana -> nuori äiti on kiinnostunut äitivedestään *ei saisi olla ainoa tietolähde</p>	<p>- Äityyden tukena tulisi olla ryhmätoimintaa Mikä on neuvolan rooli?</p>

4. RYHMÄTOIMINTA

4.1.

ASIAKKAAT	TYÖNTEKIJÄT	ESIMIESTASO
<ul style="list-style-type: none"> - Pitäisi olla tietoa olemassa olevista ryhmistä - Halutaan pysyvä ryhmä jälkihuollon nuorille äideille (vertaisusti), johon kaikki voisivat päästä kun tulevat raskaaksi (joka toinen viikko) -> Ryhmiin pääsy liian vaikeata - Nuoret haluavat vaikuttaa enemmän vertaisryhmien sisältöihin - Kodin ulkopuolinen vanhempi/lapsi - toiminta kiinnostaa -> raha ongelma - Jotakin isätoimintaakin olisi kiiva 	<ul style="list-style-type: none"> - Jälkihuollon palveluissa alkanut syksyllä 2014 äitiryhmä, jonka tavoite on edistää äidin ja lapsen vuorovaikutusta - Tulossa kaikille jälkihuollon nuorille kerran kuussa kokoontuva toiminnallinen ryhmä - Sosiaalitoimen ryhmien voi vaikuttaa, muuhinkin ryhmätoimintojen sisältöön pitäisi pystyä vaikuttamaan - Yhteistyökumppaneiden kokoaminen ja yhteistyön kehittämisen jälkihuollon nuorille äideille 	<ul style="list-style-type: none"> - Ryhmätoiminnat tulisi toteuttaa moniammatillisesti (jälkihuollon työntekijä + perheneuvola + sivistys - ja kulttuuritoimi + päivähoito)

5. TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMAT HAASTEET

5.1.

RAKENNE	ESIMIESTASO
<p>- Jälkihuollon nuoren äidin taloudellinen apu kulkee palvelujärjestelmän kautta -> normaalisti nuori saa apua omilta vanhemmiltaan.</p> <p>- "Välittään", jossa jälkihuollon asiakkana äiti ja lapsi, pitäisi puuttua jollain muulla tavalla, kuin lastensuojelun avulla (esim. äiti, joka pärjää lapsen kanssa, mutta tarvitsee lapsen toppapukun rahan, ei tarvitsisi lastensuojelun asiakkuutta)</p> <p>Esimerkiksi jälkihuollon asiakkaan tukiperheen tuki/apu ei koske lasta. Jotta tuki olisi mahdollista, lapsella täytyy olla lastensuojelun asiakkuus (juridinen peruste, vastuu ja rahanmaksu liikenne)</p> <p>- Rahalliseksi tarvitaan asiakkuus</p> <p>* Onko uudessa sosiaalihuollon laissa muutos tähän?</p> <p>* Onko Oulun kaupungilla ennallaehkäisevää perheyötä perheille, joilla ei ole lastensuojeluasiakkuutta?</p> <p>- Miten jälkihuollossa voitaisiin vähemmän byrokrattisesti vastata nuorten äitien tuen tarpeeseen</p>	<p>- Perhepalveluiden kautta mahdollista saada harkinnanvaraista tukea</p> <p>* Jälkihuollon sosiaalityöntekijä pystyy myöntämään harkinnanvaraisesti rahaa lapsen menoihin ilman lapsen lastensuojeluasiakkuutta</p> <p>- Perhepalveluiden kautta, neuvolasta ohjaus perhepalveluihin.</p>

5.2.

RESURSSIT	
<p>- Vähäiset työntekijäresurssit vaikuttavat kaikkiin haastattelussa esiin nousseisiin osa-alueisiin</p> <p>* Työn kuormittavuus -> työntekijä vaihtuvuus</p> <p>* Työntekijät kokevat, etteivät voi tehdä työtä niin hyvin kuin haluaisivat</p>	<p>- Ensi vuoden henkilöstösunnitelmassa katsotaan mikä on sopiva määrä asiakkaita per sosiaalityöntekijä (suositus: sosiaalityöntekijä tapaa asiakasta vähintään 2h/kk, lastensuojelun sosiaalityöntekijällä max 50 lasta)</p> <p>- Vastuutyöntekijä perhekohtaisesti, koordinoi perheen palveluita</p>

5.3.

