

Opinnäytetyö (AMK)

Sosionomikoulutus

2021

Sanna Salonen & Muamera Tahic

"TUOLLOIN OLISIN KAIVANNUT RINNALLE SAMAN KOKENUTTA"

– Opas Perhekuntoutuskeskus Lausteen
Asiakkaasta kumppaniksi -hankkeessa
koulutetuille kokemusasiantuntijavanhemmille

Sanna Salonen & Muamera Tahic

”TUOLLOIN OLISIN KAIVANNUT RINNALLE SAMAN KOKENUTTA”

-Opas Perhekuntoutuskeskus Lausteen Asiakkaasta kumppaniksi –hankkeessa koulutetuille kokemusasiantuntijavanhemmille

Tämän kehittämistyön tavoitteena oli tukea lastensuojelun asiakasvanhempia lastensuojeluprosessissa kokemusasiantuntijuuden avulla. Perhekuntoutuskeskus Lausteen Asiakkaasta kumppaniksi -hanke perustuu 1990-luvulla New Yorkissa käytettyyn From Pariahs to Partners -malliin, jonka avulla saatiin hyviä tuloksia aikaan New Yorkin lastensuojelun kentällä. Toimeksiantajamme toimi Perhekuntoutuskeskus Lauste sekä Asiakkaasta kumppaniksi -hankkeen työntekijät.

Kehittämistehtävänä oli tehdä yhteinen opas kokemusasiantuntijoille tukemaan heitä heidän työssään sekä tekemään kokemusasiantuntijatyöstä yhtenäistä, eettistä ja laadukasta. Toimeksiantaja toivoi oppaasta sähköistä, selkeää ja kattavaa kokonaisuutta. Opas tehtiin yhteiskehittämällä toimeksiantajan, hanketyöntekijöiden, kokemusasiantuntijoiden sekä Perhekuntoutuskeskus Lausteen sosiaalityöntekijän ja palvelupäällikön kanssa. Opas rakentui toimeksiantajan ja kokemusasiantuntijoiden toiveista ja tarpeista sekä teoretiedosta kokemusasiantuntijuudesta lastensuojelussa ja vanhemman tukemisesta lastensuojeluprosessissa kokemusasiantuntijan avulla. Myös Asiakkaasta kumppaniksi -hankkeessa järjestetty Kokemuskumppani-koulutus on vaikuttanut oppaan sisältöön.

Kehittämismenetelminä käytimme ensimmäisenä aikaisemman tiedon hyväksikäyttöä, josta etenimme kokemusasiantuntijoiden alkukyselyyn oppaan sisällöstä. Hyödynsimme prosessissa myös ryhmähaastattelua sekä dialogista keskustelua kokemusasiantuntijoiden ja hankkeen työntekijöiden kanssa. Kehittämisprosessin aikana pyysimme myös korjausehdotuksia kokemusasiantuntijoilta oppaaseen teemoittain. Lopuksi teimme palautekyselyn valmiista oppaasta sekä kokemusasiantuntijoille että toimeksiantajalle. Kaikki yhteydenpito kaikkiin osapuoliin tapahtui sähköisesti viestien välityksellä, puheluissa tai verkkopalaverissa.

Kehittämistyön tuotokseksi syntyi yhteiskehittämällä 26-sivuinen, seitsemän teemaa sisältävä sähköinen opas. Teemat käsittelevät muun muassa etiikkaa, palvelujärjestelmää ja lastensuojeluprosessia, mentalisaatiota, asiakastyötä sekä työhyvinvointia. Opas sisältää myös pohdintaosion, jonka tarkoituksena on kasvattaa kokemusasiantuntijan ammatillisuutta herättelevillä kysymyksillä. Oppaasta tuli sähköinen, jolloin se on helposti päivitettävissä, sillä aihe on uusi ja todelliset tarpeet oppaan sisällölle tullaan näkemään vasta tulevaisuudessa.

ASIASANAT:

kokemusasiantuntija, lastensuojelu, lastensuojeluprosessi, yhteiskehittäminen, palvelujärjestelmä

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme

2021 | 52 pages, 7 pages in appendices

Sanna Salonen & Muamera Tahic

“AT THAT TIME I WOULD´VE NEEDED SOMEONE WITH SAME EXPERIENCE BY MY SIDE”

- A guide for experienced expert parents trained in the Family Rehabilitation Center Lauste's From Customer to Partner project

The aim of this development was to support parents in child protection process with the help of experiential expertise. Family Rehabilitation Center Lauste's The From Customer to Partner project is based on the New York's From Pariahs to Partners model which was used there in the 1990s and it had good outcome in the New York city's child welfare system. Our client was the Family Rehabilitation Center Lauste and the employees of the From Customer to Partner project.

Our development task was to create a guide for experts by experience to support them in their work and to make experiential work consistent, ethical, and high-quality. The client wanted the guide to be an electronic, clear, and comprehensive. The guide was developed in collaboration with the client, project workers, experts by experience, and the social worker and service manager of the Family Rehabilitation Center Lauste. The guide was based on the wishes and needs of the client and experts by experience, as well as on theoretical knowledge of experiential expertise in child protection and on supporting the parent in the child protection process with the help of an expert by experience. The content of the Experienced Partner training organized in the From Customer to Partner project has also influenced the content of the guide.

As development methods, we first used the advantage of prior knowledge, from which we proceeded to a survey for experts by experience about the content of the guide. In our process, we also utilized group interview and dialogical discussion with experienced experts and project staff. During development process, we also asked experienced experts for improvement suggestions to the guide by themes. Lastly, we made a feedback survey for experienced experts and client. All communication with all parties took place electronically via messages, phone calls or online meetings.

The result of our development work was a 26-paged electronic guide with seven themes, made by co-development. The themes cover things such as ethics, service system, child protection process, mentalization, customer work and well-being at work. The guide became electronic, making it easy to update, as the topic is new and the real needs for the content of the guide will be seen in the future.

KEYWORDS:

expert by experience, experienced expert, child protection, child protection process, co-development, service system

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 KEHITTÄMISTYÖN TAVOITE JA LÄHTÖKOHDAT	8
2.1 Yhteiskehittäminen palvelujärjestelmän muutoksessa	8
2.2 New Yorkin malli: From Pariahs to Partners	10
2.3 Perhekuntoutuskeskus Lausteen malli: Asiakkaasta kumppaniksi -hanke	12
3 KOKEMUSASIAANTUNTIJUUS LASTENSUOJELUSSA	15
3.1 Lastensuojelun avo- ja sijaishuolto kokemusasiantuntijan työkenttänä	15
3.2 Kokemusasiantuntijuus lastensuojelun työmenetelmänä	17
3.3 Vanhemman tukeminen lastensuojeluprosessissa kokemusasiantuntijan avulla	19
4 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS	23
4.1 Kehittämistyön tarve, tavoite ja tehtävä	23
4.2 Kehittämismenetelmät	24
4.3 Kehittämistyön prosessin kuvaus	26
5 OPPAAN ESITTELY	33
6 ARVIOINTI JA POHDINTA	37
6.1 Kehittämisprosessin arviointi	37
6.2 Eettisyys kehittämisprosessissa	40
6.3 Oppaan arviointi	41
6.4 Oman oppimisen kuvaus ja ammatillinen kasvu	44
LÄHTEET	47

LIITTEET

- Liite 1. Haastattelukysymykset
- Liite 2. Palautekysely toimeksiantajille
- Liite 3. Palautekysely Kokemuskumppaneille
- Liite 4. Toimeksiantajan arvio Kokemuskumppani-oppaasta

TAULUKOT

Taulukko 1. Kehittämistyön prosessi

26

1 JOHDANTO

Kehittämistyön aihe pohjautuu Perhekuntoutuskeskus Lausteen Asiakkaasta kumppaniksi -hankkeeseen, jossa on osana hanketta Kokemuskumppani-koulutus. Asiakkaasta kumppaniksi -hanke perustuu New Yorkista peräisin olevaan, siellä jo käyttöönotettuun malliin kokemusasiantuntijuudesta. New Yorkissa kehitettiin 1990-luvulla hanke nimeltä ”From Pariahs to Partners”, jossa oli sama ajatus. New Yorkissa kokeilu on juurtunut lastensuojelun työmenetelmäksi sekä muuttanut alueen palvelujärjestelmää. New Yorkissa on lastensuojelun kentällä muun muassa vanhempien osallisuus lisääntynyt sekä huostaanotot vähentyneet huomattavasti mallin käyttöönoton jälkeen. (BASW 2016.) Vastaavanlainen vaikutus olisi tervetullut myös Suomeen.

Vanhemmat ovat yleensä lapsen tärkeimmät aikuiset silloinkin, kun lapsi on sijoitettuna sijaishuoltoon. Siitä huolimatta useat tutkimukset osoittavat, että vanhemmat ovat kokeneet tullessaan heikosti huomioiduiksi tai jopa unohdetuiksi lapsen sijaishuollon aikana. Tämä on johtunut vaikeuksista sijaishuollon systeemissä, palvelujen vähyydestä sekä siitä, että vanhemmat ovat kokeneet mahdollisuutensa osallistua lasta koskevaan päätöksentekoon vähäisiksi. Näiden edellä lueteltujen syiden takia vanhemmat on kokeneet avuttomuutta ja tiedostamattomuutta lastensuojelun prosesseissa. (Alpert 2005, 63.) Tämänkaltaiset tutkimustulokset osoittavat tarpeen vanhempien osallisuuden tukemiselle ja parantamiselle.

Suomessa on vuonna 2019 ollut yli 11 000 huostaanotettua lasta ja nuorta. Avohuollossa puolestaan asiakkaita on ollut 52 858 lasta ja nuorta. (THL 2020.) Tarvetta uudelle lähestymistavalle lastensuojelussa on, sillä etenkin huostaanotot maksavat valtiolle äärimmäisen paljon. Koko maan tasolla puhutaan jopa satojen miljoonien eurojen vuosikustannuksista. Lastensuojelun sijoitukset (avohuollon, kiireellisen sekä huostaanotot) ovat esimerkiksi vuonna 2020 maksaneet Turun kunnassa keskimäärin 63 847 euroa yhtä lasta kohden (Kuusikko-työryhmä 2021). Inhimillisestä näkökulmasta ne eivät tietenkään myöskään ole kellekään lapselle tai perheelle toivottuja.

Asiakkaasta kumppaniksi -hanketta on hahmoteltu Suomeen New Yorkin From Pariahs to Partners mallin avulla. Tavoitteena yhteiskuntatasolla on huostaanottojen väheneminen sekä palvelujärjestelmän muutos. Suomen palvelujärjestelmä on monimutkainen, ja se pitää sisällään riskin väliinpuotoamiseen ja syrjäytymiseen (Kivelä 2020). Palvelujärjestelmän parantaminen on siis ehdottomasti vain hyvä ja tarpeellinen asia. Yksilö- ja

yhteisötasolla tavoitteena on lastensuojelun asiakasvanhempien osallisuuden tukeminen, mielipiteen ja äänen julkituominen sekä vanhempien voimaannuttaminen.

Asiakkaasta kumppaniksi -hankkeen Kokemuskumppani-koulutuksessa tarkoituksena on kouluttaa lastensuojelun asiakkuuden vanhemman roolissa läpikäyneitä vanhempia kokemusasiantuntijoiksi. Koulutuksen saaneita kokemusasiantuntijoita kutsutaan hankkeessa Kokemuskumppaneiksi. Kokemuskumppaneiden on tarkoitus työskennellä lastensuojelun asiakasvanhempien kanssa. He toimivat samalla myös vertaistukena asiakasvanhemmille.

Kehittämistyön tavoitteena on tukea lastensuojelun asiakasvanhempia lastensuojeluprosessissa kokemusasiantuntijuuden avulla. Kehittämistehtävänä oli luoda yhteiskehittämällä kokemusasiantuntijoille opas, joka tukee heitä heidän työssään. Oppaan tehtävänä on myös yhtenäistää kokemusasiantuntijatyötä tehden siitä laadukkaampaa ja eettisempää. Opas helpottaa kokemusasiantuntijan työtä, joka on muuten hyvin itsenäistä.

Kehittämistyön raportti alkaa tavoitteet ja lähtökohdat kuvaamalla. Aluksi kerromme yhteiskehittämisestä palvelujärjestelmän muutoksessa, joka on kehittämistyön ja Asiakkaasta kumppaniksi -hankkeen lähtökohta sekä tavoite. Sen jälkeen avaamme enemmän New Yorkin From Pariahs to Partners mallia sekä Perhekuntoutuskeskus Lausteen Asiakkaasta kumppaniksi -hanketta ja siihen sisältyvää Kokemuskumppani-koulutusta.

Kolmas luku on tietoperustaa kokemusasiantuntijuudesta lastensuojelussa. Aluksi kerromme lastensuojelun avo- ja sijaishuollosta, sillä ne toimivat hankkeen kokemusasiantuntijoiden työympäristöinä. Tämän jälkeen kerromme kokemusasiantuntijuudesta työmenetelmänä. Luvun lopuksi avaamme vanhemman tukemista lastensuojeluprosessissa kokemusasiantuntijan avulla.

Neljäs luku on kehittämistyön toteutuksesta. Kerromme siinä, mitä erilaisia kehittämismenetelmiä käytimme ja mitä tietoa niistä saimme. Kuvaamme siinä kehittämisprosessia tarkasti vaihe vaiheelta ja olemme lisäksi tehneet sen hahmottamista varten taulukon. Taulukosta ilmenee myös yhteydenpito kokemusasiantuntijoihin prosessissa.

