

”Sehän on vaan minun hyväksi ja perheen hyväksi”

Perhetyön asiakkaiden kokemuksia

Emmi Nivala & Riikka Timonen

Opinnäytetyö  
Hyvinvointipalveluiden osaamisala  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosionomi AMK

2016

Sosiaali- ja terveysala  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosionomi (AMK)

---

<b>Tekijä</b>	Emmi Nivala & Riikka Timonen	Vuosi	2016
<b>Ohjaajat</b>	Sari Halttunen & Merja Hjulberg		
<b>Työn nimi</b>	”Sehän on vaan minun hyväksi ja perheen hyväksi”- Perhetyön asiakkaiden kokemuksia		
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b>	43 + 2		

---

Opinnäytetyössämme kartoitimme erään pohjoissuomalaisen kunnan perhetyön asiakasperheiden vanhempien kokemuksia heidän saamastaan perhetyöstä. Tavoitteenamme oli selvittää, kuinka heidän ennakoasenteensa tai käsityksensä perhetyöstä ovat muuttuneet perhetyöprosessin aikana ja ovatko he tyytyväisiä saamaansa palveluun.

Valitsimme perhetyön aiheeksemme sen ajankohtaisuuden, moniulotteisuuden sekä oman mielenkiintomme vuoksi. Erityisesti meitä kiinnostava teema oli perhetyöhön liittyvät asenteet. Toivomme opinnäytetyöstämme olevan hyötyä meidän lisäksemme yhteistyökuntamme perhetyöntekijöille sekä muille sosiaalialalla työskenteleville henkilöille. Saimme haastatteluistamme tärkeää tietoa liittyen esimerkiksi ensikohtaamisen/ ensivaikutelman tärkeyteen sekä ihmisten yleiseen käsitykseen perhetyötä kohtaan.

Opinnäytetyömme toteutimme hyödyntäen laadullista tutkimusotetta ja aineistonkeruumenetelmänä käytimme teemahaastattelua. Teoriaosuudessa käsittelemme perhetyötä lastensuojelun tukimuotona, perhetyötä ja tehostettua perhetyötä sekä perhetyön prosessia. Käymme myös läpi osallisuuden ja kohtaamisen osa-alueita, jotka ovat osa asiakaslähtöisyyden teemaa.

Haastatteluissamme osoittautui, että suurimmalla osalla haastatelluista vanhemmista oli ollut ennakkoluuloja perhetyötä kohtaan. Kaikilla haastateltavilla oli jäänyt mieleen perhetyöntekijöiden ensikohtaaminen, ja mahdollisten ennakkoluulojen kerrottiin hälvenneen tämän ensimmäisen tapaamisen jälkeen. Tämän lisäksi enemmistöllä oli ollut puutteellinen tietämys perhetyön sisällöstä.

Suurin osa haastateltavistamme oli tyytyväisiä perhetyön toiminnassa etenkin itse perhetyöntekijöihin ja heidän taitoihinsa toimia lasten kanssa. Kehittämisen toiveita esitettiin liittyen esimerkiksi suunnitelmallisuuteen, lasten kuulemiseen toiminnan suunnittelussa sekä koko perheen huomioimiseen perhetyössä. Saimme myös välitettäväksemme toiveen siitä, että perhetyöstä tiedotettaisiin enemmän, ja näin se saataisiin paremmin kaikkien tietouteen.

**Avainsanat** Perhetyö, lastensuojelu, asiakastyytyväisyys, ennakoasenne, ennakkokäsitykset

School of Social Services, Health and  
Sports  
Degree Programme in Social Services  
Bachelor of Social Services

---

<b>Author</b>	Emmi Nivala & Riikka Timonen	Year	2016
<b>Supervisor</b>	Sari Halttunen & Merja Hjulberg		
<b>Subject of thesis</b>	"It's only for the good of our family"- Experiences of family work clients		
<b>Number of pages</b>	43 + 2		

---

In our thesis, we surveyed parents' experiences of the family work they have received in an anonymous municipality located in Northern Finland. Our goal was to find out whether their possible bias or preconceptions on family work had changed over their clientship. We also wanted to find out if the parents were satisfied with the service they had received.

In addition to our own interest towards family work, the reasons for picking it as our subject were its currentness in Finnish social services and its multidimensionality. We hope that our thesis brings forth useful information not only to us, but to the family workers working for our cooperative partner. Within our interviews we gained a lot of relevant information concerning the first encounters between the family workers and the clients, the first impressions of the clients and the general attitude towards family work.

This thesis was carried out as a qualitative study and we used a thematic interview method as the way to gather information. Our theory basis includes information about family work within Finnish child welfare, family work and intensified family work. We also examine the subjects participation and encounter from the point of view of customer oriented approach.

Within our interviews it turned out that most of the interviewed parents had preconceptions towards family work before they met their family workers. The first encounter with them was an event every one of our interviewees remembered. It turned out that the preconceptions the parents had, disappeared after the first encounter. Before that, most of our interviewees also had an inadequate knowledge on what family work really contains

The main things most of the parents were satisfied with were the family workers themselves and their ability to work with children. When it comes to improving the received family work, the interviewed parents wished for better orderliness, hearing more of the of the childrens' opinions while planning their activities and paying more attention to the whole family in the implementation of family work. One of the interviewees hoped for increased promoting of family work to improve common knowledge.

**Key words** Family work, child welfare, customer satisfaction, bias, preconception

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	6
2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	8
2.1 Tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset .....	8
2.2 Tutkimusmenetelmät ja analysointi .....	9
2.3 Eettisyys ja luotettavuus .....	12
2.4 Opinnäytetyöprosessi .....	14
2.5 Aiemmat tutkimukset ja opinnäytetyöt.....	15
3 PERHETYÖ.....	17
3.1 Perhetyö lastensuojelun tukimuotona .....	17
3.2 Perhetyö ja tehostettu perhetyö .....	19
3.3 Perhetyön prosessi .....	20
3.4 Osallisuus ja kohtaaminen asiakaslähtöisyyden perustana.....	25
4 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET .....	29
4.1 Ennakoasenteiden ja -käsityksien muuttuminen perhetyöprosessin aikana .....	29
4.2 Asiakastyytyväisyys .....	33
5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	36
LÄHTEET .....	40
LIITTEET .....	43

## ALKUSANAT

Haluamme kiittää yhteistyökuntamme perhetyötä ja haastatteluun osallistuneita vanhempia. Heidän ansiostaan pystyimme toteuttamaan opinnäytetyömme valitsemastamme aiheesta. Lisäksi kiitämme opinnäytetyömme ohjaajia Sari Halttusta sekä Merja Hjulbergia hyvistä neuvoista ja kärsivällisyydestä.

## 1 JOHDANTO

Sosiaalihuoltolakia uudistettiin keväällä 2015 ja lakimuutoksen myötä perhetyötä on mahdollista saada ilman lastensuojeluasiakkuutta (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2016). Olettamuksemme mukaan perhetyön ajatellaan kuitenkin usein liittyvän lastensuojeluun. Me halusimme tarkemmin selvittää, mitä ennakoasenteita ja -käsityksiä perhetyötä kohtaan on. Valitsimme siis opinnäytetyömme aiheeksi perhetyön piirissä olevien vanhempien ennakoasenteet ja -käsitykset sekä niiden mahdollisen muuttumisen perhetyöprosessin aikana. Lisäksi halusimme selvittää, ovatko asiakasperheet tyytyväisiä saamaansa palveluun.

Erilaisilla kulttuurisilla ja sosiaalisilla tekijöillä on vaikutusta siihen, kuinka perhetyö koetaan. Ylhäältä kokemuksiin vaikuttavat ulkopuoliset ja palvelujärjestelmän kohdistamat odotukset palveluista ja vanhemmuudesta. Vanhempien luomat odotukset ja toiveet määrittävät kokemuksia henkilökohtaisella tasolla. Avun pyytämiseen ja vastaanottamiseen voi vaikuttaa tietämättömyys perhetyöstä ja sen tarkoituksesta sekä pelko tuen leimaavuudesta. (Rautio 2016, 106.)

Halusimme haastatella vanhempia, koska todennäköisimmin vanhemmilla on ennakoasenteita, ja he pystyvät kertomaan niistä selkeästi. Lasten haastattelu ja tulosten tulkitseminen olisi ollut vaativampaa. Mikäli olisimme haastatelleet lapsia, ensinnäkin haastattelun kysymysten asettelussa olisi pitänyt huomioida lasten kehitystaso. Tämän ohella meidän olisi todennäköisesti pitänyt rajata haastattaviemme ikää tai käyttää vaihtoehtoisia haastattelumenetelmiä, sillä erityisesti pienten lasten sanavarasto on vielä suppea ja he eivät välttämättä ymmärtäisi haastattelussa käytettävää termistöä. Pienten lasten on lisäksi vaikea keskittyä pitkiä aikoja ja he saattavat vierastaa outoja haastatteli-joita. Oletamme myös, että lasten ennakoasenteisiin vaikuttavat vanhempien asenteet. Näistä syistä päädyimme haastattelemaan vain vanhempia. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 129-130.)

Tutkimuskysymystemme kannalta emme kokeneet oleellisena asiana selvittää mitä kautta perheet ovat tulleet perhetyön asiakkuuteen: lastensuojelulain vai

sosiaalihuoltolain mukaan. Mielestämme molempia reittejä asiakkaiksi tulleiden kokemukset ovat yhtä tärkeitä. Emme myöskään kysyneet tätä haastateltavillemme. Lisäksi paikkakunta, jossa toteutimme haastattelut, on suhteellisen pieni (alle 10000 asukasta). Tämän vuoksi uskomme, että saimme kattavamman kuvan kyseisen paikkakunnan perhetyöstä ja kehittämistarpeista, kun emme rajanneet asiakaskuntaa.

Työmme alussa käsittelemme opinnäytetyön toteutusta. Tämän aiheen sisällä avaamme opinnäytetyön tavoitteet ja tarkoituksen sekä esittelemme tutkimuskysymykset. Lisäksi kerromme opinnäytetyössä käytetyistä tutkimusmenetelmästä ja aineiston analyysistä. Pohdimme myös opinnäytetyömme eettisyyttä ja luotettavuutta sekä lopuksi käymme läpi koko opinnäytetyöprosessimme. Perhetyöstä on tehty tutkimuksia ja opinnäytetöitä myös aikaisemmin. Esittelemme niistä muutaman lähimpänä aiheitamme olevan työn.

Seuraavaksi kerromme tarkemmin perhetyöstä lastensuojelun tukimuotona, perhetyöstä ja tehostetusta perhetyöstä sekä perhetyön prosessista. Perehdymme myös asiakaslähtöisyyteen perhetyössä osallisuuden ja kohtaamisen kautta. Lopuksi analysoimme saamamme aineiston. Päätämme työmme esittelemällä aineiston analyysistä tekemämme johtopäätökset sekä pohdimme vielä opinnäytetyöprosessimme kulkua sekä perhetyön tämänhetkistä tilaa ja tulevaisuutta.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

### 2.1 Tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyömme aiheena on perhetyö. Kartoitimme asiakasperheiden vanhempien kokemuksia perhetyöstä. Pyrimme opinnäytetyössämme vastaamaan seuraavanlaisiin tutkimuskysymyksiin:

1. Miten ennakoasenteet/ -käsitykset perhetyöstä ovat muuttuneet perhetyöprosessin aikana?
2. Ovatko asiakkaat tyytyväisiä saamaansa palveluun?

Aiheeksemme perhetyö valikoitui sen ajankohtaisuuden vuoksi. Perhetyö on esiintynyt mediassa viime aikoina esimerkiksi sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä. Opintojemme aikana perhetyö osoittautui meitä erityisesti kiinnostavaksi aihealueeksi. Suuntaudumme opinnoissamme lapsi- ja nuorisotyöhön, jolloin perhetyö voi olla mahdollinen tulevaisuuden työkenttämme.

Huostaanottojen määrä on kasvanut Suomessa viimeisen vuosikymmenen aikana ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä, perheiden tukemisesta ja varhaisesta puuttumisesta huolimatta. Tämän vuoksi on erittäin tärkeää vaikuttaa lasten ja perheiden hyvinvointiin, kun lapsille harkitaan sijaishuoltoa perheen kamppaillessa selviytymisestään. Tämä vaihe on haaste lastensuojelun palveluille. (Collander, Pölkki & Vornanen 2016.)

Pohdimme, että perhetyö on aiheena moniulotteinen ja siinä on paljon näkökulmia, joita voi lähteä tarkastelemaan. Lähdimme tutkimaan asiaa vanhempien näkökulmasta, koska halusimme kartoittaa erityisesti asenteisiin liittyvää problematiikkaa ja nostaa esille vanhempien kokemuksia. Valitsimme tiedonkeruumenetelmäksi teemahaastattelun.