TYÖTAVAT	
<p>- Kuka myöntää lapselle tarvikkeet/ äidille äitiysvaatteet?</p> <p>- Sektoroitunut työtapa</p> <p>- Moniammatillisuus, pois sektorikeskeisyydestä</p> <p>* Kolmannen sektorin palvelut</p> <p>-> oikean moniammatillisen työn tekemiseen ei ole tarpeeksi resursseja</p>	<p>- Tärkeää nähdä muiden toimijoiden asiantuntijuus yhteistyötä tehdessä</p> <p>- Kannustetaan pois sektoroituneesta työtavasta</p> <p>- Rakenteelliset ongelmat ja työtapojen haasteet esimiesten tietoon, jotta toimintaa voidaan kehittää</p> <p>- Kenttätyötä on kehitetty erilaisten menetelmien</p> <p>* Työn jatkuvaa kehittämisen tärkeää ja siihen aiotaan panostaa tulevaisuudessaakin</p> <p>- Vastuutyöntekijä perhekohtaisesti, koordinoi perheen palveluita</p>

6. OPAS

11

TYÖNTEKIJÄT	ESIMIESTASO
<p>Oppaalla vastataan tiedon puutteeseen</p> <ul style="list-style-type: none"> - prosessikuvaus jälkihuollon asiakkuudesta/ lapsi on lastensuojelun asiakas - mitä lastensuojelun asiakkuus mahdollistaa ja mitä tukitoimia voi sen kautta saada? - Tietoa ryhmistä - missä/mlloin * Isätoimintaa neuvolan puolella, onko * neuvolan puolella vertaisryhmiä * poikien talolla isä-poika ryhmä * perhekahvilat * esikkoryhmit * Melleenius-talo * Tyttöjen talo <ul style="list-style-type: none"> - kokoolma internetsivuja, joissa on luotettavaa tietoa - ei sivistyssanoja - onnan sosiaaliväntekijän numero/ ohjaajan numero, tila yhteyshetdolle 	<ul style="list-style-type: none"> - Painopiste sähköisessä oppaassa - Prosessikuvaus on olemassa. THL:n lastensuojelun käsikirja -> pysyy laittamaan linkkinäkin - Hyvinvointikeskukset ja neuvolat - Perhe- ja kotipalvelut - Perheneuvolan rooli - Taloudellisen tuen prosessia ei kannata auki kirjoittaa (kuka sen myöntää), vaan että on mahdollista saada tarpeellinen tuki.

NUOREN ÄIDIN OPAS

*Pienet varpaat ja nökerö nenä.
Katsoit minua, äitiäsi.
Elämänpitäinen rakkaus <3*

Tämän oppaan tarkoitus on tukea sinua äitiyden alkutaipaleella. Oppaaseen on listattu luotettavia tietolähteitä, joista löydät perustietoa lapsen hoidosta. Lisäksi oppaaseen on koottu lapsiperheille suunnattuja palveluja, josta ainakin osaa tulet varmasti tarvitsemaan lapsesi kanssa.



MISTÄ PERUSTIETOA LAPSEN HOIDOSTA?	1
Raskausaika ja vauvan hoito	1
Imettäminen ja ruoka	2
OULUN KAUPUNGIN PALVELUT LAPSIPERHEILLE	3
Äitiys- ja lastenneuvola	3
Päivähoito	4
Perhepalvelu	4
Perheneuvontapalvelut	5
Lastenvalvoja	5
Terveys- ja hyvinvointikeskukset	6
Yhteispäivystys	6
Mielenterveyspalvelut	7
Päihdepalvelut	7
Sosiaalipäivystys (24h/vrk)	8
Lastensuojelu	8
HÄTÄTAPAUKSESSA	9
Hätäkeskus	9
Myrkytystietokeskus (24h/vrk)	9
SEURAKUNTIEN JA JÄRJESTÖJEN TOIMINTAA	10
Seurakunnan lapsi- ja perhetyö	10
Oulun ensi- ja turvakoti Ry	10
Mellenius-talo	11
Tyttöjen talo	12
Poikien talo	12
Mannerheimin Lastensuojeluliitto	12
LOPPUSANAT	13
OMIEN TYÖNTEKIJÖIDEN YHTEYSTIEDOT	14

MISTÄ PERUSTIETOA LAPSEN HOIDOSTA?