Viidennessä luvussa esittelemme oppaan ja perustelemme siihen valikoituja teemoja. Kehittämisoraportin viimeisessä luvussa arvioinnista ja pohdinnasta kuvaamme ja arvioimme kehittämistyön prosessia. Lopuksi pohdimme omaa oppimistamme sekä ammatillista kasvua ja peilaamme niitä sosionomin (AMK) kompetensseihin.

2 KEHITTÄMISTYÖN TAVOITE JA LÄHTÖKOHDAT

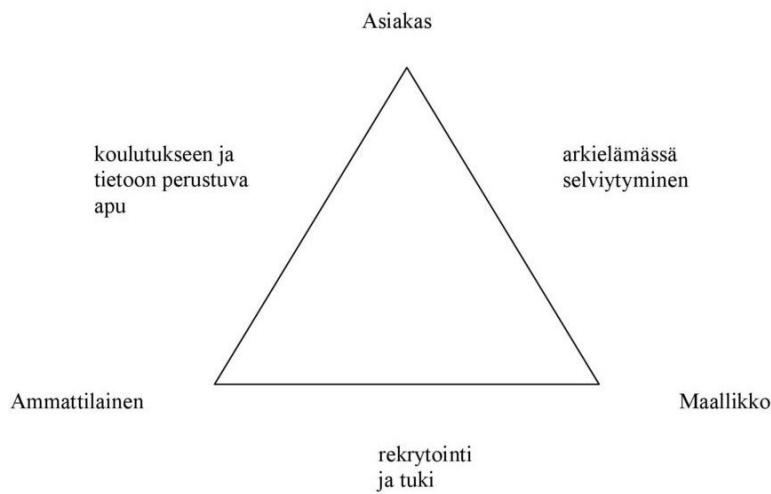
Kehittämistyön tavoitteena on tukea lastensuojelun asiakasvanhempia lastensuojeluprosessissa kokemusasiantuntijuuden avulla. Kehittämistyön tehtävänä oli tehdä yhteiskehittämällä Perhekuntoutuskeskus Lausteen Asiakkaasta kumppaniksi -hankkeessa koulutetuille kokemusasiantuntijoille opas, joka tukee kokemusasiantuntijoita heidän työssään. Opas selkeyttää ja yhtenäistää kokemusasiantuntijatyötä tehden siitä laadukkaampaa ja eettisempää.

2.1 Yhteiskehittäminen palvelujärjestelmän muutoksessa

“Yhteiskehittämisessä lähtökohtana on ammattilaisen ja asiakkaan välinen suhde, jossa korostuvat kumppanuus, vastavuoroisuus ja hierarkkisen vuorovaikutuksen haastaminen” (THL 2018). Yhteiskehittämisessä korostuu sosiaalialalla painotettu ja tärkeänä pidetty asiakaslähtöisyys. Sen lisäksi osallisuus on äärimmäisen tärkeää yhteiskehittämisessä ja sosiaalialalla, ja onkin tuoreimmassa vuonna 2015 voimaan tulleessa sosiaalihuoltolaissa yksi vahvasti tuoduista vaatimuksista sosiaalipalveluissa. (Pasanen 2018.) Asiakaslähtöisillä ja osallistavilla työmenetelmillä, kuten kokemusasiantuntijuudella, tuodaan palvelujen kehittämiseen käyttäjän näkökulma (Kostiainen ym. 2014), joka on palvelun tuottajalle arvokas ja hyödyllinen.

Yhteiskehittäminen pohjautuu palvelun käyttäjien kokemustiedon hyödyntämiseen kehittämistyössä. Se sisältää periaatteen asiakkaiden näkökulman ensisijaisuudesta (Bate & Robert 2007; Greenhalgh ym. 2011), mikä korostaa asiakaslähtöisyyttä palveluissa. Yksi tapa lisätä asiakaslähtöisyyttä palveluissa on koulutettujen kokemusasiantuntijoiden mukaan ottaminen kehittämistyöhön (Kettunen & Kasila 2021, 9).

Yhteiskehittämiseen liittyy vahvasti kokemusasiantuntijuus. Kokemusasiantuntijat ovat entisiä asiakkaita, joilla on ainutlaatuista kokemusta palvelusta ja sen toimivuudesta sekä kehittämistarpeista. Asiakkaita ei pidä nähdä passiivisina palvelunkäyttäjinä, vaan aktiivisina ja vuorovaikutteisina palveluiden käyttäjinä ja kehittäjinä, jopa palveluntuottajina (Perhekuntoutuskeskus Lauste ry 2020a).



Kuva 1. Müller-Kohlenbergin kolmio.

(Lehtinen 1997, 53–54; Müller-Kohlenberg 2002, 5).

Saksalainen Hildegard Müller-Kohlenberg on kuvannut optimaalista asiakkaan, ammattilaisen ja maallikon välistä yhteistyötä yksinkertaisen kolmion avulla, jossa kolmion kärkinä ovat edellä mainitut kolme osapuolta. Kolmion sivuilla on puolestaan kolmikon työnjako kuvattuna. Ideaalimallissa näiden osapuolten välinen vuorovaikutus olisi tasapainoista, dialogista sekä jokaisen vahvuuksia hyödyntävää. (Müller-Kohlenberg 2002.) Siinä korostuu myös yhdessä kehittäminen ja osapuolten välinen tasa-arvo ja kunnioitus. Tällaiset asiat ovat myöskin kokemusasiantuntijuutta työkentällä hyödyntäessä tärkeitä muistia; jokaisella osapuolella on oma arvonsa, tehtävänsä ja tarkoituksensa. Ammattilaisella on tietotaitoa, jota asiakkaalla tai maallikolla ei ole, mutta myös asiakkaalla on osaamista ja kokemusta asioissa, joissa ammattilaisella ei ole (Pohjola ym. 2017, 210.).

Sen lisäksi, että palvelujärjestelmän muuttaminen ja yhteiskehittäminen pyrkivät parantamaan asiakkaille tarjottavia palveluita ja vastaamaan heidän ongelmiinsa paremmin, on siinä taustalla myös paljon yhteiskunnallisia ilmiöitä. Suurimpana niistä kustannustehokkuus ja resurssien tehokas hyödyntäminen (Jalonen 2019). Myös sote-uudistuk-

sessä on otettu yhteiskehittäminen huomioon. Ajatus ihmisten mahdollisuudesta vaikuttaa omaan elinympäristöönsä sekä palveluita koskevaan päätöksentekoon on ollut laajempina motiivina sen taustalla (Pöyry-Lassila 2017).

Palveluntuottajilta voi helposti jäädä huomaamatta palvelun kehittämistarpeet, sillä he tarkastelevat asiaa niin läheltä ja omasta näkökulmasta. Palvelun näkeminen sen käyttäjän näkökulmasta realistisesti vaatii sen kokemisen. Kokemusasiantuntijat ovat kokeneet palvelun käyttäjän roolissa, jolloin he näkevät paremmin asiakaslähtöiset kehittämistarpeet. (Kostiainen ym. 2014. 28; Hirschovits-Gerts ym. 2019, 3.) Tästä syystä yhteiskehittäminen on hyvä ja tehokas sekä nimenomaan uusia näkökulmia tuova tapa muuttaa palvelujärjestelmäämme.

Palvelujärjestelmän muutos on myös yksi hankkeen teemoista. ”Miten palvelujärjestelmä ja sen joustavuus huomioi lasten ja perheiden tarpeet?” kysyy Perhekuntoutuskeskus Lausteen palvelupäällikkö. Ei kovin hyvin, jos katsoo lastensuojelun tilastoihin. Siitä huolimatta, että lasten lukumäärä ja syntyneisyys vähenee, lastensuojelun kustannukset kasvavat. Tähän on vastattu lisäämällä erilaisia sijaishuollon palveluita, tuloksetta. (Perhekuntoutuskeskus Lauste ry 2020b.) Sen lisäksi, että se on ollut tuloksetonta, on se ollut myös kallista. Ongelma ei siis selväsitkään ratkea nykyisiä palveluja lisäämällä, vaan niitä muuttamalla. Palveluja puolestaan muutetaan parhaiten ottamalla mukaan niiden käyttäjät.

2.2 New Yorkin malli: From Pariahs to Partners

Perhekuntoutuskeskus Lausteen Asiakkaasta kumppaniksi –hanke perustuu New Yorkin mallille ”From Pariahs to Partners”, joka oli New Yorkissa käynnissä 1990-luvun alusta aina 2010-luvulle, yhteensä parikymmentä vuotta. New Yorkissa havahduttiin huostaanottojen suureen määrään: peräti 50 000 huostaanotettua lasta ja nuorta. Tässä kohtaa David Tobis, sosiologian tohtori ja aiheeseen perehtynyt asiantuntija nosti esiin tähän mennessä hukatun resurssin: lastensuojelun läpikäyneet vanhemmat – nykyisten asiakkaiden potentiaalinen vertaistuki. (Sauro 2018.) Tilanteessa ajateltiin, että jotain on tehtävä, ja sen tulisi olla vanhasta poikkeavaa, sillä olemassa olevien resurssien loputon lisääminen ei ollut tuonut toivottua tulosta. Vastaavasti resurssien lisääminen ei ole auttanut Suomessakaan: resurssien lisäämisestä huolimatta lastensuojelun kodin ulkopuolisten sijoitusten määrä kasvaa koko ajan (Perhekuntoutuskeskus Lauste ry 2020b).

New Yorkin palvelujärjestelmä on kaikilta osin erilainen verrattuna Suomeen. Siellä on myöskin köyhyys, rikollisuus, asunnottomuus ja huumeiden käyttö aivan eri lähtökohdissa ja luvuissa kuin Suomessa. (Sauro 2018.) Joka tapauksessa New Yorkin mallin saavuttama tulos on niin merkittävä, että sitä ei voi jättää huomiotta: kahdessakymmenessä vuodessa sijoitettujen lasten määrä laski New Yorkissa 72 %, noin viidestäkymmenestä tuhannesta neljääntoista tuhanteen. Samaan aikaan koko maassa sijoitusten määrä laski 17 %, joka on neljä kertaa vähemmän kuin New Yorkissa. (Toikka 2019.) Sijoitusten määrän väheneminen ei siis voinut olla sattumaa.

New Yorkin osavaltion lainsäädäntö oli omalta osaltaan vastuussa sijoitusten vähenemisessä New Yorkissa, kun avohuollon palvelujen määrää lisättiin sekä perheitä päästiin yhdistämään ja sitä kautta huostaanottoja purkamaan (Toikka 2019). Suomessa avohuollon palvelut ovat laajat sekä ensisijaiset. Vuonna 2015 voimaan tulella uudessa sosiaalihuoltolaissa on painotettu yleispalveluita erityispalveluiden sijasta. Myös ennalta ehkäiseminen ja varhainen puuttuminen on nostettu tärkeäksi, ja peruspalveluita pystyykin saamaan ilman lastensuojelun asiakkuutta. (STM 2015.) Siitä huolimatta näin viidenkin vuoden kuluttua uudistuksesta lastensuojelun tilastot näyttävät huonoilta. Lastensuojeluilmoitusten määrä on esimerkiksi kaksinkertaistunut kymmenessä vuodessa (THL 2019). Sosiaalihuoltolain muutos ei siis sittenkään ole vielä sellaisenaan riittävä muuttamaan lastensuojelun tilannetta ja tilastoja.

Huostaanottojen määrät vähenivät New Yorkissa vuosina 1996–2011 äärimmäisen paljon ja vanhempien lainmukaiset oikeudet paranivat. Myös lastensuojelun asiakkaina olevien vanhempien osallisuus ja osallistuminen paranivat. Ennen vuotta 1996 lastensuojelussa asiakkaana olevien vanhempien sanaa ei paljoakaan lasta koskevissa päätöksissä kuultu. Kaltoinkohteleva tai laiminlyövä vanhempi nähtiin pahana, joka halusi lapselleen ikäviä asioita, ja teki niitä omasta tahdostaan. Todellisuudessa kyseessä on ollut vain itse vastaavanlaisen kasvatuksen saanut huonoista oloista tuleva ihminen, jolla itselläänkin on ollut vaikea elämä. (Tobis 2013, 169–174.)

Osallistaminen ja osallisuus ovat yleisesti lastensuojelun ja eritoten Asiakkaasta kumppaniksi -hankkeenkin yksi oleellinen tavoite (Innokylä 2021). Osallisuuteen liittyy asiakkaiden voimaannuttaminen, joka myös on hankkeen yksi tavoitteista. Yhdessä kehittäminen – eli yhteiskehittäminen - lähtökohtana tukee osallisuutta ja voimaannuttamista.

New Yorkissa vuonna 1996 lastensuojelun asiakkuuden läpikäyneet vanhemmat alkoivat löytää toinen toisensa eri organisaatioiden ja projektien kautta. Heidän ääntänsä alettiin saada kuuluviin, ja lopulta satoja vanhempia koulutettiin puhujiksi ja johtajiksi, jotka alkoivat ymmärtämään ja hyväksymään omaa tarinaansa ja traumaansa sekä kertomaan niistä muille. He kertoivat omista vahvuuksistaan, toisinaan myös virheistään sekä asioiden etenemiseen vaadittavista muutoksista. (Tobis 2013, 174–175.) Kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen New Yorkissa sai lopulta myös aikaan sen, että asiakkaita ei nähty pahoina, tahallaan harmia haluavina ”demoneina”, kuten Tobis itse kirjassaan kirjoittaa (Tobis 2013, 175). Tällainen lähtökohta, jossa toinen osapuoli nähdään pahana, on haitallinen, ja siitä on vaikeaa lähteä rakentamaan luottamuksellista suhdetta. Katkeoituminen ja kyynisyys on ihmisten kanssa työskentelevillä suuri ja realistinen riski, etenkin jos työkokemus on jo pitkä ja työ kuormittavaa. (Vilén ym. 2008, 95; Virolainen 2012, 35–36.)