Haastatteluiden avulla perhetyöntekijät voivat saada myös kuvaa tämänhetkisestä suhtautumisesta perhetyöhön ja sitä kautta huomioon otettavaa tietoa esimerkiksi uuden asiakkaan kohtaamisesta. Lisäksi asiakkaat voivat tuoda



omia näkemyksiään esille ilman pelkoa siitä, miten vastaanottaja niihin suhtautuu, sillä emme ole perhetyöntekijöitä tai viranomaisia, jolloin ilmapiiri voi olla vapaampi. Toivomme, että meidän lisäksemme opinnäytetyöstämme voivat hyötyä myös muut sosiaalialalla työskentelevät sekä etenkin yhteistyökuntamme perhetyöntekijät.

## 2.2 Tutkimusmenetelmät ja analysointi

Olemme valinneet opinnäytetyön toteuttamistavaksi laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen. Laadullisesta tutkimuksesta saatava aineisto on ei-numeraalista, kuten esimerkiksi haastatteluista saatava aineisto. Valitsimme haastattelutyypiksi teemahaastattelun. Se on haastattelu, jossa haastattelija on miettinyt etukäteen valmiit haastatteluteemat, jotka toimivat keskustelun otsikoina. Teemoja on hyvä olla noin 6 - 10 kappaletta. Meillä oli viisi teemaa: taustatiedot, perhetyön aloitus, ennakkokäsityksistä ja asenteista, nykytilanne ja tulevaisuus. Lopuksi haastateltavilla oli vielä mahdollisuus kertoa jotakin perhetyöhön liittyvää, mitä ei aikaisemmissa teemoissa tullut esille. Teemoja voi tarkentaa itselle miettimällä etukäteen niihin liittyviä kysymyksiä. Teimme itselle teemahaastattelun pohjan, joka löytyy myös liitteistä. Siinä meillä on ylhäällä teemat sekä apukysymyksiä. (Eskola 2007, 32- 33, 39.)

Teemahaastattelussa ei ole tarkkaa kysymysten muotoa ja järjestystä, kuten strukturoidulle haastattelulle on tyypillistä (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48). Valitut teemat käsitellään kaikkien haastateltavien kanssa, mutta järjestys ja laajuus siis voivat vaihdella riippuen haastateltavasta. Osa ihmisistä kertoo asioista sujuvasti ilman ohjailua, kun taas toinen voi tarvita enemmän kysymyksiä keskustelua ohjaamaan. Tavoitteena on kuitenkin saada aikaan keskustelu, eikä ainoastaan kysymysten ja vastausten vuorottelua. Haastatteluissamme teemat sekoittuivat keskusteluissa, mutta teemahaastattelun pohjan avulla seurasimme, että kaikki teemat tulee käytyä läpi jokaisessa haastattelussa. (Eskola 2007, 32- 33, 39.)

Pohdimme pitkään kumpi olisi parempi meidän aiheemme kannalta: haastattelu vai kysely. Olisiko kysely asiakkaille helpompi, koska osa kysymyksistä liittyy

työntekijän ja asiakkaan välisiin suhteisiin? Tätä pohdimme, sillä asiakkaat voisivat avoimesti kertoa kokemuksistaan ja asenteistaan ilman pelkoa siitä, että työntekijät saisivat tietää yksittäisen ihmisen vastauksista. Päädyimme kuitenkin lopulta teemahaastatteluun, koska haastattelutilanteessa on mahdollista esittää tarkentavia kysymyksiä, mikäli jotain epäselvää ilmenee. Vastausten tarkentaminen ei olisi mahdollista lomakekyselyä käytettäessä. Haastattelutilanteet tuntuivat etukäteen haastavilta. Loppujenlopuksi olimme näistä paljon, saimme uusia kokemuksia ja haastattelut onnistuivat mielestämme hyvin.

Yhteistyökuntamme etsi meille perhetyön asiakasperheistä vanhempia, jotka mahdollisesti haluisivat osallistua haastatteluun. Toivomuksestamme he pyrkivät saamaan mukaan sekä pitkään perhetyön asiakkaina olleita että vasta aloittaneita. Uusilla asiakasperheillä voi olla selkeämmin muistissa perhetyön aloituksen aikaiset tuntemukset. Tämä toteutui, sillä haastateltavat henkilöt olivat olleet perhetyön asiakkaita vajaasta vuodesta viiteentoista vuoteen. Pohdimme sitä, että jos molemmat perheen vanhemmista haluavat osallistua haastatteluun, niin haastattelemme heidät yhdessä vai erikseen. Päädyimme siihen, että mikäli näin tapahtuu, haastattelemme heidät yhdessä.

Yhteistyökuntamme perhetyö kartoitti siis meille valmiiksi mahdolliset haastatteluun osallistuvat henkilöt. He kertoivat opinnäytetyöstämme ja keräsivät kiinnostuneiden yhteystiedot meille. Otimme heihin yhteyttä puhelimitse: kysyimme vielä halukkuudesta osallistua sekä kerroimme vielä tarkemmin opinnäytetyöstämme sekä haastattelun toteutuksesta. Kaikki henkilöt, joihin saimme yhteyden, suostuivat haastateltaviksi. Yksi ei vastannut yhteydenottoopyyntöihimme eli mahdollisia osallistujia oli yhteensä kuusi kappaletta.

Haastateltavien määrää miettiessä, kannattaa muistaa, että pitää työmäärän kohtuullisena (Eskola 2007, 41,42). Emme rajanneet haastateltavien määrää vielä siinä vaiheessa, kun yhteistyökuntamme perhetyö kartoitti kiinnostuneiden määrää. Odotimme, että saimme haastateltavien yhteystiedot, joita oli kuusi kappaletta. Otimme heihin systemaattisessa järjestyksessä yhteyttä ja määrä pysyi kohtuullisena, koska kuudesta viisi vastasi yhteydenottoihimme. Näin ol-

len haastateltavien määrää emme joutuneet rajaamaan vaan käytimme kaiken mahdollisen informaation hyödyksi.

Saimme käyttöömmme perhetyön toimistotilat haastatteluja varten. Annoimme kuitenkin mahdollisuudeksi myös kotihaastattelun, ja kolme viidestä haastattelusta toteutuikin haastateltavien kodeissa. Etukäteen meidän täytyi pohtia, onko koteihin meneminen turvallinen vaihtoehto. Perhetyö kannusti meitä tässä ratkaisussa, ja tilanne tuntui turvalliselta myös meistä, koska olimme tilanteessa yhdessä.

Haastattelut käydään yleensä arkikielellä. Heti alussa olisi hyvä omaksua oikea kielellisen ilmaisun taso eli tarkkailla haastateltavan henkilön käyttämiä ilmaisuja ja termejä ja pyrkiä muokkaamaan omat kysymykset niiden mukaisesti. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 103.) Huomasimme, että haastattelujen aikana puhuimme samaa murretta aivan kuin haastateltavamme ja se loi mielestämme tuttavallisen ympäristön haastattelulle.

Teemahaastattelun analyysi ei juuri poikkea muiden tutkimusten analysoinnista. Analyysin eri vaiheet seuraavat tiivisti toisiaan ja ovat myös osittain päällekkäin. Usein on syytä palata takaisin edelliseen vaiheeseen ja arvioida ja tarkentaa siihen liittyviä kysymyksiä. Esimerkiksi tutkimuskysymykset luodaan analyysin ensimmäisessä vaiheessa, mutta niihin on syytä palata myöhemmissä vaiheissa kuten aineiston tutustuessa ja meillä esimerkiksi aineiston teemoittelussa. Odotukset haastatteluja kohtaan voivat olla suuret, mutta olisi hyvä valmistautua siihen, ettei aineistosta löydy kaikkea etukäteen odotettua. Aineiston analysointi on itse asiassa aineiston tiivistämistä ja keskeisten asioiden nostamista esille. Kaikkea ei kuitenkaan tarvitse analysoida, vaan voi valita kiinnostavimmat teemat. (Eskola 2007, 43,44; Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 12.) Välttelimme pohtimasta ennakkoon, minkälaisia vastauksia saamme haastattelun aikana. Tämän vuoksi meille ei muodostunut suuria ennako-oletuksia aineiston suhteen, jolloin pystyimme aloittamaan analysoinnin puhtaalta pöydältä. Tämä varmasti helpotti työskentelyämme.

Nauhoitimme haastattelut ja litteroimme ne luettavaan muotoon eli kirjoitimme haastattelut auki. Litteroitua aineistoa tuli kymmeniä sivuja. Aikaa säästimme, siinä ettemme kirjoittaneet haastatteluja kokonaisuudessaan vaan jätimme niin sanotut täytesanat litteroimatta. Aineiston pilkoimme teemoittain, jolloin sitä oli helpompi lähteä analysoimaan. Tyypittely on myös yksi teemahaastattelun analysointimuoto. Siinä aineistossa esiintyvät tyypilliset vastaukset konstruoidaan eli järjestetään tyypeittäin. Tyypittelyyn tarvitaan haastateltavia enemmän kuin muutama, jotta voidaan erottaa selkeitä tyypejä. Emme käyttäneet tätä menetelmää, sillä haastateltavien henkilöiden määrä ei ollut tarpeeksi suuri. (Eskola 2007, 41-43.)

Haastattelutilanteista meille jäi erityisesti mieleen, että haastateltavat suhtautuivat tilanteeseen tosissaan ja uskalsivat puhua vaikeistakin asioista, kuten huumaiden käytöstä, meidän tuntemattomien ihmisten kanssa. Haastatteluiden pituus vaihteli, ja litteroitua aineistoa tuli paljon. Pohdimme, saammeko tehtyä aineistostamme johtopäätöksiä vain viiden haastattelun perusteella. Teemahaastattelua tehdessä olisi kuitenkin tärkeää muistaa, että pienestäkin aineistosta voi tehdä teoreettisesti mielenkiintoisia johtopäätöksiä, vaikka aineisto ei olisikaan tilastollisesti yleistettävissä (Eskola 2007, 41).

### 2.3 Eettisyys ja luotettavuus

Jokaisen valinnan eettisyys on erityisen keskeistä sosiaalitieteiden tutkimuksissa, koska tarkastelun kohteena on inhimillinen elämä sen eri muodoissa. Tarkemman analyysin kohteiksi on asetettava kysymykset mitä, miksi, miten ja millä seurauksilla tutkitaan. Sosiaalitieteissä esiintyy usein pohdintoja siitä, mitä aiheita saa, voi tai pitää tutkia. Eettiset tekijät eivät kiellä tai estä tutkimasta jotakin aihetta vaan olennaista on se, miten korkea eettisyyttä vaativat näkökulmat otetaan huomioon toiminnan tasolla tutkimusprosessin eri vaiheissa. On tarpeellista tehdä normaalisti yksityisenä tai salassa pidettävistä asioista näkyviä tutkimuksen kautta, sillä tuotetulla tiedolla voi olla apua vastaavanlaisissa elämäntilanteissa oleville, tai se voi luoda yhteiskunnallisia ratkaisuja. Tärkeintä on tutkimuksessa mukana olevien ihmisten oikeudet ja kunnioittaminen. (Pohjola 2007, 17-18.)

Pohdimme etukäteen sitä, että perhetyö etsi meille mahdolliset haastatteluun suostuvat valmiiksi. Meitä mietitytti se, millä perusteella nämä haastateltavat valikoituivat meille ja saammeko koottua riittävän monipuolisen aineiston. Perhetyö olisi voinut kysyä vain sellaisia asiakkaita, joilla on positiivinen ajatus heidän tekemästään työstä. Saamamme aineiston perusteella tällaista valikointia ei kuitenkaan ollut tapahtunut, sillä aineistossamme asiakkaiden kokemuspohja oli laaja ja heillä oli sekä positiivisia että negatiivisia ajatuksia. Huomioitavaa haastateltavista henkilöistä oli se, että he kaikki olivat naisia. Mielenkiintoista olisi ollut saada myös miehet mukaan haastatteluun tuomaan kenties jopa hieman erilaista näkökulmaa. Tähän asiaan emme kuitenkaan voineet itse vaikuttaa.

Aineiston hankinta on monen eri tekijän näkökulmasta eettisesti kriittinen vaihe. Tutkimusta saatetaan toteuttaa niin, ettei siinä mukana olleille ihmisille avata toiminnan tarkoitusta riittävästi, esimerkiksi kerätään tietoja asiakkaista viranomaisilta, mutta ei kysytä lupaa tähän asiakkaalta itseltään. Tutkimuksen kaikkien osapuolien avoin ja rehellinen informointi on eettisesti kestävää toimintaa. Tutkimuksen ulkopuoliset ihmiset eivät missään vaiheessa saa tunnistaa tutkimuksessa mukana olevia ihmisiä. Sosiaali- ja yhteiskuntatutkimuksessa tutkimuksen kohteena ovatkin tutkittavat ilmiöt eivätkä yksittäiset ihmiset niiden takana. Tutkimuksen tuloksia tulkittaessa on kiinnitettävä huomiota siihen, etteivät omat tai yhteiskunnalliset arvot pääse vaikuttamaan tuloksiin. Tutkimuksessa käsiteltävät asiat voivat olla joskus myös tutkijalle itselleen psyykkisesti vaiheita ottaa vastaan ja käsitellä. (Pohjola 2007, 19-21.)