Internetin kautta on mahdollista löytää paljon tietoa asiasta kuin asiasta, tämä pätee myös vauvan hoitoon ja äitiyteen liittyviin asioihin. Facebook -ryhmät ja keskustelupalstat tarjoavat parhaimmillaan mahdollisuuden verkostoitua muiden äitien kanssa, mutta toisaalta palstoilla liikkuu paljon myös väärää tietoa ja keskustelu voi olla välillä jopa toisia loukkaavaa. Tähän oppaan osioon on listattu luotettavia internet-lähteitä, joista saat tietoa vauvanhoitoon liittyvissä asioissa.

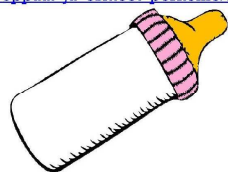
Raskausaika ja vauvan hoito

Neuvolasta on mahdollisesti jo suositeltu sinulle Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) **Meille tulee vauva -opasta**. THL:n internetsivulta löytyy oppaasta myös tietokoneelle ladattava versio.

Oppaasta löydät tietoa mm. seuraaviin asioihin:

- *Odotusaika
- *Synnytys
- *Vauvan hoito

<http://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/lait-ja-opaat/neuvola/opaat-ja-esitteet-perheille/meille-tulee-vauva-opas>



1

Imettäminen ja ruoka

Äidinnaito on lapsellesi turvallista ja luontevaa ravintoa. Imetys myös edistää osaltaan sinun ja vauvan suhteen kehittymistä. Imettäminen tukee sekä sinun, että lapsesi terveyttä. Imetys voi herättää myös paljon kysymyksiä ja epävarmuutta. Imetykseen liittyviin kysymyksiin voit saada vastauksia Espoon kaupungin **Imetyksen aika -videoista**. Videoiden tavoite on tukea sinua imettämään lastasi.

[http://www.espool.fi/fi-FI/Sosiaali-ja-terveyspalvelut/Lapsiperheiden-palvelut/Neuvolat/Aitiysneuvolat/Imetysvideot\(14483\)](http://www.espool.fi/fi-FI/Sosiaali-ja-terveyspalvelut/Lapsiperheiden-palvelut/Neuvolat/Aitiysneuvolat/Imetysvideot(14483))

Väestöliiton **Pullonpyörittäjien oppaasta** saat lisää tietoa äidinnaitonkorvikkeista, osittaisimetyksestä ja äidinnaiton pumppaamisesta.

<http://vaestoliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/753f7b10d1f06fe1dH7dec0cb7be535/1422106818/application/pdf/816691/PULLONPYORITTAJAT-2010-2.pdf>

Sosiaali- ja terveysministeriön **Imeväisikäisen lapsen ruoka -oppaasta** löydät lisää tietoa imettamisestä. Tästä oppaasta löydät myös vauvanruokareseptejä sitten, kun vauvasi on kyllin vanha totuttelemaan kiinteään ruokaan

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3786.pdf



2

OULUN KAUPUNGIN PALVELUT LAPSIPERHEILLE

Tärkeimpiä Oulun kaupungin tarjoamia palveluja on koottu oppaan tähän osioon. Näiden palveluiden kautta saat tarvittaessa tukea ja apua lapsesi kanssa.

Äitiys- ja lastenneuvola

Äitiysneuvolan puhelinpalveluun voi ja kannattaa soittaa heti, kun olet tehnyt positiivisen raskaustestin. Puhelimessa voitte sopia ensimmäisestä neuvolakäynnistä. Neuvola ei ole vain äitiä varten, myös tuleva isä on tervetullut neuvolan käynneille.