2.3 Perhekuntoutuskeskus Lausteen malli: Asiakkaasta kumppaniksi -hanke

Perhekuntoutuskeskus Lauste on Turussa, Lausteen kaupunginosassa toimiva yksityinen voittoa tavoittelematon lastensuojelupalveluiden tarjoaja. Siellä työskentelee 190 eri koulutuksen ja ammattitaidon omaavaa työntekijää. Turun ja Uudenkaupungin tiloissa on noin 70 asiakaspaikkaa lapsille ja nuorille sekä lisäksi 16 asiakaspaikkaa perheille. (Perhekuntoutuskeskus Lauste ry 2021a.) Perhekuntoutuskeskus Lausteella on monta eri yksikköä asiakkaan vaativuuden ja tarpeiden mukaan: muun muassa erityinen huolenpito, perhekuntoutus ja sijaishuollon päihdekuntoutus nuorille. Lisäksi siellä on oma Satulavuoren koulu, jossa on tarjolla peruskouluopetusta. Perhekuntoutuskeskus Lausteella on kasvatuksellisen ammattitaidon lisäksi muutakin erityisosaamista kuten oma lääkäri, perhe- ja toimintaterapeutti sekä päihdetyöntekijä. (Perhekuntoutuskeskus Lauste ry 2021a.)

Perhekuntoutuskeskus Lauste päätti laajentaa osaamistaan ja palvelutarjontaansa entisestään tuomalla lastensuojelun palvelukentälle vertaistukipalvelun parantaakseen perheiden tilannetta ja saamaa apua. Asiakkaasta kumppaniksi -hanke on kolmivuotinen STEA:n rahoittama hanke ja se sai alkunsa vuoden 2020 alussa. Hankkeessa on mukana useita eri sosiaalialan järjestöjä sekä muita toimijoita Varsinais-Suomessa. (Perhekuntoutuskeskus Lauste ry 2021b.) Hankkeessa luotu Kokemuskumppani-toiminta tulee

toteutumaan nimenomaan perheissä ja perheille suunnatuissa yksiköissä, koska kyseessä on kokemusasiantuntijavanhempi, joka toimii Kokemuskumppanina tällä hetkellä lastensuojelun piirissä olevalle vanhemmalle.

Asiakkaasta kumppaniksi -hankkeen tavoitteena on vahvistaa lastensuojelun palveluiden piirissä olevien perheiden omaa ääntä, osallisuutta sekä toimijuutta (Perhekuntoutuskeskus Lauste ry 2021c). Lisäksi tavoitteena on saada lastensuojelun piirissä ja tarpeessa olevien vanhempien omat voimavarat ja potentiaali näkyväksi sekä heidän hyödyksensä. Tämä kaikki tapahtuu hyödyntämällä lastensuojelun asiakasvanhempien kokemustietoa asiakastyössä ja kehittämisessä. (Innokylä 2021.)

Asiakkaasta kumppaniksi -hankkeen tähtäimessä on saada lastensuojelupalveluista kohdennetumpia ja oikea-aikaisempia (Lepänrinne 2021). Lopulta tarkoituksena on luoda osallisuuteen perustuva toimintamalli, joka juurtuu lastensuojelun palvelukentälle ja tukee kaikkien prosessin osallisten toimijuutta lastensuojeluasiakkuuden aikana (Vasso toimintakertomus 2019, 13). Tämän toimintamallin juurruttaminen yhteiskuntaan ja palvelujärjestelmään tapahtuu hankkeessa koulutettujen kokemusasiantuntijavanhempien ja heidän toimintansa kautta.

Asiakkaasta kumppaniksi -hankkeeseen kuuluu vahvasti kokemusasiantuntijatyö ja sitä kautta asiakasvanhempien äänen esiin tuominen sekä sen hyödyntäminen lastensuojelun asiakastyössä (Innokylä 2021). Hankkeessa onkin alussa rekrytoitu lastensuojelun lapsensa kanssa läpikäyneitä vanhempia Kokemuskumppani-koulutukseen ja sen myötä toimimaan lastensuojelun asiakasvanhemmille vertaistukena ja puolestapuhujina (Perhekuntoutuskeskus Lauste ry 2021c).

Koulutuksen valintakriteerit ovat toimeksiantajamme sekä Perhekuntoutuskeskus Lausteen mukaan ne, että vanhempi on ollut lapsensa kanssa asiakkaana lastensuojelussa sekä siihen liittyvä kokemus on oltava käsitelty siten, ettei se vaikuta haitallisesti kokemusasiantuntijatyöhön.

Kokemuskumppani-koulutus vaatii osallistujalta sitoutumista. Hakijan on pystyttävä osallistumaan koulutukseen kerran viikossa (arkisin 2h) ja kerran kuukaudessa (viikonloppuna 8h) neljän kuukauden ajan kulloinkin tarkoitettuna ajankohtana. Voimassa oleva lastensuojelun asiakkuus ei ole este Kokemuskumppaniksi kouluttautumiselle. Koulutukseen on jatkuva haku ja se toteutetaan puolivuositain. Jo valmiisiin Kokemuskumppaneihin voi tutustua Perhekuntoutuskeskus Lausteen nettisivuilla. (Turku 2021.) Kokemuskumppani sanana on Asiakkaasta kumppaniksi -hankkeessa kehitetty nimike juuri

näille lastensuojelun lapsensa kanssa läpikäyneille vanhemmille, koska he ovat lastensuojelun asiakasvanhemmille vertaistuen ja puolestapuhujien lisäksi kumppaneita, rinnalla kulkijoita.

Kokemuskumppani-koulutus kestää neljä kuukautta ja yhteensä sata tuntia. Se sisältää oman tarinan läpikäymisen ja prosessoinnin sekä lopulta sen muodostamisen omaksi auttamistyön välineeksi. (STT 2021.) Kokemuskumppaneiden tärkein työkalu ovat he itse ja heidän kokemuksensa. He tuovat omaan kokemukseensa ja samaansa koulutukseen perustuvaa osaamistaan lastensuojelun ammattilaisen ja vanhemman väliseen vuorovaikutukseen. (Perhekuntoutuskeskus Lauste ry 2021c.) Tätä kautta Kokemuskumppanit lisäävät ja vahvistavat ammattilaisen ja asiakasvanhemman välistä ymmärrystä sekä suhdetta. Vertaistukisuhteen solmimisen päättää aina viime kädessä sosiaalityöntekijä (Perhekuntoutuskeskus Lauste ry 2021c). Näin sosiaalityöntekijä on tietoinen asiakkaansa saamista palveluista ja niiden vaikuttavuudesta sekä hyödyistä.

Koulutuksessa käsitellään lastensuojelulakia, arvoja ja etiikkaa sekä palvelujärjestelmää. Lisäksi tutustutaan yhdeksän hankkeen yhteistyöjärjestön avulla työtehtäviin. (STT 2021.) Koulutuksessa hyödynnetään pienryhmätyöskentelyä, jotta omista kokemuksista puhuminen olisi mahdollisimman helppoa ja näin Kokemuskumppanit saavat toisistaan tukea ja pystyvät jo koulutuksen aikana muodostamaan omia työyhteisöjä.

Kokemuskumppanit toimivat palkkioperusteisesti, ja se on heidän suurin eronsa tavanomaiseen vertaistukeen. Palkkion maksaa Asiakkaasta kumppaniksi -hanke. He ovat vaitiolovelvollisia sekä toimivat eettisesti. Koulutetuilla Kokemuskumppaneilla on säännöllinen työnohjaus hankkeen ja Perhekuntoutuskeskus Lausteen piirissä. Kokemuskumppanin täytyy hankkeen päätyttyä eli vuodesta 2023 alkaen itse vastata työnohjauksesta, jos hän haluaa jatkaa toimintaansa hankkeen jälkeen (Tatu Moisio & Marjo Oinonen, henkilökohtainen tiedonanto, 23.02.2021). Toimintamalli on täysin uusi eikä siksi voida sanoa vielä varmaksi, miten se tulevaisuudessa tulee juurtumaan palvelujärjestelmään.

3 KOKEMUSASIAANTUNTIJUUS LASTENSUOJELUSSA

Tämä luku käsittelee kokemusasiantuntijuutta lastensuojelussa. Ensimmäiseksi keskitytään lastensuojelun avo- ja sijaishuoltoon, koska ne ovat Kokemuskumppaneiden työkenttää. Luvussa avo- ja sijaishuollosta on otettu huomioon myös kokemusasiantuntijatyön näkökulma näissä ympäristöissä. Sen jälkeen kerrotaan kokemusasiantuntijudesta työmenetelmänä. Luvun lopuksi avataan vanhemman tukemista lastensuojeluprosessissa kokemusasiantuntijan avulla.

3.1 Lastensuojelun avo- ja sijaishuolto kokemusasiantuntijan työkenttänä

Lastensuojelulain 3–4§ kuvaa keskeisiä periaatteita lastensuojelussa. Lastensuojelu mielletään lapsi- ja perhekohtaiseksi sisältäen selvityksen ylipäätään lastensuojelun tarpeelle, avohuollon tukitoimet, kiireellisen sijoituksen ja viimeisenä vaihtoehtona huostaanoton sekä siihen kuuluvan sijaishuollon järjestämisen. Nuoren on vielä 18–25-vuotiaana mahdollista saada jälkihuollon palveluita. (Lastensuojelulaki 417/2007.)

Lastensuojelun palvelut jakaantuvat karkeasti avohuoltoon, sijaishuoltoon ja viimeisenä jälkihuoltoon. Ensimmäinen näistä, avohuolto, on aina ensisijainen suhteessa sijaishuoltoon, koska sijaishuoltoon liittyy huostaanotto, joka on aina viimesijainen vaihtoehto. (THL 2021a.) Jälkihuolto on 18 ikävuoden jälkeen nuorelle vapaaehtoinen palvelu. Jälkihuolto voi jatkua maksimissaan 25 ikävuoteen saakka tai viisi vuotta siitä, kun lapsi on viimeksi ollut lastensuojelun asiakas. (THL 2021b.)

Perhekuntoutuskeskus Lausteen Asiakkaasta kumppaniksi –hankkeessa koulutetut Kokemuskumppanit työskentelevät joko avo- tai sijaishuollossa olevien lasten vanhempien kanssa. Toisin sanoen tyypilliset vaihtoehdot ovat joko avohuollon tukitoimia saava perhe, joka asuu kotona tai perhekuntoutuskeskuksessa, avohuollon tukitoimena sijaishuollon paikkaan kuten perhekotiin tai laitokseen sijoitettu lapsi tai huostaanotettu lapsi, jolla on hänen etunsa mukaan järjestetty sijaishuolto esimerkiksi sijaisperheessä tai laitoksessa. Nämä ovat siis vain tyypillisiä esimerkkejä, sillä lastensuojelun avohuollon tukitoimia on useita ja sijaishuollon voi myös järjestää usealla eri lapsen etua parhaiten tukevalla tavalla. Seuraavaksi kuvaamme muutaman esimerkin avulla sen, millaisissa tilanteissa ja miten Kokemuskumppani voi tukea vanhempaa.

Lastensuojelulain 14§:n mukaan lapselle voidaan järjestää avohuollon tukitoimena perhe- tai laitoshoidon joko yhdessä vanhempien tai huoltajan kanssa taikka yksin, jos nuori on täyttänyt 12 vuotta ja hän sitä itse pyytää tai siihen suostuu. Nuoren tapaamis-oikeudesta annetun lain 4§:n mukaan huoltajalla on oikeus päättää muun muassa lapsen hoidosta, kasvatuksesta ja asuinpaikasta. Edellytyksenä kaikille avohuollon tukitoimien järjestämiselle on siis huoltajan antama suostumus. (Räty 2004, 95–96.) Tämä luo myös Kokemuskumppanille täysin erilaisen lähtökohdan työskentelylle ja perheen sekä vanhemman kohtaamiselle, koska on helpompaa työskennellä palvelussa vapaaehtoisena tulleen, kuin pakotettuna olevan asiakkaan kanssa. Ihmisellä on usein tarve hallita omaa elämäänsä, ja vapaaehtoiset palvelut mahdollistavat motivoitumisen ilman ulkoista pakkoa. Uudella vapaaehtoisia ja avopalveluja korostavalla sosiaalihuoltolailla on pyritty vastaamaan tähän. (Kananoja ym. 2017, 65.)