Pohdimme, onko eettisesti oikein, että työntekijät tietävät, keitä heidän asiakkaistaan haastatteleamme. Vaikka painotimme haastateltavillemme haastatteluidemme anonyymiyttä, pohdimme, pelkäävätkö he, että työntekijät saavat selville juuri heidän henkilökohtaisia mielipiteitään. Opinnäytetyössämme päädyimme siihen, että emme numeroi haastatteluja. Tämän ratkaisun teimme sen vuoksi, ettemme sitaatteja käyttäessämme paljasta haastateltavien henkilöllisyyttä. Kun sitaatit ovat numeroimattomia, niitä ei voi yhdistää helposti yksittäisiin ihmisiin. Lisäksi poistimme haastattelujen äänitiedostot litteroinnin jälkeen,

emmeä kirjoittaneet henkilöiden tietoja, esimerkiksi omia nimiä tai yhteystietoja, ylös litteroituun aineistoon.

Ympäristön vaikutus haastatteluihin oli myös pohdinnan alla. Toteutimme haastatteluja eri paikoissa: haastateltavien kotona sekä perhetyön toimistotilassa. Kotiympäristössä ja toimistossa ympäristössä on erilaisia vaikuttavia tekijöitä. Kotona saattoi olla haastattelun aikana muitakin perheenjäseniä ja toimistotilan ulkopuolella aulassa taas muita kunnan asukkaita. Molemmissa paikoissa on oma erityinen ilmapiiri. Tulimme kuitenkin siihen tulokseen, että olipa paikka kumpi hyvänsä, on haastateltava saanut itse sen valita, jolloin se on ollut hänen kannaltaan parempi vaihtoehto.

Opinnäytetyömme pyrimme toteuttamaan mahdollisimman eettisesti. Emme esimerkiksi mainitse kunnan nimeä, jonka perhetyön asiakkaita haastatteleminen. Tällä tavoin pyrimme takaamaan haastateltaviemme yksityisyyden niin, ettei kukaan mahdollisesti opinnäytetyötämme lukeva henkilö pysty päättelemään heidän henkilöllisyyttään. Ratkaisuumme vaikutti paikkakunnan pieni asukasluvu. Jos paikkakunnan nimi mainittaisiin, niin haastateltavat henkilöt voisivat tulla tunnistetuiksi julkaisemamme aineiston perusteella. Valmiin opinnäytetyömme annamme kuitenkin yhteistyökuntamme perhetyön käyttöön, jotta he voivat sitä työssään hyödyntää. Haastateltavamme olivat myös kiinnostuneita lukemaan valmiin työmme, joten lähetämme heille linkin opinnäytetyöhömme sähköpostitse. Tämän tehtyämme poistamme kaikki haastateltavien yhteystiedot.

#### 2.4 Opinnäytetyöprosessi

Päätimme aloittaa opinnäytetyöurakan yhdessä tuumin, sillä opiskeluajan alusta lähtien olemme tehneet paljon tehtäviä yhdessä. Sujuvan ja tehokkaan yhteistyön lisäksi päätökseemme vaikutti sama mielenkiinnon kohde, eli perhetyö. Opinnäytetyöprosessin aloitimme ideapaperin tekemisellä, jonka palautimme syyskuussa 2015. Joulukuussa 2015 olimme rajanneet aiheitamme ideapaperia tarkemmaksi ja sen perusteella laadimme opinnäytetyösuunnitelman. Olemme tehneet opinnäytetyötä yhdessä koko sen prosessin ajan.

Seuraava vaihe oli yhteistyökumppanin etsiminen saadaksemme aineistoa työhömme. Olimme ensimmäisen kerran yhteydessä yhteistyökuntamme perhetyöhön joulukuussa 2015. Tässä vaiheessa pohdimme vielä millaista aineistonkeruumenetelmää käytämme. Varsinainen haastatteluun kiinnostuneiden kartoittaminen tapahtui keväällä 2016. Teemahaastattelut suoritimme touko-kesäkuun vaihteessa 2016. Aihealueemme tarkentui vielä tässä vaiheessa, sillä aluksi tarkoituksenamme oli keskittyä lastensuojelun avohuollon perhetyöhön. Uuden lakimuutoksen myötä asiakkaita oli perhetyössä myös sosiaalihuoltolain perusteella, joten päädyimme siihen, että molempia reittejä asiakkaaksi tulleiden kokemukset ovat samanarvoisia. Emme siis rajanneet haastateltaviamme tämän perusteella.

Opinnäytetyön tietoperustaa olemme kasvattaneet pikkuhiljaa suunnitelman teon aloittamisesta lähtien. Haastattelut litteroimme luettavaan muotoon ja aloitimme aineiston analysoinnin syksyllä 2016. Lokakuussa päättyneen viimeisen harjoittelujaksomme jälkeen olemme kasanneet opinnäytetyön lopulliseen muotoonsa.

## 2.5 Aiemmat tutkimukset ja opinnäytetyöt

Lastensuojelun avohuollon perhetyön asiakkaiden kokemuksia on kartoitettu viime vuosina useilla paikkakunnilla sosionomiopiskelijoiden toimesta. Aiheesta löytyy ammattikorkeakoulun sekä ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä. Tuire Fjäderin ja Tanja Varetto-Schnitterin ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä ”Perheiden kokemuksia lastensuojelun perhetyöstä” äideille ja lapsille tehtyjen haastattelujen perusteella perhetyö on lisännyt perheiden hyvinvointia, elämänhallintaa sekä toimintakykyä. Perhetyö on koettu kokonaisvaltaisena tukimuotona, jossa on huomioitu sekä lasten että vanhempien voimavarat. Sanna Nuutisen ja Jonna Ritolan opinnäytetyössä ”Lastensuojelun perhetyö asiakasperheiden näkökulmasta” saatiin samankaltaisia tuloksia, mutta myös eroavaisuuksia kuin Fjäderin ja Varetto-Schnitterin opinnäytetyössä, sillä vanhemmille tehdyistä haastatteluista selvisi, että perhetyö on mieluinen työmuoto ja siitä koettiin olevan apua perheiden eri elämäntilanteissa. Haastateltavat nostivat esille kuitenkin, että perhetyötä ei aina kohdennettu oikein ja työntekijöiden

toiminnasta näkyi kiire. Avun toivottiin lisäksi olevan helpommin saavutettavissa ja työskentelyssä huomiotavan koko perhe. (Fjäder & Varetto- Schnitter 2014, 2; Nuutinen & Ritola 2015, 2.)

Lastensuojelun avohuollon perhetyön lapsilähtöisen työskentelyn toteutumista tutkii Hanna Kiuru Pro gradu- tutkielmassaan ”Lapsen etu on se, mikä meitä ohjaa”. Lapsilähtöinen työskentely perhekeskeisessä lastensuojelun perhetyössä. Tulosten mukaan perhetyötä ohjaa lapsen parhaan edun toteutuminen, eli perhekeskeisen työskentelytavan ja lapsilähtöisen ajattelutavan välillä ei ole ristiriitaa. Lähiverkosto on lapsen hyvinvoinnin kannalta erittäin tärkeä asia, minkä vuoksi lapsen ja vanhemman välinen vuorovaikutus eli vanhemmuustyö on perhetyössä keskeistä. (Kiuru 2010, 2.)

Tarja Heinon selvityksen ”Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämissuhteet” mukaan lastensuojelun perhetyö on kehittynyt viime vuosina ammattina ja toimintamuotona. Palvelujärjestelmään se on asemoitunut seudullisesti sekä paikallisesti eri tavoin. Kehittämistä on vielä paljon esimerkiksi varhaisen tuen järjestämisessä ja vaativan perhetyön moniammatillisen työotteen uudistamisessa. (Heino 2008, 3.)



### 3 PERHETYÖ

#### 3.1 Perhetyö lastensuojelun tukimuotona

1990-luvun alun lama vaikutti paljon lapsiperheiden hyvinvointiin ja taloudelliseen tilanteeseen. Kotiin annettavien palveluiden tarve kasvoi huomattavasti. Vanhempien tukeminen lasten ja nuorten kasvatuksessa ja hoidossa nähtiin kotipalvelun ja lastensuojelun yhteisenä tehtävänä, sillä perheiden ongelmat olivat yhä moninaisempia. Tämän vuoksi verkostoituminen ja moniammatillinen työskentely koettiin yhä tärkeämpänä. Heikon taloudellisen tilanteen vuoksi työvoimaa ei kuitenkaan lisätty vaan olemassa olevia resursseja kohdennettiin eniten apua tarvitseville. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä & Virolainen 2012, 49.)

Palvelujärjestelmän kehittämiseen suunnattiin resursseja yhä enemmän 2000-luvulla. Kuitenkin 2000-luvun alussa tehtyjen arviointien mukaan kotipalvelun määrä lapsiperheille laski huomattavasti jo 1990-luvulla. Palveluiden saatavuuden on laskenut myös tämän jälkeen, ja vuoden 2008 selvityksen mukaan palveluiden saatavuus oli puutteellista. 2010-luvulla on alettu kehittämään uudestaan ehkäisevän tuen muotoja lapsiperheille. (Järvinen ym. 2012, 49.)

Tutkimusten mukaan lastensuojelun toimet näyttävät kohdentuvan tietyn ikäisiin lapsiin. Lastensuojelun asiakkaaksi tullessa lapset ovat useimmiten alle kolmevuotiaita ja huostaanotot kohdentuvat erityisesti murrosikäisiin. Avohuollon asiakkaaksi tulleista lapsista noin 50 % on 0-8-vuotiaita. Aloite lastensuojeluasiakkuudelle voi tulla perheen sisältä tai ulkopuoliselta taholta. Lastensuojelu-asia lähtee liikkeelle joka toisen lapsen kohdalla perheen ulkopuolelta tulleen lastensuojeluilmoituksen vuoksi. Useimmiten ilmoitus tulee viralliselta taholta tai palveluntuottajalta, kuten esimerkiksi päiväkodista. Lasten ja nuorten parissa työskentelevillä sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaisilla sekä muilla palveluntuottajilla on velvollisuus tehdä salassapitosäännösten estämättä lastensuojeluilmoitus, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai lapsen oma käyttäytyminen edellyttävät lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Perheen sisältä apua

hakeva henkilö on yleensä perheen äiti. (Lastensuojelulaki 88/2010 5: 25,1§; Heino 2011. 62-64.)

Lastensuojelussa on toimittava mahdollisimman hienovaraisesti ja käytettävä ensisijaisesti avohuollon tukitoimia, jollei lapsen etu muuta vaadi. Kun sijais-huolto on lapsen edun kannalta tarpeen, se on järjestettävä viivytyksettä. Sijais-huoltoa toteutettaessa on otettava lapsen edun mukaisella tavalla huomioon tavoite perheen jälleenyhdistämisestä. Lastensuojelun avohuollon asiakkuuden taustalla on samankaltaisia syitä kuin huostaanottotapauksissa. Molemmissa korostuu erityisesti vanhemman tai vanhempien jaksamattomuus sekä riittämätömäksi arvioitu vanhemmuus ja vanhempien osaamattomuus ja avuttomuus. Yli puolessa tapauksista on myös havaittu perheristiriitoja. Eroavaisuutta on vanhempien mielenterveysongelmien osalta: avohuollossa oli mielenterveysongelmia 36 prosentilla vanhemmista ja huostaanottotilanteissa 60 prosentilla. (Lastensuojelulaki 417/2007 1:4,3§; Heino 2011, 65.)

Lastensuojeluperheiden vanhemmilla on usein ollut itsellään rikkinäinen lapsuus. He eivät ole saaneet lapsuudessaan kokea riittävää läsnäoloa tai turvallisuutta. Tämän vuoksi he voivat olla niin sanotusti hukassa oman vanhemmuutensa kanssa, koska he ovat pyrkineet toimimaan paremmin kuin heidän omat vanhempansa aikoinaan, mutta siltikin vanhemmuudessa on puutteita. Vanhemmat voivat tuntea ahdistuneisuutta esimerkiksi siitä, etteivät saa lapsia tottelemaan, ja syyllisyyttä omasta avuttomuudestaan. (Saarnio 2004, 249.)

On tutkittu, että lastensuojelun asiakkuuden alkaessa ydinperheissä asui vain joka kolmas lapsi ja kaksi kolmasosaa asui pääasiassa toisen biologisen vanhemman kanssa, joka oli yleensä äiti. Lastensuojelun piiriin, sekä avohuoltoon että huostaanottoon, tulee siis vähemmän lapsia ydinperheistä kuin uus- tai yksinhuoltajaperheistä. Uusperhe voi olla lapsen kannalta riski tai sitten rikas ihmishuoneverkosto. Uusperhe ei ole aina tae ongelmista, sillä ne voivat johtua aivan muista asioista kuin perheen rakenteesta. Sama pätee ydinperheissä. (Pohjola 2005, 48; Heino 2011, 62.)