Raskauden aikana neuvolakäyntejä kertyy lähemmäs kymmenen. Neuvolaan kannattaa olla yhteydessä kaikissa raskauteen liittyvissä asioissa, myös siinä tapauksessa että raskaus ei ole toivottu ja toivot raskauden keskeytystä.

Puh: 08-558 44356

Lastenneuvolan käynneillä seurataan lapsesi kasvua ja lapselle annetaan valtakunnalliseen rokotusohjelmaan kuuluvat rokotteet. Neuvolat tarjoavat lisäksi monenlaista ryhmätöimintää, esimerkiksi **Esikko**-ryhmät ensimmäisen lapsen saaneille perheille. Tietoa neuvolan ryhmistä saat omasta neuvolastasi ja internet-sivuilta.

<http://www.ouka.fi/oulu/terveyspalvelut/ryhmatoiminta>



3

Päivähoito

Jossain vaiheessa saattaa tulla eteen tilanne, jossa lapsesi tarvitsee päivähoitoa. Varhaiskasvatuksen palveluita ovat päivähoito päiväkodissa tai perhepäivähoidossa, esiopetus ja kerhotoiminta. Oulun alueella on paljon myös yksityisiä päiväkotiteja. Varhaiskasvatuksen palveluohjaus neuvoa ja ohjaa sinua kaikissa kunnallisiin ja yksityisiin varhaiskasvatustilaisuuksiin liittyvissä asioissa.

Puh: 08 558 45300

Email: [varhaiskasvatuksenpalveluohjaus\[at\]ouka.fi](mailto:varhaiskasvatuksenpalveluohjaus[at]ouka.fi)

<http://www.ouka.fi/oulu/paivahoito-ja-esiopetus>



Perhepalvelu

Perhepalvelulla tarkoitetaan kaikille lapsiperheille tarjottavaa apua sellaisessa tilanteessa, jossa tarvitaan erityistä tukea. Voit ottaa perhepalveluihin yhteyttä esimerkiksi silloin, jos

*Vauva valvottaa sinua tai arkirytmisi on hukassa

*Uupumus koettelee perheesi arkea

*Parisuhteesi mietityttää

*Kun lapsellasi tai itselläsi on vamma tai sairaus

*Perheessäsä on kasvatuspulmia tai kriisi

Perhepalveluista on mahdollista saada esimerkiksi perhetyöntekijöiden, perheterapeuttien tai sosiaalityöntekijöiden tukea. Tukea tarjotaan perheen kotona. Perhepalvelun kautta saa apua eri ammattiryhmiltä perheen tarpeen mukaisesti.

Puh: 08-558 44356

4

Perheneuvontapalvelut

Perheneuvonnasta voit kysyä neuvoa lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyvissä ongelmissa tai perhe-elämään, vanhemmuuteen ja parisuhteeseen liittyvissä vaikeuksissa sekä perhettä kohdanneissa yllättävissä kriisitilanteissa (esim. onnettomuus, sairaus). Perheneuvontapalveluissa tarjotaan myös perheille keskustelu- ja sovittelua apua eroltilanteessa.

Puh: 044-703 6120

<http://www.ouka.fi/oulu/sosiaali-ja-perhepalvelut/perheneuvola>

Lastenvalvoja

Jos et ole lapsen isän kanssa avioliitossa, tulee isyyden selvittäminen tehdä lastenvalvojan luona. Lastenvalvojalta saat lisäksi apua lapsen huoltoon, tapaamiseen sekä elatusapuun ja -tukeen liittyvissä asioissa. Lastenvalvoja sekoitetaan usein lastensuojeluun, vaikka lastenvalvojalla ei ole mitään tekemistä lastensuojelun kanssa.

<http://www.ouka.fi/oulu/sosiaali-ja-perhepalvelut/lastenvalvojat>



5

Terveys- ja hyvinvointikeskukset

Mikäli sinä tai lapsesi sairastutte, voitte hakeutua omalle terveysasemalle tai hyvinvointikeskukseen. Yleensä aukioloajat ovat ma-to klo 8-16, pe klo 8-15. Mahdolliset poikkeukset voit tarkistaa internetsivuilta. Terveysasemalle voitte tulla soittamatta ja ilman ajan varaamista. Terveysasemalla asiakkaat vastaanotetaan saapumisjärjestyksessä.