Avohuollon tukitoimiin kuuluu muun muassa lapsen taloudellinen tuki esimerkiksi koulunkäynnissä tai harrastuksissa, perhekuntoutus, lapsen kuntoutumista tukevat hoito- ja terapiapalvelut sekä tehostettu perhetyö. Tarve lastensuojelulle voi perheillä johtua esimerkiksi toimeentulon tai asumisolojen riittämättömyydestä. Lastensuojelulla on oltava tarjottavanaan erilaisia tukitoimia, jotta jokainen lapsi ja perhe voi saada juuri heille parasta ja tarvitsemaa tukea. Yhden perheen ei tarvitse käyttää kaikkia olemassa olevia tukitoimia, vaan tilanteet arvioidaan perhekohtaisesti. (THL 2021c.) Perhekuntoutuskeskus Lausteen Kokemuskumppanin rooli nousee tässä kohtaa esimerkiksi perheen äänen esiin nostamisessa ja perheen toiveiden tuomisessa sosiaalityöntekijälle tukitoimiin liittyen, jos ne ovat esimerkiksi riittämättömät tai huonosti kohdennetut. Toisinaan myös palveluiden paljous voidaan kokea kuormittavana (Pulkkinen 2011, 34).

Lastensuojelun sijaishuolto kattaa huostaanotetun, kiireellisesti sijoitetun tai lastensuojelulain 83§:ssä tarkoitetun väliaikaisen määräyksen nojalla sijoitetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä muualla kuin omassa kodissa. Lapselle valitaan sijaishuolto- paikka sen mukaan, mikä vastaa parhaiten hänen tarpeisiinsa. Lapsi voidaan sijoittaa esimerkiksi perhehoitoon tai lastensuojelulaitokseen. Perhehoito on ensisijainen vaihtoehto, laitoshoidon viimesijainen. (THL 2021d.) Kokemuskumppani voi esimerkiksi rohkaista vanhempaa tuomaan mielipiteensä kuuluviin lapsensa sijaishuoltopaikan sopivuudesta ja edunmukaisuudesta lapselle, jos vanhempi ei yksin uskalla kertoa ajatuksistaan lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle tai lapsen sijaishuollon työntekijöille. Kokemuskumppanit lisäävät ja vahvistavat ammattilaisen ja asiakasvanhemman välistä ymmärrystä sekä suhdetta (Perhekuntoutuskeskus Lauste ry 2021c).

Sijaishuoltoon liittyy yhteistyövelvoite. Se velvoittaa sijaishuoltopaikan ja lapsen syntymävanhempien sekä sijoittajan välisen yhteistyön. Jokainen osapuoli on vastuussa yhteistyön sujumisesta. Sen tarkoituksena on auttaa asettaa tavoitteita sijaishuollolle sekä löytämään erilaisia keinoja näiden asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Vanhempien on tärkeää ymmärtää sijaishuollossa asetetut tavoitteet ja periaatteet lapsen hoidolle. Toimiva yhteistyö on edellytys lapselle kiinnittyä sijaishuoltopaikkaansa ja näin mahdollistaa hänen tasapainoisen kasvunsa ja kehityksen sijaishuoltopaikassa. (THL 2019a.) Kokemuskumppanin on äärimmäisen tärkeää muistuttaa vanhempaa yhteistyövelvoitteesta ja sen hyödyistä lapsen hyvinvointiin sekä tätä kautta koko perheen ja vanhemman omaan hyvinvointiin. Vanhemmat ovat yleensä lapsen tärkeimmät aikuiset silloinkin, kun lapsi on sijoitettuna sijaishuoltoon (Alpert 2005, 63).

3.2 Kokemusasiantuntijuus lastensuojelun työmenetelmänä

Kokemusasiantuntijaksi kutsutaan henkilöä, joka on kokenut vertaistensa kanssa saman tapahtuman tai tilanteen, selvinnyt siitä, sekä saanut koulutuksen kokemusasiantuntijana toimimiseen (Mikkonen & Saarinen 2018, 42). Koulutuksesta huolimatta kokemusasiantuntijoita ei voida verrata ammattilaisiin, sillä koulutus ei ole ammattitutkinto (Mieli 2015). Kokemusasiantuntijatoiminnan tavoitteena on tukea, voimaannuttaa sekä lisätä asiakkaan osallisuutta. Sosiaali- ja terveystieteillä kokemusasiantuntijat ovat työllistettynä niin julkisella puolella kuin kolmannella sektorilla esimerkiksi järjestöissä ja yhdistyksissä. Kokemusasiantuntijat voivat toimia muun muassa vertaisohjaajina vertaisryhmässä, kokemuskouluttajina, tiedottajina, kehittäjinä sekä kokemusarvioijina. (THL 2014.) Heitä hyödynnetään mm. palveluiden suunnittelussa, toteuttamisessa sekä arvioinnissa (Mäki-Fränti 2016).

Kokemusasiantuntijuus perustuu vapaaehtoisuuteen (Pesäpuu ry 2017, 17). Perhekuntoutuskeskus Lausteen Asiakkaasta kumppaniksi- hankkeessa Kokemuskumppaneiksi koulutetaan vapaaehtoisia, jotka ovat käyneet läpi lastensuojelun asiakkuuden vanhemman roolissa (Perhekuntoutuskeskus Lauste ry 2020a). Heillä on omakohtaista tietoa siitä, mitä on olla lastensuojelun toimenpiteiden kohteena (Sudenlehti & Uusitalo 2018, 111). Tulevaisuudessa he tulevat toimimaan lastensuojelun työkentällä pienryhmävetäjinä, vertaistukihenkilöinä sekä kehittämis- ja vaikuttamistyössä (Perhekuntoutuskeskus Lauste ry 2020a).

Yksi keskeisimmistä kokemusasiantuntijoiden tehtävistä on saada vertaistensa ääni kuuluviin (Mäki-Fränki 2016). Kokemuskumppanien tehtävänä on omien kokemuksiansa esille tuomisen lisäksi valtauttaa vertaisiaan, joka tapahtuu nostamalla esille vertaistensa toiveet ja mietteet (Perhekuntoutuskeskus Lauste ry 2020a). Samalla ammattilaiset saavat kokemusasiantuntijoiden avulla kallisarvoista ja ajankohtaista tietoa asiakkaista sekä heidän tarpeistaan. Parhaimmillaan kokemusasiantuntijuus auttaa vahvistamaan asiakaslähtöisyyttä sekä osallisuuden toteutumista. (Hietala & Rissanen 2015.) Asiakkaasta kumppaniksi -hankkeenkin yksi tavoitteista on vahvistaa lastensuojelun asiakasvanhempien osallisuutta sekä saada heidän ääntänsä paremmin kuuluviin (Perhekuntoutuskeskus Lauste ry 2021c).

Kokemusasiantuntijoita kouluttavat tahot määrittelevät itse soveltuvuusehdot kokemusasiantuntijana toimimiseen. Yleisimpiä kriteerejä ovat yksilön halu ja kyky toimia ryhmässä, hyvät vuorovaikutustaidot sekä yksilön tahto sitoutua toimintaan. (Mieli 2015.) Mäki-Fränki korostaa, että kokemusasiantuntijalla tulee olla etenkin taitoa reflektoida omia kokemuksiaan sekä kykyä työskennellä yhdessä ammattilaisten kanssa. Lisäksi kuntoutusprosessin tulee olla pitkälle edennyttä. (Mäki-Fränki 2016.) Kokemuskumppanikoulutuksen näkökulmasta tämä tarkoittaa, että vanhempi on riittävästi työstänyt omia kokemuksiaan lastensuojeluasiakkuudesta, jotta hän pystyisi hyödyntämään kokemustaan työkalunaan.

Kokemuskumppani-koulutuksen jälkeen kokemusasiantuntijat siirtyvät lastensuojeluun ammattilaisten, kuten sosiaali- ja perhetyöntekijöiden, työpareiksi. Suhde ammattilaisen ja kokemusasiantuntijan välillä tulee olla tasavertainen, ja perustua molemminpuoliseen arvostukseen, luottamukseen ja dialogisuuteen. Keskeistä on saavuttaa yhteinen käsitys työskentelystä. (Mäki-Fränki 2016.) Yhteisen tekemisen ja dialogin kautta on mahdollista saavuttaa jotakin, johon kumpikaan osapuolista ei kykenisi yksin. Ammattilaiselta löytyy vahvaa osaamista asiakkaan tukemiseksi, mutta kokemusasiantuntijalla on sellaista osaamista ja erilainen asema, jota ammattilaisella ei ole. (Pohjola ym. 2017, 210.)

Kokemusasiantuntijana toimiminen perustuu pitkälti henkilön omiin kykyihin, taitoihin, valmiuksiin sekä henkilökohtaisiin ominaisuuksiin koulutuksesta huolimatta. Työntekijät ovat kokeneet, että kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen kehittämis- ja vaikuttamistyössä on vahvistanut työntekijöiden omaa ammattitaitoa sekä edistänyt hankkeiden kiinnostavuutta ja vaikuttavuutta (Satosaaari 2016, 62).

Kokemusasiantuntijatoiminnan haasteisiin lukeutuu muun muassa koulutuksen riittävyys ja laatu, työnohjaukselliset kysymykset, vastuukysymykset, kokemusasiantuntijan rooli viranomaisverkostossa, henkinen jaksaminen sekä työkentällä uudenlainen tapa ajatella ja tehdä työtä asiakkaiden vertaisina. Lukuisista haasteista huolimatta kokemusasiantuntijuuden käyttö on lisääntynyt huomattavasti, mikä kertoo siitä, että hyödyt ovat olleet haasteita suurempia. (THL 2014.) Yhteisen oppaan avulla yhtenäistetään kokemusasiantuntijatyötä luoden työlle reunaehdot. Yhtenäisille työkäytänteille on tarvetta, sillä Kokemuskumppaniryö on uutta ja työtä tehdään yksin. Yhtenäiset työkäytänteet varmistavat laadukkaan ja eettisen työskentelyn. Asiakkaan näkökulmasta tämä tarkoittaa sitä, että opas ja yhtenäiset linjaukset takaavat asiakkaalle yhdenvertaiset palvelut. Oppaalla on pyritty vastaamaan kokemusasiantuntijoiden kohtaamiin yleisiin haasteisiin, kuten työssä jaksamiseen ja kokemusasiantuntijan epäselvään rooliin viranomaisverkostossa. Oppaan sisältämät toimintaohjeet tukevat Kokemuskumppania työskentelemään yhteisten linjausten mukaisesti. Lisäksi kokemusasiantuntijatyön vaikuttavuutta ja hyötyä on luotettavampaa tutkia tulevaisuudessa, kun työtä on tehty yhtenäisin linjauksin.

Lastensuojelussa kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen on lisääntynyt merkittävästi viimeisen kymmenen vuoden aikana. Lastensuojelun kehittämisessä kuullaan usein itse lastensuojelun asiakkaana olleita taikka asiakkaana olleiden lasten vanhempia. Kokemusten ja mielipiteiden kuulluksi tuleminen on tärkeää, sillä kokemusäänen tuottama tieto palveluista ja kehittämistarpeista on lähes mahdotonta korvata muutoin. Tällä hetkellä lastensuojelun kokemusasiantuntijoina toimivat mm. Perhekuntoutuskeskus Lausteen Kokemuskumppanit, Voikukkia- kehittäjävanhemmat, Veturointi-toiminnan nuoret sekä SOS-Kehittäjänuoret. (Lastensuojelun Keskusliitto 2021.)

3.3 Vanhemman tukeminen lastensuojeluprosessissa kokemusasiantuntijan avulla

Perhekuntoutuskeskus Lausteen Asiakkaasta kumppaniksi -hankkeen yksi tärkeimmistä tavoitteista on vahvistaa lastensuojelun asiakkaiden ääntä, osallisuutta ja toimijuutta (Perhekuntoutuskeskus Lauste ry 2021c). Usein lastensuojelun asiakkaana oleva vanhempi kamppailee kuulluksi tulemattomuuden kanssa. Kuulluksi tulemattomuuden tunne aiheuttaa vanhemmissa usein riittämättömyyden tunnetta (Vierula 2014, 354). Kokemusasiantuntijat pyrkivät saamaan lastensuojelun asiakasvanhempien ääntä kuuluviin lastensuojeluprosessissa, sillä se on usein vanhemmalle omaa ihmisarvoa palauttava ko-

kemus (Mantila ym. 2008, 65–66). Kokemuskumppanit lisäävät ja vahvistavat ammattilaisen ja asiakasvanhemman välistä ymmärrystä sekä suhdetta (Perhekuntoutuskeskus Lauste ry 2021c), mikä vähentää vanhemman kuormitusta lastensuojeluprosessista.

Lastensuojeluprosessi on raskas kokemus monelle vanhemmalle ja perheelle (Pitkänen 2011, 42). Kokemusasiantuntijuudella on pyritty uudella tavalla vastaamaan vanhempien haasteisiin lastensuojeluprosessissa. Vanhemmuus itsessään pitää sisällään paljon uuden opettelua, epävarmuuden sekä riittämättömyyden sietämistä sekä yllätyksiä, joihin ei osaa varautua. Lapsen kasvuun liittyvät tekijät kuten esimerkiksi kasvun ja kehityksen viivästymät ja uhmaikä kuluttavat vanhempien voimavaroja niin fyysisesti kuin psyykkisesti samoin kuin vanhemman tai lapsen sairaus ja lapsen erityistarpeet. (Lahti & Lehtola 2018, 5.) Lastensuojeluasiakkuus muuttaa jo mahdollisesti raskasta vanhemmuutta ja sen haasteita entistä enemmän (Kasvatus- ja perheneuvonta ry 2021). Lapsen ja perheen asioiden lisäksi vanhempia kuluttaa entisestään työskentely lapsen asioista hoitavien viranomaisten, kuten lastensuojelun kanssa. (Lahti & Lehtola 2018, 21.) Kokemuskumppanin tehtävänä on saada palaverissa vanhemman ääni kuuluviin, ja tätä kautta saada viranomaisista tukea vanhemmalle lisäkuormituksen sijaan.