### 3.2 Perhetyö ja tehostettu perhetyö

Sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä osa lastensuojelun avohuollon palveluista on siirretty osaksi yleisiä sosiaalihuollon palveluita. Näitä palveluita ovat muun muassa perhetyö, tukihenkilö- ja perhepalvelut sekä vertaisryhmätoiminnot. Palveluiden liikkuminen erityispalveluista yleispalveluihin vähentää ruuhkaa lastensuojelussa, ja näin edesauttaa kuntien mahdollisuutta parantaa työntekijöiden suhdetta asiakasmääriin lastensuojelun puolella. Lastensuojelutyön parempi resursointi ja ehkäisevien palveluiden täydentäminen pienentävät tarvetta raskaille korjaaville lastensuojelutoimenpiteille. Lain muutoksella on myös tavoiteltu lapsiperheiden tuen hakemisen kynnyksen madaltumista, kun näiden palveluiden saamiseen ei tarvita enää lastensuojelun asiakkuutta. Entisessä laissa kynnys lastensuojelullisen avun hakemiselle on ollut liian korkea. Uusi laki vahvistaa asiakkaiden yhdenvertaisuutta sekä tiivistää viranomaisten välillä tehtävää yhteistyötä. Esimerkiksi perheet, joissa on pitkäaikaisesti sairas tai vammaisen lapsi, hyötyvät tästä lakiuudistuksesta, sillä se velvoittaa heille järjestettävän välttämättömän kotipalvelun ja perhetyön. (Kähkönen 2014; Finlex 2016.)

Sosiaalihuoltolain 18§:n pykälän mukaan perhetyöllä tarkoitetaan hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella ja muulla tarvittavalla avulla tilanteissa, joissa asiakas ja hänen perheensä tai asiakkaan hoidosta vastaava henkilö tarvitsevat tukea ja ohjausta omien voimavarojen vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi. Perhetyötä annetaan myös erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai nuoren terveyden ja kehityksen turvaamiseksi. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 3:18.1.2 §.)

Lastensuojelun toimia ei nykyään tarvita ensisijaisesti, vaan perheelle etsitään sopivin tukimuoto. Lastensuojelun asiakkuus aloitetaan vasta siinä tapauksessa, kun tarve sille vahvistetaan tai lastensuojelun tukitoimia tai palveluita annetaan perheelle. Lastensuojelulain mukainen taloudellinen tuki, perhekuntoutus, tehostettu perhetyö sekä lapsen sijoittaminen kuuluvat edellä mainittuihin tukitoimiin ja palveluihin. Mikäli tarve lastensuojelulle on aiheutunut riittämättömien terveydenhuollon palveluiden takia, lapselle ja hänen perheelleen tulee välittömästi järjestää lapsen terveyden ja kehityksen kannalta välttämättömät tervey-

denhuollon palvelut. Lisäksi laissa korostuu perheiden oikeus saada kotipalvelua ja perhetyötä arjen vaikeuksien tueksi. Jo ennen lakimuutostakin tällaista apua on tarjottu joissain kunnissa, mutta nyt kaikki kunnat ovat velvoitettuja sitä tarjoamaan, jolloin lapset ja perheet ovat tasa-arvoisemmassa asemassa paikkakunnasta riippumatta. (Kähkönen 2014; Finlex 2016.)

Lastensuojelun perhetyö on yhdistelmä viranomaisen perheelle kohdistamasta tuesta ja kontrollista. Tämä on usein haastava ja tunteita herättävä asetelma perhetyöhön, sillä herää kysymys, onko perhetyön asiakkuus vapaaehtoista vai onko se pakko ottaa vastaan. Yleisintä on kuitenkin, että lastensuojelun avoimuuden palvelut perustuvat vapaaehtoisuuteen. Tämä on paras lähtökohta myönteisille muutoksille ja kuntoutumiselle. Mitä enemmän perheellä on ongelmia, sitä harvemmin perhetyö koetaan vapaaehtoisena. Jos työskentely on vastentahtoista, on luottamuksen luominen perheen ja perhetyöntekijän välille haasteellisempaa. Perhe voi myös kokea, etteivät he hyödy työskentelystä. Näissä tilanteissa molemminpuolinen avoimuus on tärkeää. (Saarnio 2004, 248.)

Perhetyö voi olla avuksi monissa eri lastensuojeluprosessin vaiheissa niin ensimmäisenä avoimuuden tukitoimena kuin pidemmän asiakkuuden jälkeenkin. Haasteellisinta työ on silloin, kun perhe on siinä tilanteessa, että perhetyö on näyttöjen hakemista tai valmistelemista huostaanottoon. Perhetyö voi olla myös tukemassa huostaanoton jälkeen perheen arjen muodostuessa uudelleen. (Hovi-Pulsa 2011, 64.)

### 3.3 Perhetyön prosessi

Perhetyön asiakkaita tulee kaikista sosiaalisista ja kulttuurisista ryhmistä. Se miellettiin aikaisemmin alempiin sosiaaliluokkiin kohdistuvaksi työksi mutta nykyään korostetaan sitä, että sen halutaan oleva tasavertaisesti kaikkien saatavilla. Täytyy muistaa, että perhe joka pärjää ilman apua, ei ole parempi kuin perhetyöltä apua hakeva. Tämän tarkoituksena on, että perhetyön saaminen ja pyytäminen eivät leimaa perheitä. (Uusimäki 2005, 39.)

Välillisen ja välittömän perhetyön kannalta ei ole keskeistä, kuinka perhe määritellään, koska perhetyö ei aseta rajoitteita perheen koolle eikä muodolle. Välillisellä perhetyöllä tarkoitetaan sitä, että toiminta kohdistuu yksittäisen jäsenen kautta koko perheeseen. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi yhteydenottoa perheeseen, yhteistyön tekemistä perheen kanssa tai yksittäisen jäsenen avulla perheeseen vaikuttamista. Välittömän perhetyön kohteena on taas koko perhe. Välittömässä perhetyössä olennaisessa osassa on toiminnan kohdistaminen useaan perheen jäseneseen samanaikaisesti, jotta hyvinvointia saataisiin lisättyä. (Uusimäki 2005, 32-33.)

Perhetyössä tavoitteena on reagoida mahdollisimman nopeasti perheen avunpyyntöihin. Jos perhe on itse pyytänyt apua, se myös ottaa sitä parhaiten vastaan, ja työskentelyssä päästään nopeasti alkuun. Perheen ja perhetyöntekijän ensimmäisellä tapaamisella kartoitetaan perheen tilannetta ja palveluntarpeita sekä tutustutaan puolin ja toisin. Tapaamiseen voi osallistua myös muita perheen verkostoon kuuluvia tahoja, kuten sosiaalityöntekijä. Perheen omaa näkemystä heidän tilanteestaan ja avuntarpeestaan on tärkeää kunnioittaa ja aloittaa työskentely heille tärkeästä asiasta. Tällöin heille välittyy tunne siitä, että he tulevat kuulluiksi. Perhetyön tueksi tarvitaan usein myös muita palveluja ja työmuotoja, jotta ongelmat saataisiin ratkaistua. Moniammatillinen yhteistyö sekä perheen sisällä tapahtuva voimaantumisen ja havahtumisen ovat tärkeitä tekijöitä ongelmanratkaisuprosessissa. Pienikin muutos perheen toivomassa asiassa voi saada aikaan myönteisen kehän syntymisen. (Järvinen ym. 2012, 104-106; Uusimäki 2005, 37.)

Perhetyön alkaessa laaditaan perhetyön suunnitelma, joka pohjautuu palveluntarpeisiin. Siinä sovitaan perhetyön tavoitteista, sisällöstä, menetelmistä, vastuista ja arvioinnista. Se laaditaan kirjallisena ja toimitetaan kaikille osapuolille. Perhe asettaa itse tavoitteet työskentelylle. Tavoitteiden laadinnassa tulee ottaa huomioon niiden realistisuus ja tarkoituksenmukaisuus ja pilkkoa ne sopiviin osiin riippuen perheen motivaatiosta ja toimintakyvystä. Kun tavoitteet on yhdessä laadittu, mietitään, miten ne voidaan parhaiten saavuttaa. Perhetyön toteuttaminen eli tapaamiset perheen kanssa suunnitellaan myös yhdessä. Sovitaan missä tavataan, milloin ja mikä on tapaamisen tavoite. (Järvinen ym. 2012, 106-107.)

Perhetyön prosessissa on kolme päävaihetta: perhetyön aloitus, toteutus ja työskentelyn päättäminen. Toiminta perustuu kuitenkin aina perheen yksilöllisen tilanteen arviointiin ja perheen tavoitteiden määrittämiseen sekä niiden saavuttamiseksi valittaviin menetelmiin, jolloin jokainen prosessi on omanlaisensa. Perheen motivaatiolla ja voimavaroilla on myös suuri merkitys. Prosessi perustuu aina perhetyöntekijän ja perheenjäsenten väliselle vuorovaikutussuhteelle. Perhetyön vaikuttavuutta arvioidaan koko ajan, joten kyseessä on vuorovaikutuksen, toimintojen ja laadunhallinnan muodostama kokonaisuus. Prosessin tulee olla avoin, eli perheen tulee myös olla tietoinen prosessin kulusta. (Järvinen ym. 2012, 102.)

Perhetyön alkuvaiheessa tärkeintä on luoda työntekijän ja perheen välille luottamuksellinen suhde. Tällöin perhe voi ottaa puheeksi arkojakin asioita tai työntekijä voi huomata perheeseen tutustumisen myötä asioita, joita kannattaa ottaa puheeksi. Perheen ja työntekijöiden välinen suhde onkin perhetyön toteuttamisessa olennaista, kun ajatellaan toimivuutta ja tuloksellisuutta. Vastavuoroinen kunnioitus, aito dialogisuus ja perheen tilanteen ja aseman ymmärtäminen ovat onnistuneen perhetyön perusta. Perhetyöntekijä käy jatkuvaa arviointia tilanteesta yhdessä perheen kanssa, jolloin myös tavoitteet ja toimintatavat voivat muovautua yhä perheelle sopivimmiksi. Prosessiin olennaisena osana kuuluu myös asioiden kirjaaminen ja dokumentointi, mikä on olennainen osa työskentelyn etenemisen ja yhteistyön kannalta. Vaikka arviointia tapahtuu koko ajan, sovitaan heti alussa tapaamiset, jolloin keskitytään tarkastelemaan toimintaa ja suunnitelmien toteutumista. Perhe arvioi itse omaa selviytymistään ja voimavarojaan, ja työntekijät arvioivat taas, mitkä asiat perheen arjessa näyttävät sujuvan ja mitkä eivät. Perhetyön onnistumista voidaan mitata perheessä tapahtuneiden positiivisten muutosten kautta, kuten esimerkiksi siisteyden lisääntymisen tai lapsen oireilun vähenemisen kautta. (Saarnio 2004, 240; Uusimäki 2005, 37; Järvinen ym. 2012, 108.)

Perhetyössä lähestytään toiminnan perimmäistä tavoitetta, eli lapsen edun mukaisuutta, usein vanhemmuuden kautta. Vanhemmuutta ja perheen itsenäisyyttä tukemalla tavoitellaan lapsen sijoituksen tarpeen ehkäisyä, sillä lapsen lä-

heissuhteiden jatkuvuus määrittää perhetyön ideologiaa. Vanhemmuus tarkoittaa aina jotakin suhteessa lapseen, minkä vuoksi vanhemmuuden tukeminen koetaan tärkeänä. Tavoitteena on riittävän vahva vanhemmuus, joka tarkoittaa sitä, että vanhempi osaa vastata lapsen tarpeisiin riittävästi. Ideaalitilanne on silloin, kun vanhempi pitää lapsen tarpeita tärkeinä ja osaa vastata niihin oikealla tavalla. (Myllärniemi 2007, 7.)

Tavoitteiden täytyessä voidaan asettaa uudet tavoitteet tai päättää perhetyö. Aina kaikki ei suju niin kuin suunnitellaan ja tavoitteisiin ei päästä. Tällaisissa tilanteissa on tärkeää selvittää syyt, minkä vuoksi tavoitteisiin ei päästä. Joissain tilanteissa joudutaan välillä siirtymään taaksepäin prosessin aikaisempiin vaiheisiin tai arvioidaan uudelleen perhetyön tarkoituksenmukaisuutta perheelle. Yksi suurimmista haasteista perhetyössä on perheiden elämäntilanteiden ennalta arvaamattomuus. (Uusimäki 2005, 40; Järvinen ym. 2012, 108.)