Neuvonta ja seurantakäyntien varaukset hoidetaan terveysasemien omista puhelinnumeroista. Vältä soittamista ruuhka-aikoina eli klo 8-9 ja klo 11-12. Kiireettömissä kysymyksissä kannattaa lähettää viestiä Omahoitopalvelun kautta.

Oulun kaupungin internetsivuilta löydät oman terveysasemasi tai hyvinvointikeskukseksi yhteystiedot, sekä ohjeet terveysasemalla tai hyvinvointikeskuksessa asioimiseen.

<http://www.ouka.fi/oulu/terveyspalvelut/terveysasemat>

Yhteispäivystys

Mikäli sinä tai lapsesi tarvitsette kiireellisesti hoitoa, voitte hakeutua terveys- ja hyvinvointikeskusten aukioloaikojen ulkopuolella yhteispäivystykseen. Ennen yhteispäivystykseen lähtöä kannattaa soittaa ympärivuorokautisesti toimivaan terveysneuvontanumeroon

Puh: 08-315 2655

Vinkki! Talleta yhteispäivystyksen numero kännykkääsi

Yhteispäivystyksen käyntiosoite: Oulun yliopistollinen sairaala Kajaanintie 50, sisäänkäynti A1

6

Mielenterveyspalvelut

Lapsen syntymä aiheuttaa monenlaisia tunteita äidissä ja synnytyksen jälkeinen masennus on aika yleistä. Mielenterveyspalveluiden piiriin kannattaa hakeutua epäroimattä esimerkiksi silloin, jos koet olevasi masentunut, toivoton, stressaantunut, ahdistunut tai uneton. Kun koet tarvitsevasi apua, sinun kannattaa olla yhteydessä omalle terveysasemallesi, neuvolaan tai kouluterveydenhuoltoon. Mikäli asia on kiireinen, voit olla yhteydessä Oulun seudun yhteispäivystykseen 08-315 2655 (avoinna 24h/vrk)

Lisää tietoa löytyy Oulun kaupungin internetsivuilta.

<http://www.ouka.fi/oulu/terveyspalvelut/mielenterveys>

Päihdepalvelut

Jos sinulla on huolta omasta tai jonkun läheisesi päihteiden käytöstä, voit hakea apua perusterveydenhuollon palveluista omalta hyvinvointi- tai terveysasemalta, koulu- ja opiskelijaterveydenhuollosta tai neuvolasta.

Lisää tietoa päihdepalveluista löytyy Oulun kaupungin internetsivuilta.

<http://www.ouka.fi/oulu/terveyspalvelut/paihteet-ja-muut-riippuvuudet>



7

Sosiaalipäivystys (24h/vrk)

Mikäli olet kovasti huolissasi omasta tai jonkun muun lapsesta, voit olla yhteydessä sosiaalipäivystykseen. Sosiaalipäivystys auttaa ensisijaisesti kiireellisissä lastensuojeluasioissa ja lapsiperheiden akuuteissa kriisitilanteissa. Lisäksi sosiaalipäivystys ohjaa aikuisia erilaisissa sosiaalisissa ongelmissa.

Virka-aikana (arkisin 8-16) ota yhteys lastensuojelun päivystykseen puh: 044 703 6235

Sosiaalipäivystys palvelee virka-ajan ulkopuolella hätänumerossa puh: 112

Lastensuojelu

Lastensuojelu voi herättää ihmisissä pelkoja ja siitä on liikkellä paljon sellaisia huhuja, jotka eivät pidä paikkaansa. Lastensuojelu auttaa sinua tilanteessa, jossa perheesi tarvitsee erityistä tukea. Erityisellä tuella tarkoitetaan tilannetta, jossa viranomaiset ovat arvioineet ja tehneet ratkaisun, että perheesi tarvitsee lastensuojelun palveluja ja sosiaalityöntekijän arvioita perheen tilanteesta. Lisätietoa lastensuojelusta voit lukea tarvittaessa THL:n **Lastensuojelun käsikirjasta** ja Lastensuojelun keskusliiton **Lastensuojelu.info** -sivustolta.