Merkittävänä muutoksena yhteiskunnallisissa rakenteissa ja näin ollen myös lastensuojelussa on viimeisen vuosikymmenen aikana se, että perheet asuvat kaukana omista sukulaisistaan ja muusta tukiverkostostaan. Perheellä ei siis välttämättä ole lainkaan tukiverkostoa eikä näin ollen tukea lastensuojeluprosessissa. Tukemalla vanhempia ehkäistään syrjäytymistä. (Lahti & Lehtola 2018, 5.) Kokemuskumppani voi tarjota perheelle kaivattua tukea ja apua tilanteeseen esimerkiksi kertomalla vanhemmalle, miten on itse mahdollisesti pärjännyt yksin vastaavassa tilanteessa, tai saanut laajennettua verkostoaan. Lastensuojeluprosessi koetaan kuormittavana etenkin silloin, jos vanhempi on siinä yksin (Pitkänen 2011, 42). Hektisessä, individualistisessa nyky-Suomessa Kokemuskumppani voi olla ainoa tukiverkosto vanhemmalle lastensuojeluprosessissa.

Pulkkisen (2011, 34) sosiaalityön käytäntötutkimuksen mukaan lastensuojelun asiakkaiden mielestä palvelujärjestelmässä on puutteita. Asiakkaat ovat nostaneet esiin kokemukset palveluiden runsaudesta seuranneesta väsymyksestä. Myöskin useassa palvelussa samanaikaisesti olemisen aiheuttaa hämmennystä. Erilaiset neuvottelut ja tapauksittaiset neuvottelut voivat olla asiakkaalle hyvinkin raskaita. Kokemusasiantuntija voi kertoa asiakasvanhemmalle palveluista ja ohjata vanhempaa niihin. Kokemusasiantuntija ei kuitenkaan ole palveluohjaaja. Kokemusasiantuntijan tehtävä on vähentää asiakkaan mahdollista

hämmennystä ja kertoa eri palveluista maanläheisemmin virallisen sanaston sijasta. Kokemusasiantuntijalla voi olla myös omakohtaista kokemusta useasta palvelusta, joista on helpoin kertoa juuri oman kokemuksen kautta. Oman kokemuksen kautta kokemusasiantuntija voi myös mahdollisesti suositella asiakkaalle jotakin palvelua. Virallisen päätöksen sosiaalihuollon palvelujen antamisesta ja päätöksenteosta vastaa sosiaalityöntekijä (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015).

Lapsen lastensuojeluasiakkuus on erityinen, oma kokemus, joka värittää vanhemmuutta ja sen haasteita entisestään. Monelle lastensuojelun asiakkuus ja etenkin huostaanotto on kriisi. Vanhemmat, joiden lapsi tai lapset ovat sijoitettu taikka huostaanotettu, tuntevat olevansa usein yksin kokemustensa kanssa. (Kasvatus- ja perheneuvonta ry 2021.) Vanhemmat voivat painia negatiivisten tunteiden, kuten häpeän, syyllisyyden, toivotonmuuden, epäoikeudenmukaisuuden ja vihan kanssa. Kokemuskumppani varmistaa, ettei vanhempi jää yksin kokemuksensa kanssa.

Lapsen sijoituksen myötä vanhemman rooli muuttuu väistämättä. Vanhemmat tarvitsevat kannustusta uudelleen vanhemmuusidentiteetin rakentumisessa sekä tietoa siitä, mitä heiltä vanhempina odotetaan ja siitä, mitkä heidän mahdollisuutensa sekä oikeutensa ovat. Lapsen sijoitus saattaa muuttaa vanhemman omaa toimintaa lapsensa kasvattajana. Vanhemmuuden jakaminen lastensuojelun kanssa edellyttää vanhempaa pohtimaan uudelleen omaa rooliaan ja sitä, mitä se tarkoittaa ja miten se näyttäytyy lapsen näkökulmasta. Monet vanhemmista tarvitsevatkin oman vanhemmuuteen liittyvissä pohdinnoissa ja sijoituksen aikana tapahtuneiden muutosten käsittelyssä ulkopuolisen tukea. (Pitkänen 2011, 95–98.)

Vanhemmat pysyvät lastensa tärkeimpinä aikuisina silloinkin, kun lapsi on sijoitettu sijaishuoltoon. Lapsen sijaishuollon aikana niin lapsen kuin vanhemman osallisuuden toteutuminen on tärkeää. Tästä huolimatta monet vanhemmat ovat kokeneet, ettei heitä ole huomioitu tarpeeksi. Vanhemmissa tämä herättää avuttomuuden tunnetta sekä tiedon puutetta lastensuojelun prosesseissa. (Alpert 2005; Kiljander 2016, 16.) Vanhemman osallisuuden edistäminen ja toteutuminen Kokemuskumppanin avulla motivoi vanhempaa sitoutumaan työskentelyyn lapsen hyväksi.

Kuormittavan lastensuojeluprosessin lisäksi vanhempien ja koko perheen voimavaroja kuluttavat väistämättä myös perheenjäsenen mahdollinen päihteiden käyttö, mielenterveysongelmat sekä väkivalta (Ensi- ja turvakotien liitto 2021). Vanhempien elämänhaasteisiin voi lukeutua vanhempien omat lapsuuden kokemukset, vaikea perhetilanne, oman

lapsen taikka muun läheisen kuolema, vaikeudet ihmissuhteissa sekä päällekkäiset kriisit (Pitkänen 2011,99). Kokemuskumppaneilla riittää ymmärrystä vanhemmuuden erinäisiin haasteisiin, lastensuojeluprosessiin sekä vanhemman kokemuksiin lastensuojelusta oman historian myötä. Työskentely lastensuojelun viranomaisten kanssa yksin ilman vertaistukea voi olla hyvinkin kuluttavaa, etenkin jos ei koe tulevansa kuulluksi tai ymmärretyksi. Jokaisella vanhemmalla on oikeus tuntea itsensä arvokkaaksi lapsen sijoituksesta huolimatta. (Pitkänen 2011, 42.)

4 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS

Tässä luvussa käsitellään kehittämistyön toteutusta sekä sen lähtökohtia. Aluksi kerrotaan kehittämistyön tarkoituksesta, tarpeesta, tavoitteesta sekä tehtävästä. Sen jälkeen käydään läpi käytetyt kehittämismenetelmät. Luvun lopuksi tarkastellaan ja kuvataan kehittämisprosessia.

4.1 Kehittämistyön tarve, tavoite ja tehtävä

Kehittämistyön tavoitteena on tukea lastensuojelun asiakasvanhempia lastensuojeluprosessissa kokemusasiantuntijuuden avulla. Kehittämistehtävä oli luoda opas Perhekuntoutuskeskus Lausteen Asiakkaasta kumppaniksi –hankkeessa koulutetuille kokemusasiantuntijavanhemmille. Aiheen ajankohtaisuus ja tarve kumpuavat lastensuojelun tilastoista sekä lastensuojelun asiakasvanhempien kokemuksista. Tilastot ovat osoittaneet, että esimerkiksi lastensuojeluilmoitusten määrä on kaksinkertaistunut kymmenessä vuodessa (THL 2019).

Lastensuojelun kustannukset kasvavat jatkuvasti, vaikka lasten lukumäärä ja syntyneisyys vähenevät. Tähän on aiemmin pyritty vastaamaan lisäämällä erilaisia sijaishuollon palveluita, mutta se on ollut tuloksetonta. (Perhekuntoutuskeskus Lauste ry 2020b.) Näiden myötä ongelmaa yritetään nyt ratkaista uudella tavalla, lastensuojelun kokemusasiantuntijavanhempien avulla. Kokemusasiantuntijoiden tehtävänä on myös saada lastensuojelun asiakasvanhempien ääntä kuuluviin, sillä asiakasvanhemmat ovat kokeneet tullessa huonosti huomioiduiksi lapsen sijaishuollon aikana. Tämä on saanut vanhemmissa aikaan avuttomuuden ja tiedostamattomuuden tunnetta lastensuojelun prosessissa. (Alpert 2005, 63.)

Lastensuojelussa kokemusasiantuntijoina ovat toimineet lastensuojelun asiakkaat eli lapset sekä nuoret. Se, että kokemusasiantuntija onkin lapsen vanhempi, on verraten uutta. Kokemusasiantuntijoina toimiville lapsille ja nuorille suunnattuja oppaita on joitakin, toisin kuin kokemusasiantuntijana toimiville vanhemmille. Tarve tälle oppaalle tulee asian uutuudesta sekä siitä, että oppaan tavoitteena on yhtenäistää kokemusasiantuntijatyötä tehden siitä laadukkaampaa ja eettisempää. Toimeksiantaja toivoi opasta Kokemuskumppanin tueksi, sillä kokemusasiantuntijatyö on hyvin itsenäistä.

Kokemuskumppanit tulevat käyttämään opasta tällä hetkellä lastensuojelun asiakkaina olevien vanhempien kanssa työskennellessä. Oppaan tarkoituksena on toimia nopeana ja kätevästi tiedonsaantivälineenä, jonka avulla kokemusasiantuntija voi palata aiemmin kokemusasiantuntijakoulutuksessa opittujen asioiden pariin uudestaan ja saada tukea työskentelyynsä. Toimeksiantajan toiveena oli, että opas olisi sähköinen, helposti päivitettävissä, Perhekuntoutuskeskus Lausteen graafisten ohjeiden mukainen sekä selkeä ja kattava.

4.2 Kehittämismenetelmät

Kehittämismenetelmien tarkoituksena on saavuttaa kehittämistyölle asetetut tavoitteet. Joskus parhaiten tavoitteisiin pääsemistä edistävät tutkimusmenetelmät, kuten kysely tai haastattelu. Yleisesti menetelmissä on kyse erilaisista työskentelytavoista ja välineistä, joilla päästään asetettuihin kehittämistoiminnan tavoitteisiin. Jotkin menetelmät ovat sellaisia, että ne palvelevat parhaiten tietyissä kehittämisprosessin vaiheissa, toiset sopivat useampaankin vaiheeseen. (Salonen ym. 2017, 51, 55–56.)

Aloitimme kehittämisprosessin käyttämällä hyväksi aikaisempaa tietoa aiheesta (Salonen ym. 2017, 60–61). Hyödynsimme sekä tutkimus- että kehittämistietoa aiheestamme, eli kehittämishankkeen aihealuetta lähellä olevaa tietoa (Salonen 2013, 23). Saimme toimeksiantajaltamme erilaisia materiaaleja, kuten selvityksiä, väitöskirjan ja koulutusmateriaaleja, joita hyödynsimme heti alussa aiheeseen perehtymisessä. Aikaisemman tutkimustiedon tarkastelu on olennainen tekijä myös koko prosessin kannalta, sillä siihen tutustuminen ja nojaaminen toimii tietynlaisena edellytyksenä koko kehittämistoiminnalle (Salonen ym. 2017, 60)

Käytimme kyselyä sekä tutkimus- että kehittämismenetelmänä prosessissa. Kyselyt voivat olla joko määrällisiä eli kvantitatiivisia tai laadullisia eli kvalitatiivisia aineistonhankintamenetelmiä (Taanila 2019, 2), ja me käytimme molempia. Aluksi lähetimme alkukyselyn (Liite 1) kokemusasiantuntijoille sähköpostitse saadaksemme tietoa heidän toiveista oppaan sisällön suhteen. Kehittämisprosessin lopuksi lähetimme sähköpostitse palautekyselyn oppaasta sekä kokemusasiantuntijoille että toimeksiantajalle (Liite 2 ja 3). Palautekysely sisälsi sekä määrällisiä että laadullisia kysymyksiä. Ennen kehittämisen aloittamista kyselyä voi käyttää lähtötilanteen selvittämiseen (Ojasalo ym. 2013; Anttila 2014). Kehittämisprosessin lopuksi kyselyt toimivat hyvinä arvioinnin välineinä (Salonen ym. 2017, 65).

Työstimme opasta hyödyntämällä teema- eli puolistrukturoitua haastattelua, jossa rajasimme käsiteltävät teemat oppaan sisältöjen avulla. Sisällöt oppaalle olimme saaneet kokemusasiantuntijoiden alkukyselyiden ja -haastatteluiden avulla sekä haastattelemalla myös kehittämiskokemusasiantuntijaa ja Perhekuntoutuskeskus Lausteen sosiaalityöntekijää ja palvelupäällikköä. Myös Asiakkaasta kumppaniksi -hankkeesta järjestetty Kokemuskumppani-koulutus vaikutti oppaan sisältöön. Haastattelutilanteet olivat luonteeltaan keskustelevia ja joustavia, joissa haastateltavat saivat tuoda vapaasti esille omia näkemyksiä ja mielipiteitä. Teemahaastattelu on suosittu haastattelun laji siksi, että se antaa haastateltavalle mahdollisuuden vastata omin sanoin. Lisäksi teemoihin kohdistunutta haastattelua on melko helppo ryhtyä analysoimaan. (Hirsijärvi & Hurme 2008, 47–48.) Samoista syistä mekin päädyimme käyttämään teemahaastattelua.