Perhetyötä tehdään hyvin monella tavalla, koska siihen vaikuttaa hyvin monet asiat: perheen tarpeet, tavoitteet ja elämäntilanne, työntekijän ammatillinen kiinnostus ja osaaminen, oma persoona sekä käytettävissä olevat resurssit. Perhetyöntekijältä vaaditaan monenlaista osaamista, niin kykyä toimia opettajana kuin kannustajana, kuuntelijana, kontrolloijana, valmentajana sekä ohjeiden ja neuvojen antajana. Perhetyöltä vaaditaan sitä enemmän osaamista, mitä vahvempaa väliintuloa perheessä tarvitaan. Koulutustakin olennaisempaa tekijänä nousee esille työntekijän luonne ja persoonallisuus. (Uusimäki 2005, 37; Järvinen ym. 2012, 158.)

Kullakin työntekijällä on yleensä oma niin sanottu työkalupakki, josta hän valitsee kullekin perheelle sopivan työmenetelmän yhdessä perheen kanssa ja perustelee valintansa teoreettisella viitekehyksellä. Täytyy kuitenkin muistaa, että perhetyön onnistumisen kannalta tärkeintä on yhteistyön laatu eikä yksittäiset menetelmät. Perhetyöntekijässä arvostetaan avoimuutta, luotettavuutta, perheen kunnioittamista ja empaattisuutta. Joustavuus, asioihin tarttuminen ja asiantunteva ohjaaminen koetaan myös tärkeinä ominaisuuksina. (Uusimäki 2005, 37; Järvinen ym. 2012, 158.)

Kotikäynnit kuuluvat perhetyön arkeen. Se on koko perheen huomioon ottamista ja auttamista tukeva menetelmä. Perheen toiminta on luonnollisinta kotona tutussa ympäristössä, jolloin työntekijä voi havainnoida tilanteita ja auttaa huomaamaan tilanteet, joissa on mahdollista toimia toisin. Jokaiselle kotikäynnille on omat tavoitteensa. Perhetyön toiminnan kohteena on usein perhedynamiikka eli kuinka perhe toimii yhdessä, mitä rooleja perheessä on, onko arki sujuvaa ja mikä on jaksamisen laita. Keinoja on monenlaisia, esimerkiksi neuvonta, ohjaus, keskustelu, havainnointi, arkiaskareissa auttaminen ja monet eri menetelmät. Perheen ja työntekijän välinen keskustelu muodostaa yleensä perustan perhetyölle. Keskusteluissa painottuvat arkeen liittyvät konkreettiset asiat, sillä mitä enemmän keskustelu liittyy näihin asioihin, sitä helpompi perheen on ottaa niistä vastuuta. Työntekijän täytyy antaa asiakkaalle tilaa ja kuunnella aidosti niitä asioita, mistä vanhempi haluaa kertoa. Kaikkien ihmisten kanssa keskustelua ei kuitenkaan synny ilman toiminnallisen menetelmän tukea. Toimintaa voidaan myös tarvita, jos perheellä on vaikeuksia keskustella asioista keskenään. Toiminnallinen menetelmä voi olla esimerkiksi rooliharjoitus, peli tai ruoanlaitto. Valintaan vaikuttaa perheen tai perheenjäsenen tarpeet sekä kiinnostuksen kohteet. (Myllärniemi 2007, 7; Järvinen ym. 2012, 164 - 192.)

Perhetyön päättymisestä tulee keskustella perheen kanssa hyvissä ajoin. Heidän täytyy tietää, milloin ja minkä vuoksi työskentely ollaan päättämässä. Joskus perhetyön päättymisen voi tuntua perheestä surulliselta, mutta tämän eroprosessin läpikäyminen voi olla perheelle yksi oppimiskokemus. Tapaamisia vähennetään pikkuhiljaa ja työskentelyn päättymiseen liittyvistä asioista keskustellaan perheen kanssa avoimesti, erityisesti lasten kanssa. Jotta perheenjäsenet ehtivät sopeutua tilanteeseen, tulee tähän vaiheeseen varata riittävästi aikaa. Perheen kanssa voi sopia tapaamisesta pidemmän ajan päähän, kuten parin kuukauden päähän. Aina tulee kannustaa ottamaan yhteyttä, mikäli tulee uudelleen tilanne, jossa tukea tarvittaisiin. Päätösvaiheessa on hyvä myös antaa palautetta perheelle sekä antaa mahdollisuus perheelle antaa palautetta perhetyöstä. (Järvinen ym. 2012, 109.)

Perhetyön tuloksellisuutta on vaikea arvioida, sillä ne näkyvät usein vasta viiveellä. Lisäksi tietyn toimenpiteen seurauksia on vaikea osoittaa. Perheet itse



ovat kuitenkin kokeneet, että perhetyö voi estää vahvempien toimenpiteiden ja erityispalveluiden tarpeen ja pelastaa heidän elämänsä. Perheiden hyvinvoinnin kasvamiseen voidaan vaikuttaa jo hyvin pienillä asioilla. Perhetyöllä pyritään vahvistamaan perheen elämää kokonaisvaltaisesti niin sosiaalisuutta, taloudellista tilannetta kuin fyysisyyttä ja emotionaalisuutta. (Uusimäki 2005, 40.)

### 3.4 Osallisuus ja kohtaaminen asiakaslähtöisyyden perustana

Osallisuudella tarkoitetaan ihmisen oikeutta saada tietoa häntä koskevista päätöksistä, suunnitelmista, toimenpiteistä ja niiden perusteluista sekä ratkaisuista. Osallisuuteen kuuluu olennaisesti myös ihmisen mahdollisuus tuoda ilmi mielipiteensä tai saada tukea sen ilmaisemiseen. Vastavuoroisuus on niin ikään yksi osallisuuden osa-alue – vaikuttaminen ei ole mahdollista, mikäli asioiden käsittelystä ei saa tietoa eikä niihin pääse mukaan. Yhdessä tekeminen on yksinkertaisin tapa osallistaa, ja näinpä osallisuus usein toteutuukin toiminnassa. (Rönkkö & Rytönen 2010, 51 - 52.)

Konkreettisesti osallisuuden näkökulma koskee työkäytäntöjä, joissa pohditaan, ketkä perheestä pyydetään osaksi neuvotteluja, kuinka mahdollistetaan ihmisten osallistuminen ja omien näkökulmien esille tuominen ja millä tavalla he ovat osallisina päätöksenteossa tavoitteiden asetteluun ja ratkaisuihin liittyen. Kysymys on loppujen lopuksi siitä, kenelle vastuu omasta elämästä kuuluu. Yhteistyöhön osallistuminen ja siitä kieltäytyminen ovat myös osallisuuteen kuuluvia seikkoja. (Rönkkö & Rytönen 2010, 52.)

Perhe on asiantuntija itseään koskevissa asioissa, ja perhettä tulee kuunnella ja arvostaa päätöksenteossa. Perhekeskeinen työote antaa asiakkaalle mahdollisuuden itse määrittellä perheensä. Asiakas voi laskea perheeseen kuuluvaksi perinteisen ydinperheen lisäksi myös muita henkilöitä. Nykypäivän perhemallit eivät ole yksiselitteisiä. Ydinperheiden lisäksi on uusperheitä, erilaisten perheiden yhdistelmiä ja yhteisasumisen muotoja, joissa pidetään huolta lapsista. Perhe on niin sanottu suhteellinen käsite, jota voi määrittää ajatus siitä, ketkä pitävät itseään ja toisiaan perheenjäseninä. Lisäksi ihminen usein mieltää kuuluvansa useaan eri perheeseen elämänsä aikana, esimerkiksi lapsuuden per-

heeseen ja omaan tämän hetkiseen perheeseen. Aikuisilla voi olla myös usein erilainen käsitys perheestä kuin lapsilla. (Saarnio 2004, 241; Uusimäki 2005, 32.)

Perhetyön kohteena voi olla koko perhe tai sen yksittäiset jäsenet. Perhe muodostuu kokonaisvaltaisesta systeemistä, jolloin kaikki vaikuttaa kaikkeen. Toiminnassa tulee huomioida perhe kokonaisuutena, johon vaikuttamalla saadaan aikaan muutosta myös yksittäisissä perheenjäsenissä. Perhekeskeisessä näkökulmassa tuetaan koko perhettä ja korostetaan perheen voimavaroja ja sitä, että yhdelle perheenjäsenelle tapahtunut asia vaikuttaa koko perheeseen. Yksittäiseen jäseneseen vaikuttamalla voidaan toisaalta saada aikaan myös muutosta koko systeemissä. Ihminen ymmärretään siis perheen osaksi, jolloin hyvinvoinnin saavuttaminen tai ongelman ratkaiseminen ei tapahdu vain yksilössä (Uusimäki 2005, 28). Kohteen valintaan voi vaikuttaa kuitenkin perhetyöntekijän henkilökohtainen halu ottaa toimintaan mukaan joko yksittäinen jäsen tai koko perhe. (Saarnio 2004, 241; Uusimäki 2005, 38.)

Kun kytketään työskentely tavoitteisiin, joissa vahvistetaan perheen mahdollisuuksia ja kykyä olla lastensa elämän päätöksentekijöitä, pysyviä vaikuttajia ja asiantuntijoita, vahvistetaan perheen ja vanhemmuuden osallisuutta. Osallisuuteen liittyy mahdollisuus valita, ja perheen kuulu saada tarpeidensa pohjalta määritellä, mitä palveluita he haluavat. Luottamuksellinen yhteistyösuhde on osallisuuteen liittyvä tekijä. Toiminnan lähtökohtina toimivat perheen oman kulttuurin tunnustaminen ja tunnistaminen. (Rönkkö & Rytönen 2010, 52.)

Perheen yksityisyyteen puuttumista voidaan perustella lastensuojelussa lapsen edun toteutumisella. Tarkoituksena on, että lapsen omaan elämään liittyvissä asioissa arvioidaan ja tutkitaan tilannetta kokonaisuutena lapsen näkökulmasta, mikä edellyttää sitä, että häneltä kysellään asioita ja kuullaan hänen mielipiteitään asioiden kulusta. Lapsen osallisuuden tukemiseen kuuluu lapsen mielipiteen selvittäminen hänen iästään riippumatta. Lapsen ikä ja kehitystaso tulee huomioida selvitystä tehdessä, ja lapselle kuuluu myös kertoa, miksi hänen mielipiteensä halutaan tietää. On tärkeää huolehtia siitä, että lapsi saa tarvittavan tuen omien kokemustensa ja ajatustensa ilmaisemiseen. Avun hakeminen, palvelujen vaatiminen ja häntä koskevien päätösten vastustaminen ovat lapselle

kuuluvia oikeuksia. (Rönkkö & Rytönen 2010, 52; Hovi-Pulsa 2011, Heinon 2006, 196 mukaan.)

Käsitteiden ”kohtaaminen” ja ”kuulluksi tuleminen” avulla pystytään kuvaamaan asiakkaan kokemusta hänelle tarjotun palvelun laadusta ja työskentelysuhteesta. Kuulluksi tulemisen tunne liittyy kokemukseen vuorovaikutuksesta ja tämä on osa kohtaamista. Kohtaamisessa liittyvät yhteen kuulluksi tulemisen tunne ja se, miten ihminen kokee muiden suhtautuvan häneen omana yksilönään sekä kokeeko ihminen saaneensa tarvitsemaansa apua. Kokemus omien mielipiteiden ja käsityksien merkityksellisyydestä sekä vakavasti ottamisesta liittyvät niin kohtamiseen kuin kuulluksi tulemiseen. Kokemukset siitä, miten ihminen kokee pulmiensa ratkaisujen edistyvän ja saavansa apua, määrittävät kohtaamisen ja kuulluksi tulemisen tunteet. Kohtaamattomuutta aiheuttavia ja vuorovaikutusta estäviä tekijöitä ovat ohittaminen ja mitätöinti, asioiden kertomatta jättäminen, kontaktin puuttuminen sekä asioiden olettaminen asiakkaan puolesta. (Rönkkö & Rytönen 2010, 53.)

Dialogisessa kohtaamisessa kontrolli tulee näkyväksi ja avoimemmaksi. Tämä tarkoittaa sitä, että huolet lapsesta, perheestä tai heidän tilanteestaan tuodaan esiin tapaamisissa avoimesti ja varhaisessa vaiheessa. Mikäli näistä huolista ei puhuta, ne alkavat vaikuttaa asiakassuhteessa ja näkyä vuorovaikutuksessa salailu- arvailurakenteena. Tämä rakenne syntyy, jos työntekijä ei tapaamisissa kerro esimerkiksi havainnoimiaan huolia perheen tilanteesta ja samalla perhe salaa ongelmiaan arvailen, onko työntekijä huomannut ne. Asiakastyö on kontrollin ja tuen yhdistämistä. Arnkil ja Eriksson ovat määritelleet asian siten, että tukemisella pyritään ylläpitämään ja voimistamaan toivotun muutoksen syntymistä ja estämään tilanteen ajautumista huonompaan suuntaan. Kontrollilla rajoitetaan nykyistä tilannetta, jotta saadaan aikaan toivottuja muutoksia. (Pohjola 2005, 75, 77.)