- *Mitä on lastensuojelu
- *Lastensuojelutarpeen selvitys
- *Avohuolto
- *Kiireellinen sijoitus
- *Huostaanotto
- *Jälkihuolto

<http://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja>
<http://www.lastensuojelu.info/fi/>



8

HÄTÄTAPAUKSESSA

Tästä oppaan osiosta löydät tärkeimmät puhelinnumerot, joita saatat tarvita hätätilanteessa. Jos epäilet sitä onko kyseessä hätätilanne, on aina parempi soittaa kuin olla soittamatta.

Hätäkeskus

Hätäkeskus palvelee sinua tilanteessa, jossa tarvitset kiireellisesti viranomaisapua paikalle. Sinun tulee soittaa hätäkeskukseen kun tiedät tai epäilet hengen, terveyden, omaisuuden tai ympäristön olevan uhattuna tai vaarassa.

Esimerkkejä siitä, milloin tulee soittaa hätänumeroon:

- Kun tarvitset ambulanssia
- Huomaat meneillään olevan tai jo tapahtuneen rikoksen
- Huomaat onnettomuuden tai tulipalon

Hätänumero: 112

Myrkytystietokeskus (24h/vrk)

Voit olla yhteydessä myrkytystietokeskukseen esimerkiksi silloin, jos lapsesi on syönyt jonkun toisen ihmisen lääkkeitä tai altistunut jollekin muulle myrkyille. Myrkytystietokeskukseen voi soittaa kaikkina viikon päivinä, ympäri vuorokauden. Myrkytystietokeskus palvelee koko maata puhelimitse.

Puh: 09 471 977 (suora) tai 09 4711 (vaihe)

Vinkki! Talleta myrkytystietokeskuksen numero kännykkääsi



9

SEURAKUNTIEN JA JÄRJESTÖJEN TOIMINTAA

Oulun kaupungin palveluiden lisäksi alueella lapsiperheille toimintaa järjestävät seurakunnat ja monet järjestöt. Oppaan tähän osioon on koottu vinkkejä näiden toiminnasta.

Seurakunnan lapsi- ja perhetyö

Seurakunnat järjestävät monenlaista toimintaa perheille ja lapsille. Seurakunnan toimintaa ovat esimerkiksi perheleirit, isä-lapsiparkki ja päiväkerhot. Voit etsiä tietoa oman seurakuntasi järjestämästä toiminnasta oman alueesi seurakunnan internetsivuilta.

<http://www.oulunseurakunnat.fi/lapsille-ja-lapsiperheille>

Oulun ensi- ja turvakoti Ry

Mikäli tarvitset tukihenkilöä raskauden tai synnytyksen aikana, eikä lapsen isä voi olla paikalla, kannattaa tutustua Ensi- ja turvakodin Doula-toimintaan. Doula -synnytystukihenkilö voi olla mukana jakamassa synnytyksen kokemusta. Doula on synnyttämään menevän äidin/perheen tukihenkilö. Doulan kanssa voi keskustella jo raskausaikana raskaudesta, syntyvästä vauvasta sekä tulevaan synnytykseen liittyvistä asioista. Synnyttäjän toivomuksesta Doula voi osallistua myös neuvolakäynteihin.

Puh: 040-7444 300

<http://www.ensijaturvakotienliitto.fi/jasenyhdistykset/oulu/ensi-ja-turvakoti-ry/alavalikko/vauvatolo/>



10

Baby blues -vauvaperhetyö järjestää vertaisryhmiä ja puhelinneuvontaa (**vauvojen uniasiat, unikoulu**). Myös keskustelu- ja kotikäynnit ovat mahdollisia.