Kehittämisen edetessä aloimme käyttää dialogista keskustelua yhtenä kehittämisen menetelmänä. Siinä keskeistä on osapuolten tasavertaisuus ja asiakkaan aito kuuleminen sekä sen hyväksyminen, että ihmisillä on erilaisia näkemyksiä ja niille annetaan tilaa. Dialogisuus auttaa kehittämistoiminnassa, kun tavoite on uusien toimintatapojen löytäminen muuttuvassa ympäristössä. Dialogisen keskustelun avulla pyritään pääsemään yhteisymmärrykseen asiasta. (Salonen ym. 2017, 84–85.) Näin ollen onnistunut vuorovaikutus vaikuttaa samalla myös haastattelun tuloksiin, sillä haastateltavan vastaukset heijastavat haastattelijan läsnäoloon sekä tapaan kysyä asioista (Hirsijärvi & Hurme 2008, 49), ja tämä oli oleellista ottaen huomioon aiheen arkuus. Kävimme prosessin aikana useita dialogisia keskusteluja kokemusasiantuntijoiden sekä toimeksiantajan kanssa. Keskustelut tapahtuivat verkkokokouksissa.

Koko kehittämissuorituksissa teimme paljon muistiinpanoja haastatteluista, keskusteluista ja muista kehittämismenetelmistämme tuloksista. Nämä kirjassimme Word-dokumenttiin. Tutkimuksen tai kehittämistyön tarkoitus määrittää, miten, ja mitä asioita kirjoitetaan ylös (Grönfors 2015, 156–157). Kirjoitimme haastateltavien ajatuksia ylös välittömästi, jotta ne eivät unohtuisi. Kirjallisten menetelmien etuna on se, että niiden avulla voidaan selkeästi todentaa kehittämissuorituksen kulkua (Salonen 2013, 23–24).

Koko kehittämissuorituksissa oli jatkuvasti läsnä yhteiskehittäminen. Se on työote, jossa palvelujen käyttäjät osallistuvat palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Tässä tapauksessa palvelu tarkoittaa opasta, jonka suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin Kokemuskumppanit – oppaan käyttäjät - osallistuivat. Kokemusasiantuntijatoiminta onkin itsessään konkreettinen keino käynnistää ja toteuttaa yhteiskehittämistä. (THL 2018.)

4.3 Kehittämistyön prosessin kuvaus

Taulukko 1. Kehittämistyön prosessi

AIKA	TOIMIJAT	MENETELMÄT	TUOTOS
ALOITUS- VAIHE 9/2020	Toimeksiantaja	Sähköposti	Tieto toimeksiannosta
	Hankepäällikkö	Verkkopalaveri	Kehittämistyöstä sopiminen Aikataulun sopiminen
SUUNNITTELU- VAIHE 10–12/2020	Toimeksiantaja	Sähköposti	Asiakkaasta kumppaniksi -hankkeeseen ja Kokemuskumppanien koulutusmateriaaleihin perehtyminen
		Kirjallisuuteen perehtyminen	Oppaan sisällöstä ja ulkoasusta keskustelu
		Verkkopalaveri	Kehittämistyösuunnitelman tekeminen ja sen lähettäminen toimeksiantajalle
		Dialoginen keskustelu	Kokemuskumppanien yhteystietojen saanti
TYÖSTÄMISVAIHE 1–5/2021	Toimeksiantaja	Sähköposti	Oppaan tekoon ryhtyminen
	Hankepäällikkö	Kysely	Alkukyselyn laatiminen Kokemuskumppaneille ➔ 5/11 vastausta
	Kokemuskumppanit ja kehittämiskokemusasiantuntija	Teemahaastattelu Ryhmähaastattelu	Uusille Kokemuskumppaneille esittäytyminen ja heidän osallistamisensa
	Perhekuntoutuskeskus Lausteen palvelupäällikkö ja sosiaalilyöntekijä	Dialoginen keskustelu Yhteiskehittäminen	Teams-palaverit, puhelu ja ryhmäkeskustelut Kokemuskumppanien kanssa oppaan yhteiskehittämiseksi ➔ 5/16 tavattua Kokemuskumppania
			Täydennys- ja korjausehdotusten kysyminen ➔ 6/16 vastausta teemakysymyksiin
TARKISTUS- VAIHE 3–5/2021	Toimeksiantaja	Sähköposti	Palautteen ja muokkausehdotusten vastaanottaminen ➔ 3/16 vastausta palautekyselyyn
	Kokemuskumppanit	Palautekysely Dialoginen keskustelu	Täydennys- ja korjausehdotusten tekeminen oppaaseen palautteiden perusteella
			Nykytilanne-aulukon laatiminen Kokemuskumppani Köpsin kanssa
VIIMEISTELYVAIHE 5/2021	Toimeksiantaja	Sähköposti	Oppaan kansilehden muuttaminen hankepäällikön toiveen mukaan hankkeeseen sopivaksi
	Hankepäällikkö	Palautekysely	Oppaan valmistuminen ja palauttaminen lopulliseen arviointiin
	Kehittämiskokemusasiantuntija	Verkkopalaveri Dialoginen keskustelu	Toimeksiantajan, hankepäällikön ja kehittämiskokemusasiantuntijan palautteen läpikäyminen verkkopalaverissa
			Palauttekeskustelu tiimityöstä

Aloitus- ja suunnitteluvaihe

Aloitusvaiheessa ideoidaan alustavasti mitä ollaan tekemässä. Aloitusvaihe sisältää ymmärryksen kehittämistarpeesta, alustavan näkemyksen kehittämistehtävästä sekä ajatuksen mukana olevista toimijoista ja siitä, kuinka sitoutuneita nämä toimijat ovat. Työskentelyn onnistumisen kannalta on tärkeää puhua toimijoiden kanssa sitoutumisesta, tuesta sekä aiheen rajauksesta. (Salonen 2013, 17.)

Kehittämistyön prosessi alkoi jo oikeastaan ennen kuin saimme toimeksiannon koululta, sillä otimme alustavasti puhelimitse yhteyttä Perhekuntoutuskeskus Lausteen Asiakkaasta kumppaniksi –hankkeen hankepääällikköön Tatu Moisioon. Hankepääällikkö kertoi kattavasti toimeksiannosta, jonka myötä innostuimme aiheesta enemmän.

Toimeksiannon varmistuttua sovimme Teams-palaverin hankepääällikön Tatu Moision sekä toimeksiantajan Minttu Kallion kanssa. Palaverissa sovimme alustavasti työskentelyn etenemisestä ja selvitimme, missä laajuudessa he haluaisivat ja kykenisivät olemaan mukana yhteiskehittämässä opasta. Saimme melko vapaat kädet oppaan tekemiselle, kokemusasiantuntijat olivat oleellisin yhteistyötaho sen tekemisessä. Toimeksiantajalla oli vahva näkemys siitä, että opas tehdään sähköisesti. Toimeksiantaja ja hankepääällikkö kertoivat New Yorkin mallista: From Pariahs to Partners, sekä sen yhteydestä Perhekuntoutuskeskus Lausteen Asiakkaasta kumppaniksi- hankkeeseen. Sovimme työskentelyn etenemisestä seuraavasti: hyväksytty kehittämistyön suunnitelma valmiina joulukuuhun 2020 mennessä ja opas valmiina toukokuuhun 2021 mennessä.

Ensimmäisen tapaamisemme tärkein tehtävä oli rajata aihetta, mikä on oleellinen osa kehittämistyön prosessin alkuvaihetta (Salonen ym. 2017, 56). Käytännössä aiheen rajaamista tapahtui myöskin pitkin kehittämisprosessia sitä mukaan, kun totesimme esimerkiksi oppaasta tulevan liian pitkä ja sekava. Priorisointi oli silloin tärkeässä roolissa aiheen rajaamisessa.

Aloitusvaihetta seurasi suunnitteluvaihe, jonka aikana teimme kirjallisen kehittämissuunnitelman. Suunnitelma vastasi sisällöllisesti juuri sitä, mitä kehittämissuunnitelmalta odotetaan. Siinä ilmeni muun muassa tavoitteet, toimijat ja toimintaympäristö, materiaalit ja aineistot sekä tiedonhankintamenetelmät. (Salonen 2013, 17.) Suunnitelman tekeminen on pohja kehittämistyölle, jonka avulla kokonaisuutta ohjataan (Salonen ym. 2017, 60). Saimme toimeksiantajalta sähköpostitse erilaisia materiaaleja kuten Kokemuskumppanien koulutusmateriaaleja ja Enna Toikan selvityksen lastensuojelun vertaistukitoimin-

taan perustuvasta New Yorkin mallista. Käytimme näitä hyödyksemme suunnitelman tietoperustaa kirjoittaessamme. Suunnitelmavaihe oli raskas, sillä se sisälsi paljon luettavaa ja perehtymistä aiheeseen.

Loka- ja marraskuussa 2020 olimme yhteydessä toimeksiantajaan tarkentaaksemme yhteiskehittämiseen liittyviä kysymyksiä: esimerkiksi kuinka intensiivinen työskentely kokemusasiantuntijoiden kanssa olisi realistista ja kuinka todennäköisesti pystyisimme järjestämään työpajoja koronapandemian aikana. Samalla tarkensimme oppaan kriteerejä, kuten sivumäärää ja visuaalisia elementtejä. Joulukuussa 2020 välitimme toimeksiantajalle hyväksytyin kehittämistyön suunnitelman luettavaksi sekä allekirjoitimme kehittämistyön sopimuksen ja tutkimusluvan.

Suunnitteluvaiheessa tapasimme ohjaavaa opettaja muutaman kerran. Tapaamiset tapahtuivat Teamsin välityksellä ja olivat sekä ryhmä- että yksilötapaamisia. Saimme ohjaavalta opettajaltamme paljon apua ja tukea suunnitelman teossa. Joulukuun alussa suunnitelmamme hyväksyttiin opettajan toimesta, jolloin lähetimme sen myös toimeksiantajalle luettavaksi.

Opas muotoutui suunnitteluvaiheessa hyvin mekaanisesti: laadimme erilaisia luetteloita ja taulukoita, joissa hahmottelimme oppaan mahdollista sisältöä ja laajuutta. Lisäksi pohdimme paljon oppaan visuaalista ilmettä ja sitä, miten saamme siitä vaatimusten mukaisen.

Työstö- ja esivaihe

Työstö- ja esivaiheessa siirrytään kirjallisesta suunnitelmasta käytännön toteutukseen eli siihen ympäristöön, jossa työskentelyn on tarkoituskin toteutua. Työstövaiheessa työskentelyä tapahtuu lähes päivittäin ja se on luonteeltaan päämäärään pyrkivää. Vaihe on usein haasteellinen ja raskas, mutta samalla myös ammatillisesti opettava. Toimintaoppimisessa aktivoituvat muun muassa suunnitelmallisuus, vastuullisuus, pitkäjänteisyys, epävarmuuden sietokyky, vuorovaikutteisuus sekä itsenäisyys. (Salonen 2013, 17–18.)

Työskentelyvaihe sijoittui kevätlukukaudelle 2021. Tammikuussa 2021 aloimme yhteiskehittämään opasta yhdessä joulukuussa 2020 valmistuneiden Kokemuskumppaneiden kanssa. Tammikuun aikana yritimme järjestää ryhmätapaamisen Teamsin välityksellä, ja sen tarkoituksena oli selvittää Kokemuskumppaneiden toiveet ja tarpeet koskien

opasta. Koska Teams-haastatteluun osallistui vain yksi Kokemuskumppani, päätimme kompensoida vähäistä osallistujamäärää lähettämällä alkuhaastattelukysymykset (Liite 1) kaikille Kokemuskumppaneille sähköpostitse. Käytimme alussa kyselyä enemmän tutkimustarkoituksessa. Alkuhaastattelukysymykset toimivat kahden vastaajan osalta kyselyinä kirjallisesti, ja yhden vastaajan osalta haastatteluna suullisesti. Kokonaisuudessaan saimme vastaukset kolmelta Kokemuskumppanilta yhdestätoista Kokemuskumppanista. Alhainen vastausprosentti vaikutti kehittämistyön tuotokseen haittaavalla tavalla, koska emme saaneet tarpeeksi toiveita ja tarpeita kuulluksi.

Helmikuun 2021 aikana haastattelimme palvelupääällikköä sekä kehittämiskokemusasiantuntijaa ja kahta Kokemuskumppania selvittääksemme heidän näkemyksiään ja ideoita oppaan sisällöstä. Haastattelut toteutettiin puhelinhaastatteluina tai Teamsin välityksellä. Tammi- ja helmikuun aikana kerättyjen tietojen valossa aloimme hahmotella oppaan teemoja. Muistiinpanoista saimme paljon tärkeää tietoa oppaan kehittämistä varten, joka olisi muuten voinut helposti unohtua tai jättää huomioimatta. Kerätyt tiedot olivat oppaan sisältöön, rakenteeseen, selkeyteen ja yksityiskohtiin liittyvää tietoa, ja lähinnä kokemusasiantuntijoiden toiveita ja ideoita. Teemoiksi toivottiin muun muassa eettisiä periaatteita, lastensuojeluprosessia, työhyvinvointia, mentalisaatiota, kohtaamista ja siihen liittyvää ennakkoluulottomuutta, palvelujärjestelmää ja -ohjaamista sekä erilaisia toimintaohjeita. Oppaan laajuudeksi toivottiin 20–25 sivua.