Asiakaslähtöisyys on myös kytköksissä kohtaamiseen ja kuulluksi tulemiseen. Yksi asiakaslähtöisyyden keskeisimmistä tavoitteista on lisätä asiakkaan itsenäistä elämänhallintaa tukemalla hänen muutosprosessiaan. Työntekijän tulee reflektoida ja arvioida säännöllisesti asiakkaan toimintakyvyn ja oman elämän hallinnan taitojen lisääntymistä. Tämän arvioinnin perusteella työntekijä voi

muunnella toimintaansa niin, että huolet perheen tilanteesta vähenisivät ja oman elämän hallinnan taidot lisääntyisivät. Kaiken perhetyön päämääränä on siis saada asiat sille tolalle, että perhetyö ei ole enää tarpeellista ja saadaan aikaan tilanne, jossa ihmiset kykenevät ilman tukea ratkomaan ongelmiaan. (Pohjola 2005, 77; Rönkkö & Rytönen 2010, 55.)

Asiakas voi kokea voimaannuttavana vahvuuksien ja myönteisten toimintatapojen esille nostamisen, minkä toivotaan myös rajoittavan epätoivotun toimintatavan toteutumista. Tarjottavaan tukeen sisältyy myös mahdollisuus seurata perheen ja lapsen tilannetta ja sitä kautta kontrolliin. Tuen ja kontrollin komplementaarinen suhde syntyy asiakkaan hyväksyessä tilanteeseen puuttumisen sekä tarjotun tuen. Parhaimmassa tapauksessa perhetyöntekijä saa vanhemmissa syntymään tietoisuuden omasta ja lasten avun tarpeesta sekä halun sitoutua muutostyöhön. Apu välittyy parhaiten lapsen arkeen, kun vanhemmassa herää huoli lapsen hyvinvoinnista sekä oman käyttäytymisen vaikutuksesta siihen. Jos vanhemman ajattelua ja toimintaa ei saada muuttumaan, niin tätä välittymistä ei välttämättä tapahdu. Toimiminen ei välttämättä auta, jos ajatusmallit eivät muutu. (Hurtig 2003, 180 – 181; Myllärniemi 2007, 37.)

## 4 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

### 4.1 Ennakkoasenteiden ja –käsityksien muuttuminen perhetyöprosessin aikana

Huolimatta siitä, että alkuvaiheessa korostimme molempien vanhempien olevan tervetulleita haastatteluun, kaikki osallistujat olivat perheen äitejä. Iältään he olivat 25–51-vuotiaita ja heillä kaikilla oli 2-5 lasta. Perhemuotoja oli monenlaisia: kaksi yksinhuoltajaa, ydinperhe, sijaisperhe sekä yhteishuoltajuuden omaava eroperhe, jossa lapset ovat vanhemmillaan kahden viikon vuoroissa. Tämä vastasi hyvin nykyisiä perhemuotoja, sillä noin kolmasosa kaikista perheistä poikkeaa perinteisestä ydinperhemallista Suomessa (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2016).

Huomasimme, että perhetyön aloittamisen taustalla haastateltavillamme oli samantapaisia haasteita. Äidit kertoivat, että heillä oli ollut vaikeuksia parisuhteessa, väsymystä ja he kokivat lasten olevan erityisen vilkkaita. Muita esille nousseita tekijöitä olivat masennus, päihdeongelma, lapsen oireilu ja sijoituksen tukeminen. Perhetyön piiriin oli päädytty useaa eri reittiä: itse hakemalla, neuvolan tarjoamana tai lastensuojelun kautta. Asiakkuuksien pituus vaihteli vajaasta vuodesta viiteentoista vuoteen. Haastatteluissa selvisi, että monet olivat suhtautuneet tarjottuun perhetyöhön negatiivisesti ennen työskentelyn käynnistymistä. Viidestä äidistä kolmella oli ollut ajatus, että perhetyöntekijät tulevat heille niin sanotusti käyttämään heidän kotiaan ja tekemisiään.

*”Ett sit tosiaan ennen kesää soitin Markolle (nimi muutettu) ja pyysin apua ja sanoin ett nyt on oikeesti semmonen tilanne ett meidän täytyy saada tää poika hoitoon jonneki ett hänen täytyy päästä johonki perhekotiin tai jonneki. Ett tässä niinku ei kukaan enää selvii tässä tilanteessa. Ett me ei säilytä kokonaisena perheenä eikä.. Ett meillä voi olla kohta tilanne ett joku on meistä hengetön kohta, kun ei tiedä mitä tapahtuu... Siinä vaiheessa Marko otti et okei. Nyt täytyy alkaa tekee jotai. Ja sitä kautta alettiin miettiin perhetyötä.”*

*”...ensimmäinen reaktio oli että mie en halua sinne kettää tuota nuuskimaan mun taloa.”*

Opinnäytetyömme tuloksissa on samankaltaisuutta Susanna Raution väitöskirjan tulosten kanssa, vaikka nämä eivät kuitenkaan ole toisiinsa verrattavissa. Väitöskirjassaan Neuvolan perhetyö vanhemmuuden varhaisena tukena ja yhteistyönä, Rautio on haastatellut neuvolan perhetyössä asiakkaana olleiden perheiden vanhempia. Ylen uutisessa ”Väitös: Neuvolan perhetyö on toisille pelastus, toisille kotiasioihin puuttumista” Rautio kertoo monen ihastelleen tällaisen kotiin tulevan palvelun olemassa oloa, mutta jotkut taas ihmettelevät miksi heidän kodin asioihin tullaan puuttumaan. Avun vastaanottaminen ei ole kaikille helppoa esimerkiksi pärjäämiseen liittyvien kulttuuristen käsitysten vuoksi. (Tolvanen 2016.)

Perhetyöstä kaikki äidit olivat kuulleet ennen perhetyön aloittamista, ja yhdellä heistä oli jopa omakohtaista työkokemusta alalta. Muuten perhetyöstä oli aiemmin kuultu muun muassa kavereilta, ja se oli tullut puheeksi muuten vain ihmisten kanssa keskustellessa. Lähipiirin asenteet perhetyötä kohtaan olivat vaihdelleet laidasta laitaan, innostuneisuudesta oudoksuntaan ja neutraaliin suhtautumiseen. Äiti, jolla oli omakohtaista työkokemusta perhetyöstä, kertoi havainneensa perhetyön yhdistettävän usein lastensuojeluun.

Lähipiirin asenteet perhetyöstä vaikuttivat osalla haastateltavista heidän omaan asenteeseensa sekä avun vastaanottamiseen. Yksi äiti kertoi, että hänen miehensä vastusti perhetyön aloittamista perustellen asiaa näin:

*“Se ei oo normaalia, että ulukopuoliset käy.”*

Miehensä negatiivisen suhtautumisen vuoksi kyseiäinen äiti jätti tarjotun avun vastaanottamatta, vaikka hän olisi kokenut sitä tarvitsevansa. Hänen oma ajatuksensa perhetyöstä oli päinvastainen miehensä suhtautumiseen verrattuna:

*“Sehän on vaan minun hyväksi ja perheen hyväksi.”*

Eräs toinen äiti taas kertoi, että hänen sukulaisensa asuvat kaukana, joten he olivat hyvillään, että perhe saa apua perhetyöltä. Kuten Törrönen mainitsee teoksessaan Onni on joka päivä – Lapsiperheen arki ja hyvinvointi, sosiaalipalveluiden tai järjestöjen tarjoama ehkäisevä perhetyö voi kriittisellä elämänhetkellä täydentää epävirallisesti puuttuvaa sukuyhteisöä esimerkiksi pienituloiselle lapsiperheelle. Usein tarvitaan lisäksi yhteiskunnallisia toimia työtilanteen helpottumiseksi tai päivähoidon järjestämiseksi. Perhetyö ei kuitenkaan voi korvata täysin sukulaisten välistä kanssakäymistä ja ihmissuhteiden parhaimmillaan tuottamaa lämpöä ja empatiaa. Siihen voi kuitenkin liittyä välittämisen elementtejä, jotka tukevat itsetuntoa ja auttavat haasteellisissa tilanteissa eteenpäin pääsyä. (Törrönen 2012, 174- 175.)

Huolimatta siitä, että monella oli ajatus, että perhetyöntekijä tulee arvioimaan tai ”kyttäämään” heidän perheensä elämää, monen asenne muuttui heti työntekijän ensikohtaamisen jälkeen. Ensivaikutelmalla on suuri merkitys, sillä sen voi luoda vain yhden kerran. Ensivaikutelmasta saatu käsitys ei muutu helposti ja huomio kiinnittyy jatkossa usein niihin asioihin, jotka vahvistavat aikaisempia käsityksiä. (Keskinen, Kääriäinen, Oravisto, Pitkänen & Tukiala 2012,4.) Useimmilla haastateltavista oli säilynyt ensitapaamisesta jäänyt positiivinen kuva perhetyöstä.

*”No jos totta puhutaan, niin aluksi määhän varmaan muistaakseni ajattelisin sillain että nyt ne tulee tänne kotiin kyläämään kauhiasti, että mitä täällä tapahtuu ja.. Ei, mutta se oli ihan positiivinen ylläri heti alusta asti. Että oli mukavat työntekijät ja tultiin hyvin toimeen. Hyvin lähti käyntiin.”*

Kuten aikaisemmin totesimme, useimmilla haastateltavista oli ollut ennakkoluuloja perhetyötä kohtaan ja tietämys sen sisällöstä oli suurimmalla osalla ollut vajaata ennen työskentelyn aloittamista. Alan työkokemusta omaavalla äidillä oli ollut haastateltavistamme kovimmat odotukset perhetyötä kohtaan. Hän oli muun muassa odottanut toiminnan käynnistyvän nopeammin. Suurin osa äideistä ei tuonut ilmi heillä olleen sen suurempia odotuksia tai kuvitelmia perhe-

työstä. Yksi heistä tosin kertoi odottaneensa perhetyön sisältävän enemmän kodinhoidollista apua.

Ihmisten tarve piilotella saamaansa apua oli myös teema, jota muutamat äidit pohtivat. Aikaisemmassa kappaleessa yhden äidin kommentti siitä, että perhetyö ja etenkin lastensuojelu nähdään mörkönä, oli samansuuntainen muutaman muunkin äidin ajatusten kanssa. Hän kuvasi erään naisen kohtaamista perhetyön järjestämässä pikkujoulussa näin:

*”Ei ne sillain tullu juttusille. Ett se oli jännä siellä oli yks nainen jonka tunnen sillai muuta kautta niin sitä jotenkin hävetti siellä. Että hän on tässä ja niin, nytkin oon nähny sitä niin se ei. Jotenki heti kääntää pään pois ja jotenki sitä hävetti. Että jotenki pitäs salailla...Tietää, kaverit kyllä tietää eikä. Ihan ne. Ei mulla kyllä oo mitään pahhaa sanottavvaa ku vaikka lastensuojelusta... On haukuttu sitä lastensuojelua niin aivan kauheesti, mutta tuota minä oon sanonu että mulla on ihan hyvät kokemukset. Että ei mulla oo mitään siihen.*

Haastatteluiden lopuksi, kun teemat oli jo läpi käyty, kysyimme haastateltavilta, haluavatko he kertoa vielä jotakin perhetyöhön liittyvää. Keskustelunaiheeksi nousi ihmisten yleinen tietoisuus perhetyön olemassaolosta sekä sen saataavuudesta. Yksi äiti tiesikin, että nykyään perhetyön pitäisi olla helpommin saatavilla. Omakohtaista perhetyön työkokemusta omaavalla äidillä oli toive siitä, että perhetyöstä tiedotettaisiin paremmin ja sen tarjoamat palvelut saataisiin paremmin kaikkien tietouteen. Kun perhetyöstä ja kotipalvelusta informoitaisiin vanhempia samoin kuin muista perheille suunnatuista palveluista, näitäkin voisi leimata myönteisyys ja vanhempia voimavaraistava näkemys (Pietilä- Hella 2006, 73).