Puh: 040-35 47 757

http://www.ensijaturvakotienliitto.fi/jasenyhdistykset/oulun_ensija_turvakoti_ry/alavalikko/vauvatalo/

Turvakoti palvelee (24h/vrk)

Jos joudut kotonasi väkivallan tai uhkailun kohteeksi, voit hakeutua turvakodin asiakkaaksi. Turvakoti on tarkoitettu lähisuhteessaan väkivaltaa kohdanneille lyhytaikaiseksi turvapaikaksi. Turvakotiin voit hakeutua suoraan tai soittamalla etukäteen.

Käyntiosoite: Kangastie 9, 90500 OULU

Puh: 0400-581 606

http://www.ensijaturvakotienliitto.fi/jasenyhdistykset/oulun_ensija_turvakoti_ry/alavalikko/turvakoti/

Mellenius-talo

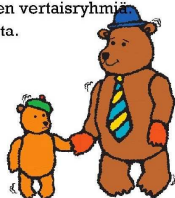
Mellenius-talon kautta voit saada tukea vanhemmuuteesi. Siellä kokoontuu vauvojen, lasten ja nuorten perheiden vertaisryhmiä. Avoimiin ryhmiin voit tulla ilman ilmoittautumista.

Käyntiosoite: Peltolankaari 18 A, 90230 Oulu

Puh: 050-362 0729

<http://www.ouka.fi/oulu/sosiaali-ja-perhepalvelut/vertaistukiryhmat>

11



Tyttöjen talo

Tyttöjen talo Oulu järjestää nuorille naisille erilaisia vertaistukiryhmiä, esimerkiksi nuorten äitien ryhmä. Tyttöjen talon kautta on mahdollista päästä tapaamaan myös Doulaa, jonka kanssa voi jutella synnytykseen liittyvistä asioista. Tyttöjen talon toimintaan voit tutustua tarkemmin Tyttöjen talon internet-sivulla.

Käyntiosoite: Kirkkokatu 19 A 9, 90100 Oulu

puh: 08-5554073

<http://www.liikka.fi/>

Poikien talo

Poikien talo Oulu järjestää ryhmätoimintaa isille ja pojille

Käyntiosoite: Isokatu 41 A 13, 90100 Oulu

Puh. 044-7261264

<http://poikientalo-oulu.fi/>

Mannerheimin Lastensuojeluliitto

Mannerheimin lastensuojeluliitto (MLL) on järjestö, jonka tavoitteena on edistää lasten asioita. MLL järjestää esimerkiksi perhekahviloita ja musiikkileikkikouluja. MLL:n kautta on mahdollista myös ostaa tilapäistä lastenhoitoapua ja vuokrata lastentarvikkeita. MLL:n toimintaa järjestetään eri puolilla Oulua. MLL:n internetsivulta löydät lisää tietoa toiminnasta

<http://pohjois-pohjanmaa.mll.fi/perheille/>

12



LOPPUSANAT

Vaikka vauva-aika tuntuu joskus siltä, että seinät kaatuu päälle, ei jaksu ja huvita, silloin on hyvä hakeutua pyytämään apua. Vauva-aika on kovin lyhyt ja on tärkeää, että siitä jäisi äidille ja vauvalle hyvät muistot. Kukaan meistä tuoreista äideistä ei ole täydellinen, mutta jokainen meistä tekee parhaansa, että uudella tulokkaalla on hyvä olla.

Tsemppiä vauva-aikaan ja muista, että et ole yksin. Meitä muita uusia äitejä liikkuu ympäri Oulua erilaisissa toiminnoissa, tule rohkeasti mukaan, nähdään :D!



Tämä opas on syntynyt opinnäytetyön liitteenä ja opasta on ollut kehittämässä Jälkihuoltopalvelujen piirissä olevia nuoria äitejä. **Kiitos kaikille osallistumisesta :D!**

Oppaan kuvat: <http://pixabay.com/fi/>

13

OMIEN TYÖNTEKIJÖIDEN YHTEYSTIEDOT

Sosiaaliohjaaja

Nimi _____ Puh: _____

Sosiaalityöntekijä

Nimi _____ Puh: _____

Neuvolan työntekijä:

Nimi _____ Puh _____



14