Maaliskuussa 2021 lähetimme Kokemuskumppaneille sähköpostitse palautekyselyn kehittämismielessä oppaan ensimmäisestä versiosta, joka oli keskeneräinen ja kaipasi kehittämisideoita. Arvioinnin kohteena oli kaavio lastensuojeluprosessista sekä kriisin vaiheet. Pienen vastausprosentin johdosta lähetimme muistutusviestin, jonka myötä saimme kokonaisuudessaan kolme vastausta. Palautekyselyn avulla teimme tarkennuksia kriisin vaiheisiin. Kokemuskumppanit toivoivat erilaisia täsmennyksiä ja lisäyksiä oppaaseen, kuten omaa lukua mielenterveys- ja päihdetyöstä sekä lukua lasten yleisimmistä neuropsykiatrisista haasteista sekä niiden huomioimisesta asiakastyössä. Ehdotetuista teemoista valitsimme jälkimmäisen, koska sitä oli toivottu enemmän. Ajattelimme myös, että jos otamme molemmat, oppaasta tulee liian laaja.

Maaliskuun loppupuolella otimme ensimmäistä kertaa yhteyttä helmikuussa 2021 koulutuksensa aloittaneisiin Kokemuskumppaneihin. Päädyimme järjestämään Teamsin välityksellä kaksi ryhmähaastattelua, joihin osallistui uusien Kokemuskumppaneiksi koulutautuvien lisäksi kaksi aiemmin valmistunutta Kokemuskumppania. Esittelimme kesken-

eräistä opasta ja pyysimme palautetta siitä. Samalla tiedustelimme Kokemuskumppanien toiveita oppaan sisällöstä. Kokemuskumppanit antoivat hyvää palautetta oppaan selkeydestä ja kattavuudesta. Kokemuskumppanit ehdottivat, että lisääsimme lastensuojeluprosessi-kappaleeseen tarkennusta huostaanotosta ja sen vastustamisesta. Päädyimme kuitenkin olla ottamatta sitä oppaaseen, koska koimme sen olevan epäolennainen Kokemuskumppanin työssä. Huostaanottoprosessissa tärkein rooli on lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä sekä sosiaalihuollon johtavalla viranhaltijalla tai muulla hänen määräämällä viranhaltijalla (Lastensuojelulaki 417/2007).

Maaliskuun aikana haastattelimme teemoittain Perhekuntoutuskeskus Lausteen sosiaalityöntekijää, kehittämiskokemusasiantuntijaa sekä palvelupäällikköä Teamsin välityksellä. Keskityimme työstämään seuraavia oppaan teemoja: palvelujärjestelmä, mentalisaatio, sosiaalipäivystys, toimintaohjeet sekä työhyvinvointi. Saimme sosiaalityöntekijältä kattavan esityksen mentalisaatioon liittyen sekä idean kaaviosta ja käytännön esimerkeistä. Palvelupäällikkö auttoi palvelujärjestelmän kategorisoimisessa ja kohdentamisessa sekä vastasi Kokemuskumppanien meille esittäneisiin askarruttaviin kysymyksiin, joita käytimme toimintaohjeet-luvussa. Palvelupäällikön ehdotuksesta päädyimme parantelemaan lastensuojeluprosessin kuviota selkeämmäksi. Palvelupäällikkö antoi vinkkejä myös tarpeellisiin yhteystietoihin. Teemahaastatteluissa pidimme huolen, että keskustelu soljuu etukäteen pohditun teeman sisällä antaen samalla tilaa haastateltavan kokemuksille, näkemyksille ja perusteluille (Eskola & Suoranta 2000, 86–88).

Kaikki kehittämisprosessin keskivaiheen Teams-tapaamiset Kokemuskumppaneiden kanssa olivat dialogisia keskusteluja. Saimme niistä paljon ideoita ja vinkkejä liittyen selkeyteen, sanavalintoihin ja yleisesti sisältöön. Dialogiset keskustelut olivat antoisia paitsi kehittämistyön kannalta myös oman ammatillisen kasvumme kannalta. Opimme niissä paljon lastensuojelusta asiakasvanhemman roolista, hyvästä kohtaamisesta ja laadukkaasta sosiaalityöstä. Oppaan kannalta saimme dialogisista keskusteluista monipuolista näkökulmaa, jota ei olisi saatu pelkän kyselyn avulla. Vastavuoroisen keskustelun avulla kokemusasiantuntijat herättivät myös toisissaan ajatuksia, joita ei olisi syntynyt ilman muita osapuolia.

Huhtikuussa 2021 lähetimme jälleen oppaan katsottavaksi toimeksiantajalle, hankepäällikölle sekä kehittämiskokemusasiantuntijalle. Lähetimme sähköpostitse Kokemuskumppaneille arvioitavaksi ajantasaisen version oppaasta sekä palautekyselyn koskien vinkkejä pitää lapsi mielessä sekä rentoutua työstä. Jälkimmäiseen saimme paljon apuja, ja

lopulta päädyimme esittämään Kokemuskumppanien työhyvinvointivinkit suorina lainauksina anonyymisti oppaaseen. Mentalisaatio-osioon vinkeistä pitää lapsi mielessä saimme niin vähän käytännön esimerkkejä, että päädyimme olla ottamatta vinkkejä oppaaseen. Kokonaisuudessaan saimme palautetta ja ideoita kuudelta Kokemuskumppanilta kuudestatoista Kokemuskumppanista.

Huhtikuun loppupuolella suunnittelimme yhdessä erään Kokemuskumppanin sekä toimeksiantajan ja hankepäällikön kanssa oppaan sisältämään nykytilanne- taulukkoa. Lisäksi haastattelimme yhtä Kokemuskumppania, joka halusi välittää palautteensa ja kehitysideansa Teamsin välityksellä. Sen seurauksena päädyimme poistamaan luvun lasten neuropsykiatrisista haasteista. Kyseinen Kokemuskumppani perusteli meille asian hyvin niin, että aiheesta jo tietävä vanhempi ei sellaista lukua tarvitse, ja puolestaan siitä tietämättömälle se on liian kategorisoiva ja suppea.

Tarkistus- ja viimeistelyvaihe

Tarkistusvaiheessa kehittämistyön toimijat, eli me opiskelijat, toimeksiantaja ja Kokemuskumppanit, kävimme läpi tuotoksen ja arvioimme sitä. Kyseisessä vaiheessa tuotos voidaan joko palauttaa takaisin toteutusvaiheeseen tai jatkaa viimeistelyvaiheeseen (Salonen 2013, 18). Teimme toimeksiantajalle ja Kokemuskumppanille palautekyselyt tuotoksesta (Liitteet 2 ja 3). Saimme hyvää palautetta, joten jatkoimme viimeistelyvaiheeseen. Viimeistelyvaihetta kuvaillaan usein työlääksi, sillä siinä viimeistellään sekä kehittämistyön tuotos, eli opas, että raportti kehittämistyöstä. Vastuu tässä vaiheessa on usein opiskelijalla. (Salonen 2013, 18). Meidän kohdallamme tuotoksen viimeistely ei ollut työlästä, sillä olimme työstäneet ja kehittäneet sitä aktiivisesti koko kevään. Kehittämistyön raporttiin panostaminen oli puolestaan jäänyt vähemmälle, sillä oppaan tekeminen oli niin intensiivistä ja työlästä.

Kevään 2021 aikana pyrimme kokoamaan opasta teema kerrallaan, joka välittyi hyvin kuvaamassamme työstövaiheessa. Lähetimme sähköpostitse oppaan eri versioita Kokemuskumppaneille katsottavaksi ja kommentoitavaksi. Lisäksi oppaan eri versioita tarkasteltiin Teams-palaverissa niin Kokemuskumppanien, toimeksiantajan, kuin muidenkin työstövaiheessa mainittujen tahojen kanssa.

Varasimme toukokuun 2021 varsinaiselle tarkistusvaiheelle, jossa hioimme oppaan lopulliseen versioonsa. Toukokuun alussa lähetimme toimeksiantajalle, hankepäällikölle,

kehittämiskokemusasiantuntijalle sekä Kokemuskumppaneille oppaan katsottavaksi ja kommentoitavaksi sähköpostitse. Samalla pyysimme mahdollisia kehittämisideoita jatkoa varten ja palautetta oppaasta sekä yhteiskehittämisen toimivuudesta (Liitteet 2 ja 3). Saimme toimeksiantajalta sekä suullisen että kirjallisen palautteen tekemämme kyselyn pohjalta. Hankepäällikön toiveesta vaihdoimme kansikuvan kuvituksen Perhekuntoutuskeskus Lausteen Asiakkaasta kumppaniksi –hankkeen imagon mukaiseksi. Sovimme hankepäällikön kanssa, että hankkeen työntekijät saavat oikeuden muokata opasta kokemusasiantuntijatyön kehittyessä.

Kuudestatoista Kokemuskumppanista kolme vastasi lähettämäämme palautekyselyyn. Saimme toimeksiantajan kautta vähän lisää Kokemuskumppaneiden antamia suullisia palautteita oppaasta. Erilaiset kyselyt olivat meille hyödyllisiä kehittämisprosessin alusta loppuun asti. Saimme niistä tietoa, jota emme olisi välttämättä muuten saaneet sellaisilta henkilöiltä, jotka eivät ehtineet tai pystyneet osallistumaan haastatteluihin. Kyselyt kasvattivat kehittämisprosessin aikana edes vähän muuten matalaa vastausprosenttia. Uskomme matalan vastausprosentin vaikuttavan oppaan sisältöön ja käytettävyyteen haittaavasti, sillä emme saaneet tarpeeksi näkökulmia siihen kohderyhmältä. Tämän seurauksena uskoisimme, että opas saattaa esimerkiksi vuoden kuluttua näyttää ihan erilaiselta kuin tällä hetkellä. Toisaalta kehittämistyön tarkoitus onkin kehittyä.

5 OPPAAN ESITTELY

Oppaan nimi on ”Rinnalla kulkijoita, niitähän me ollaan”: Opas lastensuojelun Kokemuskumppaneille. Opas on yhteiskehitetty Perhekuntoutuskeskus Lausteen Kokemuskumppanien, toimeksiantajan, Asiakkaasta kumppaniksi –hankkeen hankepäällikön, kehittämiskokemusasiantuntijan sekä Perhekuntoutuskeskus Lausteen palvelupäällikön ja sosiaalityöntekijän kanssa. Toimeksiantajamme toiveena oli, että opas on sähköinen, jotta sitä on käytännöllisempi päivittää, sillä aihe on niin uusi, että todelliset tarpeet tullaan näkemään vasta tulevaisuudessa.

Oppaan sisältö on pohdittu tarkkaan monesta lähtökohdasta. Oppaan sisältöön on vaikuttanut teorian tieto, Asiakkaasta kumppaniksi -hankkeen tavoitteet ja ajatukset sekä itse kokemusasiantuntijoiden ja hanketyöntekijöiden toiveet. Myös Kokemuskumppani-koulutus on luonut oppaalle hieman pohjaa. Oppaan tarkoituksena on toimia Kokemuskumppaneiden työkaluna työelämässä. Opas yhtenäistää kokemusasiantuntijatyötä tehden siitä laadukkaampaa ja eettisempää.

Opas koostuu yhteensä seitsemästä luvusta, jotka ovat etiikka, palvelujärjestelmä, asiakastyö, mentalisaatio, työhyvinvointi, toimintaohjeet ja yhteystiedot. Useampi luku sisältää vielä tarkempia alalukuja, joiden avulla olemme kohdentaneet kunkin aiheen vielä tarkemmin kokemusasiantuntijan työhön sopivaksi. Luku toimintaohjeista on ollut kokemusasiantuntijoiden toive, sillä kyseessä on niin uusi asia, että he kaipasivat tukea tiettyihin tilanteisiin, joita me selvitimme muun muassa kehittämiskokemusasiantuntijalta ja Perhekuntoutuskeskus Lausteen palvelupäälliköltä. Se ei siis varsinaisesti perustu teoriaan, vaan puhtaasti kokemusasiantuntijoiden toiveisiin ja tarpeisiin.

Etiikka ja eettinen toiminta korostuu työssä, jossa päivittäin työskennellään ihmisten kanssa. Ihmisarvo ja ihmisen kunnioittaminen ovat perusta sosiaalialan toiminnalle. (Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta 2011.) Kokemusasiantuntijat tekevät ihmisläheistä työtä, jossa he kohtaavat herkässä tilassa olevia ihmisiä. Eettinen toiminta on ensiarvoisen tärkeää kokemusasiantuntijan työn tukemiseksi, minkä takia valitsimme sen oppaan ensimmäiseksi luvuksi. Lisäksi Kokemuskumppani-koulutus sisälsi etiikkaosion. Kokemusasiantuntijat laativat itse koulutuksessaan eettiset ohjeet itselleen, ja olemme käyttäneet niitä samoja ohjeita oppaassakin muistuttamaan heitä tärkeistä arvoista ja toimintaperiaatteista.

Asiakastyö-luvussa on kolme alalukua, jotka ovat kriisityö, kohtaaminen ja pohdintaa. Lastensuojelun asiakkuus, etenkin huostaanotto, on usein vanhemmille kriisi. Lastensuojelun asiakasvanhemmat ovat tietyllä tavalla jokainen kokeneet kriisin, joka aiheuttaa voimakkaita tunteita ja jopa toimintakyvyn heikkenemistä. (Koski 2020, 6.) Vaikka kokemusasiantuntija on itse kohdannut kriisin, voi hänellä olla haasteita tukea kriisissä olevaa vanhempaa. Kriisitilanteet ovat haastavia, koska jokainen kokemus on yksilöllinen. Oppaassa on tästä syystä avattu kriisin vaiheet sekä listattu ohjeita kokemusasiantuntijan työn tueksi siitä, kuinka auttaa ja tukea asiakasvanhempaa kriisin eri vaiheissa.