*”Ja sitte omasta mielestä meidän kunta tarvis enemmän sitä, että saatas se äänitorvi että täällä on perhetyötä. Ett jos mie en ois ite tienny miten järjestelmä toimii, mitä voi tehdä, mie oon ihan sataprosenttisen varma et en ois tienny ett mitä mie teen. Apu ois jääny hakematta heti. Siitä pitäs paremmin tiedottaa ja saaha lastensuojelu-*



*työtä ja kaikkea muuta esille. Ett se ei ole mörkö. Ett tuota ihmisillä on hirveen semmonen rankka asenne siihen, ett kun otat yhteyttä lastensuojeluun niin sulta lähtee lapset... Justiinsa käytännössä se ett saatat perhetyölle oikeestikin semmonen positiivinen kuva ja sitte oikeesti niinku sitä ett ihmiset saatat siihen tietosuuteen. Ett perhetyössä pitäs tehdä semmosta omanlaista kampanjaa myös meidän kunnassa. Järjestää vaikka joku semmonen toiminta, mihin sais muutenki tulla ihmiset. Eikä ois vaan silleen et ois perhetyö. Vaan saatat oikeesti se nimi kantamaan muuallekin ja yleisesti ihmisten tietosuuteen. Sitte saattaski olla ett ihmisiä ihan vapaaehtosenakin tulla autamaan perhetyötä näissäkin asioissa.”*

#### 4.2 Asiakastyytyväisyys

Suurin osa haastateltavista oli tyytyväisiä saamaansa palveluun, etenkin perhetyöntekijöihin. Heitä kuvailtiin mukaviksi, helposti lähestyttäviksi ja heidän kerrottiin tulevan hyvin toimeen lasten kanssa.

*”No työntekijöihin yleensäkin (tyytyväinen) kun ne tulee niin hyvin lasten kans toimeen. Ku täällä meidän perhetyöntekijöilläkin on itellä paljon lapsia, niin osaavat kyllä hoitaa. Ei tarvi pelätä etteivät osaa hoitaa lapsia. Justiinsa se, että lapsetkin tykkää touhuta.”*

Myös muissa haastatteluissa osoittautui, että lasten tyytyväisyys vaikutti vanhempien tyytyväisyyteen perhetyön suhteen. Kuten lainauksen äiti, osa kiitteli perhetyöntekijöiden toimintaa lasten kanssa. Kaikki eivät kuitenkaan olleet samaa mieltä. Parannettavaa oli muutaman haastateltavan mukaan lapsille järjestettävissä aktiviteeteissa ja lasten kuulemisessa näiden toimintojen suunnittelussa ja toteuttamisessa. Haastateltujen äitien lapsilla, jotka osallistuivat haastatteluajankohtana järjestettyyn kerhoon, kuulosti olevan vain vähän kiinnostusta osallistua kyseiseen toimintaan ja osa lapsista ei enää halunnut käydä kerhossa ollenkaan. Haluttomuudella osallistua ei kuitenkaan sinänsä ollut yhteyttä itse työntekijöihin, vaan heidän järjestämänsä kerhon tarjoamaan sisältöön. Näistä haastatteluista meille selvisi, että aikaisemmin lasten mielipiteitä toimin-

nan sisällöstä oli kuultu enemmän, jolloin he siellä myös mielellään kävivät. Kun he eivät saaneet osallistua toiminnan suunnitteluun yhtä paljon kuin aikaisemmin, mielenkiinto kerhoa kohtaan laski.

Yhteneviä kehittämisen toiveita löytyi myös suunnitelmallisuudesta. Muutamat äidit kokivat haastavaksi perhetyöntekijöiden tavan ilmoittaa kotikäynneistä lyhyellä varoitusajalla. Edellisenä päivänä yhteyden ottaminen ja tapaamisen ehdottaminen seuraavalle päivälle koettiin hankaloittavan oman arjen suunnittelua. Lisäksi yksi äiti toivoi asetettujen tavoitteiden toteutumisen tarkempaa seuraamista konkreettisesti. Turhauttavaksi seikaksi hän koki sen, että heillä tehtävän perhetyön todellisuus ei vastaa laadittua suunnitelmaa. Perheen parhaaksi - Perhetyön arkea -teoksessa kerrotaan, että tavoitteiden laadinnassa tulee ottaa huomioon niiden realistisuus ja tarkoituksenmukaisuus ja pilkkoa ne sopiviin osiin riippuen perheen motivaatiosta ja toimintakyvystä (Järvinen ym. 2012, 106-107). Saimme tilanteesta kuvan, että asiakkaan motivaatio perhetyötä kohtaan oli laskenut, koska hän oli useaan otteeseen kokenut, että tavoitteet eivät täyty.

Kotikäyntejä oli jouduttu myös perumaan joidenkin perheiden kohdalla, ja yksi äiti kuvasi tilannetta näin:

*“Noku seki tuntuu, että se on niin hirviän kiirettä. Minusta tuntuu, että minä en oo niinku kiireellinen tappaus. Että monesti kun peruuntunut sen takia, että on joku työntekijä pois ja minä en oo kiireellinen tavaltaan. Että missä on pienempiä lapsia, niin ne ottaa ne ensinnä että. Jos ei oo työntekijöitä niin minkä sille voi.”*

Tämä äiti koki tarvitsevansa perhetyötä itsensä ja lastensa vuoksi. Meille välittyi tunne, että hän kokee tilanteensa aliarvioiduksi peruuntumisien vuoksi eikä näin ollen tule kuulluksi. Rönkön ja Rytkösen mukaan kuulluksi tuleminen ja kohtaaminen kuuluvat palvelun laatua määrittäviin tekijöihin. Kohtaamista ja vuorovai-  
kutusta estäviin tekijöihin kuuluvat muun muassa ohittaminen, mitätöinti, asioiden kertomatta jättäminen, kontaktin puuttuminen sekä asioiden olettaminen asiakkaan puolesta. Haastateltavamme myönsi, ettei hän ole kertonut työnteki-

jöille, että ei halua perhetyön kotikäyntien harventuvan. Kiireestä ja peruuntumisista puhuneet vaikuttivat kuitenkin yleisesti ymmärtävän, että kiire ei ollut sinänsä kiinni työntekijöistä itsestään, vaan siihen vaikutti esimerkiksi sijaisen puute. (Rönkkö & Rytönen 2010, 53.) Työntekijöiden pysyvyys tuli keskustelun aiheeksi lähes kaikissa haastatteluissamme. He kokivat, että pysyvyys on tärkeä erityisesti lasten kannalta. Suurta vaihtuvuutta työntekijöissä ei vaikuttanut kuitenkaan olleen.

Kun haastatteluissa keskusteltiin siitä, mitä perhetyö heidän perheessään konkreettisesti on, kaikki äidit mainitsivat lasten kanssa tekemisen ja olemisen kotona tai jossain muualla. Osa äideistä kaipasi kuitenkin enemmän perheen kokonaisvaltaista huomioimista lapsen tai lapsien kanssa työskentelyn lisäksi.

*”Että tietenkä katotaan eka se lapsen etu, mutta kun mietitään sitä että mitä on se perhetyö. Perhetyön pitäis kohdistua koko perheeseen. Että siinä suhteessa täällä on niinku parantamisen varaa ja satsattavaa. Että saatat se koko perhe hoidettua, ei vaan yhtä lasta. Sinänsä ku meidän perheeseen kuuluu neljä lasta. Perhetyö kohdistuu näistä neljästä lapsesta kahteen lapseen. Elikä kuitenkin se, että aina joku osa jää ilman sitä niin sanottua kattoa... siitä puuttuu joku tietty, että koko perhe yhtenäisenä sais sen tuen ja avun.”*

Haastatteluissamme kävi ilmi, että osalla äideistä heidän omat sekä heidän perheensä tarpeet kohtasivat perhetyöstä saadun avun ja tuen kanssa. Kuten edellisestä lainauksesta välittyi, osa äideistä oli sitä mieltä, että perhetyön tuki kohtaa heidän tarpeensa osittain. Pisimpään asiakkaana ollut äiti taas kertoi perhetyön tuen vastanneen hänen perheensä tarpeitaan paremmin aiemmin kuin nykypäivänä. Äideillä, joilla oli kokemus siitä, että perhetyön apu ei täysin vastaa heidän tarpeitaan, oli myös eniten toiveita perhetyön sisällön muutoksien suhteen.

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Haastateltavillamme oli hyvin samankaltaisia haasteita perhetyön aloittamisen perusteina, kuten Heinon mukaan lastensuojelun avohuollon asiakkuuden aloittamisen taustalla usein on. Samansuuntaisia tekijöitä olivat vanhempien jaksamattomuus, perheristiriidat sekä mielenterveydelliset ongelmat. Haastateltavillamme jaksamattomuus oli suurin perhetyön tuen tarpeen tekijä. Jaksamattomuutta aiheuttivat erityisesti ongelmat parisuhteessa, vilkkaaksi kuvaillut lapset sekä masennus. (Heino 2011, 65.)

Huomasimme, että suurimmalla osalla haastatelluista äideistä oli ollut ennakkoluuloja perhetyötä kohtaan ennen asiakkuuden aloittamista. Haastateltavien kertomusten perusteella välittyi viesti siitä, että yleinen asenne lastensuojelua ja perhetyötä kohtaan voi edelleen olla hyvinkin negatiivinen. Lähes jokaisessa haastattelussa tuli esille se, että perhetyöntekijöiden oletettiin tulevan ”kyttämään” heidän perhettään ja kotiaan. Lisäksi osa haastateltavista oli kiinnittänyt huomiota siihen, että perhetyön asiakkuutta hävetään. Heillä oli kokemuksia siitä, että etenkin asiakasperheiden vanhempien keskuudessa asiaa nolostellaan. Suurin osa haastateltavistamme myös kertoi, että perhetyön asiakkuudesta tietää vain heidän lähipiiriinsä kuuluvat ihmiset. Pohdimme voisiko tämä johtua siitä, että he olisivat huolissaan muiden ihmisten mielipiteistä.

Pohdimme häpeän tunteiden liittyvän ainakin osittain ennakkoluuloihin perhetyöstä ja lastensuojelusta. Mikäli kyseiset palvelut ajatellaan negatiivisina, voiko niiden vastaanottaminen aiheuttaa pohdintoja esimerkiksi omasta kyvystä tai kyvyttömyydestä toimia vanhempana. Mitä muut ajattelevat, kun meillä tehdään perhetyötä? Olenko huono vanhempi? Jos yleinen suhtautuminen muuttuisi positiiviseksi perhetyötä kohtaan, vähenisivätkö häpeäntuntemukset, jos perhetyö saisi maineen ihan tavallisena palveluna kaikille?

Lähipiirin asenteilla oli ollut vaikutusta avun vastaanottamisen halukkuuteen etenkin tilanteissa, joissa lähipiirin suhtautuminen oli kielteistä. Yhdessä tapauksessa torjuva suhtautuminen aiheutti jopa avun vastaanottamatta jättämisen, vaikka kyseinen äiti olisi kokenut apua tarvitsevansa. Oli kiinnostavaa huomata, että jokainen haastateltava muisti perhetyöntekijän, joka oli heille tullut kotiin

ensimmäistä kertaa. Sitä, mitä ensimmäisellä kerralla oli tehty, ei välttämättä muistettu, mutta työntekijä oli jäänyt hyvin mieleen. Työntekijät selvästi olivat antaneet hyvän vaikutelman itsestään ja haastateltavien asenteet perhetyötä kohtaan olivat muuttuneet tämän jälkeen merkittävästi myönteisemmiksi. Kaikilla oli positiivista kerrottavaa työntekijöistä ja etenkin siitä, että he ovat helposti lähestyttäviä ihmisiä ja he tulevat lasten kanssa hyvin toimeen. Jossakin vaiheessa ajatukset olivat saattaneet muuttua, mutta mielestämme sillä, miten perhetyön toiminta oli lähtenyt liikkeelle perheessä, oli suuri merkitys sujuvan yhteistyön kannalta. Tämä perhetyössä työskentelevien henkilöiden on varmasti syytä huomioida.

Ainoastaan yhdellä äidillä oli ennen perhetyön aloittamista ollut selvää, mitä perhetyö sisältää, eikä hänellä myöskään ollut ollut ennakkoluuloja perhetyötä kohtaan. Kyseisellä äidillä oli muista haastateltavistamme poiketen omakohtaista kokemusta alan töistä. Keräämämme haastatteluaineiston perusteella voisi todeta, että tieto vähentää ennakkoluuloja niin perhetyön kuin myös lastensuojelun tapauksessa. Kyseinen äiti ilmaisi toiveensa siitä, että perhetyöstä tiedotettaisiin paremmin ja sitä tuotaisiin enemmän ”tavallisten” ihmisten keskuuteen. Näin perhetyölle saataisiin rakennettua positiivisempi imago, eikä sitä nähtäisi enää epäilyttävänä asiana, ja näin avun hakemisen kynnyks laskisi.

Sosiaalihuoltolain uudistuksen tavoitteena onkin ollut siirtää perhetyö erikois- palveluista yleispalveluiden piiriin. Olennaista avun hakemisen kynnyksen matalumisen kannalta on se, että saadaksesen perhetyön palveluita lastensuojelun asiakkuutta ei enää tarvita. (Finlex 2016). Osa haastateltavista kertoi, että perhetyö on usein muiden kanssa keskustellessa yhdistetty lastensuojeluun. Lastensuojelulla itsessään on ollut vielä perhetyötä huonompi maine, sillä monet yhdistävät lastensuojelun huostaanottoon. Mietimme, onko ihmisten halukkuuteen hakea itse apua vaikuttanut esimerkiksi pelko huostaanoton uhasta. Lain muutoksen tavoitteet kulkevat samaa linjaa edellä mainitun äidin ajatusten kanssa.

Saimme haastateltaviltamme hyviä ideoita perhetyön palveluiden kehittämiseen, etenkin liittyen perhetyöhön kohdistuvien ennakkoluulojen hävittämiseen. Yksi haastatelluista äideistä ehdotti, että perhetyö järjestäisi tapahtumia, joihin

kutsuttaisiin perhetyön asiakkaiden lisäksi avoimesti myös muut ihmiset. Avomilla tapahtumilla hälvennettäisiin perhetyön ulkopuolisten ihmisten ennakkoluuloja kyseistä palvelua kohtaan, ja yleisen tietouden parantuessa myös perhetyön maine kohenisi. Toinen mieleemme tullut keino maineen parantamiseksi oli se, että ihmiset kertoisivat enemmän omia, myös hyviä kokemuksiaan, perhetyöstä julkisuudessa. Esimerkiksi Maria Syvälän teoksessa Hukassa huostassa - kertomuksia lastensuojelun runtelemista perheistä, on koottuna lastensuojelun sekä avohuollon perhetyön asiakkaiden huonoja kokemuksia (Syvälä 2013). Lisäksi lastensuojelu ja sosiaalityöntekijät ovat viime aikoina saaneet paljon negatiivista huomiota uutisvälineissä. Uutisvälineet julkaisevat lastensuojeluun ja sen ongelmakohtiin liittyviä uutisia ja artikkeleita, koska ne kiinnostavat lukijoita. Myös monet sukupolvelta toiselle siirtyvät sadut ja kertomukset käsittelevät vanhemmuuden suhteiden muuttumista. (Pösö 2007, 70.)

Opinnäytetyömme eettisyyttä pohdimme jo aikaisemmin Eettisyys ja luotettavuus -kappaleessa. Opinnäytetyömme luotettavuuden kannalta olennainen meitä mietityttänyt seikka oli haastatteluidemme pienehkö otanta. Ainoastaan viiden haastattelun perusteella on mahdotonta tehdä yleistyksiä, mutta toisaalta se ei ollut opinnäytetyömme tavoitteenakaan. Halusimme opinnäytetyöllämme kartoittaa asiakkaiden henkilökohtaisia kokemuksia, ja asiakkaiden kertomien seikkojen perusteella meidän oli kuitenkin mahdollista tehdä jonkin tasoisia johtopäätöksiä. Erilaisia kokemuksia perhetyöstä omaavilla henkilöillä oli yhteneviä ajatuksia, mutta myös kiintoisia vastakkaisia näkökantoja.

Muutamien vuosien päästä, kun kenties yleispalveluiden puolelle siirtynyt perhetyö on ottanut tukevammin jalansijaa palvelujärjestelmässä, olisi kiinnostavaa tutkia uudelleen ennakkoasenteita ja -luuloja. Ovatko ne kenties muuttuneet lakimuutoksen oltua voimassa jonkin aikaa? Onko avunhakemisen kynnykseen onnistuttu vaikuttamaan odotetulla tavalla, eli madaltamaan sitä? Mielenkiintoista olisi myös tutkia, vieläkö perhetyö kytketään yleisellä tasolla usein lastensuojeluun ja leimaako häpeäntunne edelleen perhetyön avun vastaanottamista. Olisi myös mielenkiintoista tietää, minkälaisia vastauksia saataisiin, jos vastaavanlaisia haastatteluja tehtäisiin jossain muualla päin Suomea, kuten vaikka Etelä-Suomessa. Onko siellä samankaltaisia ennakkoluuloja, vai onko asenne

perhetyötä kohtaan avoimempi? Löytyykö alueellisia eroavaisuuksia, ja jos löytyy, mikä on niiden syynä?

## LÄHTEET

Alasuutari, P. 2007. Laadullinen tutkimus. 6. painos. Tampere: Vastapaino.

Colliander, R., Pölkki, P. & Vornanen, R. 2016. Lastensuojelun asiakkaista suurin osa hyötyy intensiivisestä perhetyöstä. Viitattu 30.3.2016 <https://www.uef.fi/-/lastensuojelun-asiakkaista-suurin-osa-hyotyy-intensiivisesta-perhetyosta>

Eskola, J. 2007. (Teema)haastattelututkimuksen toteuttamisesta. Teoksessa E. Saari & L. Viinamäki (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Tammi, 32- 46.

Finlex 2015. Sosiaalihuoltoa ja lastensuojelua koskevat uudistukset voimaan asteittain. Finlex 01.04.2015. Viitattu 14.4.2016. <http://www.finlex.fi/fi/uutiset/303>

Fjäder, T & Varetto- Schnitter, T. 2014. Perheiden kokemuksia lastensuojelun perhetyöstä. Metropolia ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 15.4.2016 <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/83286/Perheiden%20kokemuksia.pdf?sequence=1>

Heino, T. 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Selvitys Lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Stakes, Helsinki. Viitattu 16.4.2016. <http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/tyopaperit/T9-2008-VERKKO.pdf>

Heino, T. 2011. Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa M. Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. 3., painos. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press

Hovi-Pulsa, R. 2011. Arkilähtöinen perhetyö. Strukturoitua avoimuutta. Itä-Suomen yliopisto. Sosiaalipedagogiikka. Lisensiaatintutkimus. Viitattu 26.10.2016 [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20120001/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20120001.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20120001/urn_nbn_fi_uef-20120001.pdf)

Hurtig, J. 2013. Lasta suojelemassa- etnografia lasten paikan rakentumisesta lastensuojelun perhetyön käytännöissä. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Väitöskirja. Viitattu 25.10.2016 [https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61733/Johanna\\_Hurtig\\_v%C3%A4it%C3%B6skirja.pdf?sequence=1](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61733/Johanna_Hurtig_v%C3%A4it%C3%B6skirja.pdf?sequence=1)

Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, P., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2012. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. Helsinki: Edita.

Keskinen, J., Kääriäinen, A., Oravisto, J., Pitkänen, R. & Tukiala A. 2012. Asiakastyö kohtaamisena- reseptejä vastavuoroisuuteen. Socca - Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus ja Heikki Waris –instituutti. Sosiaalisen raportoinnin hanke 2009–2011. Viitattu 11.11.2016



[http://www.socca.fi/files/2329/Asiakastyo\\_kohtaamisena\\_-\\_resepteja\\_vastavuoroisuuteen.pdf](http://www.socca.fi/files/2329/Asiakastyo_kohtaamisena_-_resepteja_vastavuoroisuuteen.pdf)

Kiuru, H. 2010. "Lapsen etu on se, mikä meitä ohjaa". Lapsilähtöinen työskentely perhekeskeisessä lastensuojelun perhetyössä. Tampereen yliopisto. Sosiaalityö. Pro- gradu tutkielma. Viitattu 15.4.2016.

<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/81561/gradu04284.pdf?sequence=1>

Kähkönen, E. 2014. Sosiaalihuoltolain uudistus madaltaa tuen hakemisen kynnystä. Tesso 9.6.2014. Viitattu 2.11.2016 <http://tesso.fi/artikkeli/lapsiperheille-tukea-nopeasti-ja-jarkevasti>

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417. Viitattu 9.3.2016

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

Myllärniemi, A. 2007. Lastensuojelun avohuollon perhetyö ammattikäytäntönäjäsenyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa. Soccan ja Heikki Waris-instituutin julkaisusarja 6/2007. Viitattu 26.10.2016

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

Nuutinen, S. & Ritola, J. 2015. Lastensuojelun perhetyö asiakasperheiden näkökulmasta. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 15.4.2016.

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/91878/nuutinen\\_sanna\\_ritola\\_jonna.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/91878/nuutinen_sanna_ritola_jonna.pdf?sequence=1)

Pietilä- Hella, R. 2006. Perhekeskus- kohtaamisen tila ja paikka. Teoksessa J. Helminen (toim.) Elämä koettelee, tuki kannattelee. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisu. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisu. Juva: PS- kustannus. 63- 78.

Pohjola, A. 2007. Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Teoksessa E. Saari & L. Viinamäki (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Tammi, 11- 31.

Pohjola, K. 2005. Perhe ja lapsen perhe. Teoksessa M. Reijonen (toim.) Voimaa perhetyöhön. Arjen tuki ja ammatilliset verkostot. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy, 43- 60.

Pösö, T. 2007. Lastensuojelun puuttuva tieto. Teoksessa J. Vuori & R. Nätkin (toim.) Perhetyön tieto. Tampere: Vastapaino, 65-82.

Rautio, S. 2016. Neuvolan perhetyö vanhemmuuden varhaisena tukena ja yhteistyönä. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Education Psychology and Social Research. Väitöskirja. Viitattu 27.11.2016

[https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/49289/978-951-39-6578-5\\_vaitos23042016.pdf?sequence=1](https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/49289/978-951-39-6578-5_vaitos23042016.pdf?sequence=1)

Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa J. Ruusuvuori, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 9-36.

- Rytkönen, T. & Rönkkö, L. 2010. Monisäikeinen perhetyö. Helsinki: WSOYpro.
- Saarnio, T. 2004. Perhetyö lastensuojelutyössä. Teoksessa A. Hujala, A. Puonti & T. Saarnio (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi. 240- 255.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Viitattu 14.11.2016  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2016. Kysymyksiä ja vastauksia uudesta sosiaali- huoltolaista. Viitattu 21.11.2016 <http://stm.fi/ukk-sosiaalihuoltolaki>
- Syvälä, M. 2013. Hukassa huostassa - kertomuksia lastensuojelun runtelemista perheistä. Julkaisupu Oy Delta
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015. Perhetyö. Viitattu 24.10.2016  
<https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/perhetyo>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016. Monimuotoiset perheet. Viitattu 11.11.2016  
<https://www.thl.fi/fi/web/lastenneuvolakasikirja/tietopaketti/monimuotoiset-perheet>
- Tolvanen, P. 2016. Väitös, Neuvolan perhetyö on toisille pelastus, toisille koti- asioihin puuttumista. Yle Uutiset 21.4.2016. Viitattu 27.11.2016  
<http://yle.fi/uutiset/3-8827885>
- Törrönen, M. 2012. Onni on joka päivä. Lapsiperheen arki ja hyvinvointi. Tallin- na: Gaudeamus Helsinki University Press
- Uusimäki, M. 2005. Perhetyötäkö kaikki?. Pohjoissuomen sosiaalialan osaa- miskeskuksen julkaisusarja 20. Oulun kaupungin painatuskeskus. Viitattu 2.8.2016.  
[http://www.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/Julkaistu\\_20.pdf](http://www.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/Julkaistu_20.pdf)
- Uusimäki, M. 2005. Perhetyö palvelujärjestelmässä. Teoksessa M. Reijonen (toim.) Voimaa perhetyöhön. Arjen tuki ja ammatilliset verkostot. Keuruu: Ota- van kirjapaino Oy, 17- 42.

## LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelun runko

## Teemahaastattelun runko

### Teema 1 Taustatiedot

Ikä

Sukupuoli

Lasten lukumäärä ja ikä

Perhemuoto

### Teema 2 Perhetyön aloitus

Miksi teidän mielestänne perhetyö aloitettiin?

Kuka teille kertoi perhetyön mahdollisuudesta?

Miten otitte tämän ehdotuksen vastaan?

Millä perusteella perhetyötä tarjottiin teille?

### Teema 3 Ennakkokäsityksistä ja asenteista

Mistä kuulitte perhetyöstä ennen asiakkuutta?

Mitä ajattelitte perhetyöstä ennen asiakkuutta?

Mitä ajattelitte perhetyön olevan/sisältävän?

Mitä lähipiirinne ajatteli perhetyöstä?

Vaikuttivatko nämä ajatukset suhtautumiseenne?

Mitkä muut asiat mahdollisesti vaikuttivat ajatuksiinne?

Minkälaisella asenteella otitte vastaan perhetyön?

Minkälaisen ensivaikutelman saitte?

**Teema 4** Nykytilanne

Kauanko olette olleet perhetyön asiakkaana?

Ovatko ajatuksenne muuttuneet nyt kun perhetyötä on tehty \_\_\_\_ ajan?

Jos kyllä, niin miten ajatuksenne/käsityksenne ovat muuttuneet?

Minkälaista perhetyötä teidän perheessänne tehdään?

Vastasiko perhetyön sisältö odotuksianne?

Oletteko tyytyväinen perhetyöstä saamaanne apuun/tukeen?

Miten haluaisitte perhetyön teitä vielä tukevan?

**Teema 5** Tulevaisuus

Mihin olette erityisen tyytyväinen perhetyön toiminnassa?

Minkä haluaisitte tehtävän toisin?

Mitä muutoksia toivoisitte?

Haluaisitteko vielä kertoa jotakin perhetyöhön liittyvää?