Kokemusasiantuntijan tekemä työ on ihmisläheistä työtä. Ihmisläheinen työ on puolestaan pitkälti kohtaamista. Kohtaaminen tarkoittaa kuulluksi, nähdyksi ja ymmärretyksi tulemistä. Moni kokee näiden puutetta palveluissa ja yhteiskunnassa. (Kasvajat ry.) Tiinänen (2019, 56) tutkielman mukaan lastensuojelun asiakasäitien mielestä kohtaamiset erilaisten työntekijöiden kanssa ovat olleet usein puutteellisia. Kohtaaminen on otettu oppaaseen tukemaan kokemusasiantuntijan työtä, koska hyvät kohtaamiskokemukset olisivat lastensuojelun asiakkaille ensiarvoisen tärkeitä. Kokemusasiantuntija voi parhaimmillaan korjata asiakasvanhemman huonot kohtaamiskokemukset muiden toimijoiden kanssa. Kokemusasiantuntijan tärkein tehtävä on kiireetön kuunteleminen ja kohtaaminen, joka ei pidä sisällään neuvoja tai ohjeita (Hietala & Rissanen 2015).

Pohdinta-luvun valinta oppaaseen perustuu itsereflektion tärkeyteen kokemusasiantuntijatyössä. Reflektiossa on tyypillistä oman ajattelun ja uskomusten kriittinen tarkastelu ja oman toiminnan ymmärtäminen (Vilén ym. 2008, 108). Kriittisyys omia ajatuksia ja toimintamalleja kohtaan on kokemusasiantuntijalle tärkeää työssä. Kokemuskumppani tekee työtään oman kokemuksensa avulla, jolloin objektiivisuus ja asioiden tarkastelu useammasta näkökulmasta voi ilman tietoista itsereflektiota unohtua. Pohdinta-luvun tavoite on herättää kokemusasiantuntijassa erilaisia ajatuksia omassa toiminnassa sekä päästä ulos tietynlaisesta kuplasta, jossa kokemusasiantuntija saattaa helposti olla. Siihen liittyen on tärkeää muistaa, että kokemustieto on aina subjektiivista ja jokaisen ihmisen henkilökohtaista tulkintaa, johon vaikuttaa aiemmat käsitykset maailmasta ja itsestä. Jokainen ihminen tulkitsee tapahtumia omista lähtökohdista. (Vahtivaara 2011, 21.)

Oppaan luvussa mentalisaatiosta on käytännön esimerkkien lisäksi myös hieman opettavaa tekstiä aiheesta. Kokemusasiantuntijat opiskelivat mentalisaatiosta Kokemuskumppani-koulutuksessa, mutta halusimme vielä konkretisoida aihetta oppaassa. Vanhemman hyvä mentalisaatiokyky auttaa vanhempaa ymmärtämään lasta paremmin ja sitä kautta se myös parantaa perheenkeskistä vuorovaikutusta (Viinikka 2014; Pajulo

ym. 2015). Jo tietoisuus mentalisaatiosta ilmiönä tukee kokemusasiantuntijaa hänen työssään, kun hän voi vahvistaa asiakasvanhemman ja tämän lapsen suhdetta sekä auttaa asiakasvanhempaa tunnistamaan lapsen tarpeita ja ajatuksia sekä niiden taustalla olevia tunteita. Puutteellinen mentalisaatiokyky on puolestaan yhteydessä vakaviin varhaisiin traumakokemuksiin, elämänhallinnan ja ihmissuhteiden ongelmiin, päihdeongelmiin sekä psyykkisiin häiriöihin (Koivisto ym. 2009; Katznelson 2014).

Oppaan kuudennessa teemassa eli työhyvinvoinnissa Kokemuskumppaneita kannustetaan pitämään huolta omasta hyvinvoinnistaan. Kokemusasiantuntija tekee vuorovaikutuksellista työtä, jossa hänen tärkein tehtävänsä on olla lastensuojelun asiakasvanhemman tukena. Vuorovaikutuksellinen tukeminen puolestaan ei onnistu ilman tunnetyökentelyä, joka vaatii ihmiseltä paljon niin henkisesti kuin fyysisestikin. On ensiarvoisen tärkeää, että vuorovaikutuksellista tukemista tekevä jaksaa itse ja voi hyvin. (Vilén ym. 2008, 95.) Baker (2005, 26) korostaa, että työntekijän tulee hoitaa omaa itseään etenkin silloin, kun hän käyttää työvälineenä omaa persoonaansa. Kokemusasiantuntija tekee juuri sellaista työtä. Sen vuoksi meille oli selvää valita yhdeksi oppaan luvuksi työhyvinvointi. Voidakseen auttaa muita jaksamaan, täytyy ensin itse jaksaa. Kokemusasiantuntijan tärkein työkalu on oma kokemustarina, joka on osa omaa itseä (Vainio 2019, 65). Teema sisältää herätteleviä kysymyksiä, Kokemuskumppanien omia vinkkejä töistä irtautumiseen, keinoja hallita myötätuntostressiä sekä toimintaohjeen oman jaksamisen loppuessa.

Oppaan viimeiset luvut toimintaohjeista ja yhteystiedoista perustuvat täysin kokemusasiantuntijoiden toiveisiin ja tarpeisiin. Toimintaohjeet sitovat Kokemuskumppaneita toimimaan erinäisissä tilanteissa yhteisen linjauksen mukaisesti. Toimintaohjeet-luku tukee kokemusasiantuntijoita heidän itse nostamissa epävarmuuksissa työstään, joka on niin uutta, että siihen liittyi paljon kysymyksiä. Ne kysymykset liittyivät mm. kokemusasiantuntijan ja sosiaalityöntekijän väliseen suhteeseen sekä huostaanottopäätöksestä valittamiseen. Haastattelimme hankkeen hankepäällikköä, hanketyöntekijää, kehittämiskokemusasiantuntijaa sekä lisäksi Perhekuntoutuskeskus Lausteen palvelupäällikköä niiden asioiden selvittämiseksi. Yhteystiedot-luku on koottu kokemusasiantuntijan mahdollisten yhteistyötahojen näkökulmasta. Siinä on myös kuultu edellä mainittuja tahoja.

Oppaan lopuksi liitteistä löytyy mallipohja Kokemuskumppanin ansioluettelosta sekä Kokemuskumppani Pia Köpsin suunnittelema Nykytilanne-taulukko, jota voi hyödyntää asiakasperheen nykytilanteen hahmottamiseksi erilaisissa viranomaispalavereissa. Sen tarkoituksena on tehostaa palavereita, sillä usein niissä menee kauan aikaa asiakkaan

nykytilanteen selvittämiseksi kaikille osapuolille. Etenkin viranomaisten suuri vaihtuvuus lisää epäselvyyttä asiakkaan tilanteesta. Nykytilanne-taulukko auttaa myös asiakasta hahmottamaan ja ymmärtämään paremmin omaa tilannettaan.

Pyrimme tekemään oppaasta helppolukuisen sekä visuaalisesti selkeän ja kevyen. Olemme hyödyntäneet oppaassa monipuolisesti kaavioita, taulukkoja, huoneentauluja, muistilistoja, oppaan lukijaa herätteleviä kysymyksiä sekä hyperlinkkejä. Hyvärinen korostaa, että tiedon tulisi olla aina ajantasaista, virheetöntä sekä tutkittuun tietoon perustuvaa (Hyvärinen 2005, 1769–1773; Pakarinen & Väkimäki 2018). Hyperlinkit ohjaavat lukijan erinäisille sivustoille, kuten Mannerheimin lastensuojeluliitto, Terveysten ja hyvinvoinninlaitos sekä Lastensuojelun Keskusliiton Lastensuojelu.info. Hyperlinkkien avulla lukija löytää helppolukuista ja tosiasioihin perustuvaa tietoa luotettavilta sivuilta laajentaakseen tietoaan. Oppaan visuaalinen ilme noudattaa Perhekuntoutuskeskus Lausteen graafisia ohjeita. Saimme tarkat ohjeet muun muassa tekstin koosta, fontista sekä värimaailmasta. Näillä tekijöillä on suuri merkitys sisällön selkeyttämiseksi (Hyvärinen 2005, 1769–1773; Pakarinen & Väkimäki 2018).

6 ARVIOINTI JA POHDINTA

Tässä luvussa avataan sekä kehittämisprosessin että sen tuotoksen, oppaan, arviointia. Ensin arvioidaan kehittämisprosessia meidän näkökulmastamme, sen sujuvuutta ja myös siihen liittyviä haasteita. Sen jälkeen kerrotaan oppaan arvioinnista toimeksiantajan ja Kokemuskumppaneiden näkökulmasta. Lopuksi vielä pohditaan kehittämistyön prosessin aikana tapahtunutta oppimista sekä ammatillista kasvua ja kehitystä sosionomin (AMK) kompetenssien kautta.

6.1 Kehittämisprosessin arviointi

Kehittämisprosessi on ollut opettavainen ja avartava kokemus. Pääsimme kumpikin hankemaailmaan ja kehittämistyöhön ensimmäistä kertaa. Kaiken kaikkiaan prosessi kesti vajaan vuoden, ja se piti sisällään paljon kaikkea uutta ja mielenkiintoista. Kokonaisuudessaan koemme kehittämisprosessin sujuneen hyvin. Olemme oppineet paljon niin kehittämistyöstä kuin viestinnästä, kohtaamisesta, priorisoinnista sekä itse lastensuojelusta alana ja eritoten lastensuojelusta asiakasvanhemman näkökulmasta.

Kehittämistyö asiana oli meille kummallekin vieras. Se myöskin konkretisoitui vasta noin puoli vuotta prosessin alkamisen jälkeen, kun palasimme kehittämistyön raportin pariin ja huomasimme, kuinka väärin se oli otsikoitu ja jaoteltu. Onneksemme olimme pitäneet kehittämistyön prosessista tarkkaa kirjanpitoa. Olimme ottaneet ylös kaikki yhteydenotot, vastaukset ja kaikki prosessin etenemisen osalta tärkeät asiat. Nämä helpottivat raportin kirjoittamista huomattavasti.

Viestintä opetti meitä myös siinä mielessä, että se tapahtui täysin sähköisesti johtuen Covid-19-pandemiasta. Tämä vaikeutti, ainakin meidän kohdallamme, aidon kohtaamisen toteutumista sekä luontevan suhteen luomista muihin osapuoliin. Lisäksi kaikki opinäytetyöhön liittyvät kurssit koulussa olivat etänä, mikä vaikutti prosessiimme haittaavasti. Se vähensi motivaatiota ja jo valmiiksi paljon vaadittu oma-aloitteisuus kasvoi entisestään. Etävuorovaikutus ei ikinä korvaa oikeaa, fyysistä vuorovaikutusta.

Priorisointi sai kehittämistyön työstämisvaiheen puolivälissä aivan uuden merkityksen. Huomasimme, kuinka sivumäärä oli täyttymässä liian nopeasti ja asiakokonaisuuksista

oli tulossa liian laajoja. Aloimme kyseenalaistamaan kokonaisia asiakokonaisuuksia, jolloin yritimme samaistua Kokemuskumppaneihin ja heidän tekemään työhön. Asiaa hankaloitti se, että edes Kokemuskumppanit eivät vielä tienneet omasta työstään paljoakaan. Huomasimme haastatteluissa, kuinka he eivät itsekään aina olleet varmoja aiheiden hyödyllisyydestä ja käytettävyydestä. Usein he pitivät kaikesta ja halusivat enemmänkin, mikä ei ollut mahdollista.

Edellisessä kappaleessa mainittu Kokemuskumppaniin samaistuminen oli haastavaa, ellei mahdotonta. Se nimittäin vaatisi samaistumista lastensuojelun asiakasvanhempana olemiseen. Emme itse ole edes vanhempia, mikä teki tästä entistäkin vaikeampaa. Toisaalta meillä oli avoimet mielet ja ennakkoluuloton asenne kaikkea kohtaan, jota pidimme haasteen lisäksi etunamme. Myös aiheen uutuus auttoi meitä säilyttämään ennakkoluulottoman asenteen. Kehittämisen näkökulmasta kuitenkin pieni kriittisyys olisi ehkä tehnyt hyvää, sillä se olisi helpottanut rajaamista ja priorisointia.

Epävarmuuden sietokykymme on kehittynyt todella paljon, joustavuus ja mukautuminen ovat olleet koetuksella prosessin alusta loppuun. Näiden myötä stressin sietokyky on väistämättä päässyt kehittymään ja siihen liittyen myös stressin hallinta. Olemme oppineet työn ja vapaa-ajan erottamisen tärkeyden palautumiselle ja omalle hyvinvoinnille. Etäopiskelu ja -kehittäminen on koetellut sitä tavallista enemmän, kun työt tehdään kotona, jossa pitäisi myös rentoutua.

Suunnittelun tärkeys on korostunut prosessissa, etenkin kun toimeksiannon aikataulu oli puoli vuotta edellä koulun aikataulua. Jälkiviisaina voimme siihen liittyen todeta paljonkin asioita, jotka olisimme voineet tehdä toisin. Päällimmäisenä aikataulutukseen liittyen teimme sen virheen, että lähes koko kevään paneuduimme yksinomaan oppaan tekemiseen ja jätimme kehittämistyön raportin sivuun. Kuten jo ylempänä sanottu, oppaan tekeminen oli pitkä, intensiivinen ja työläs prosessi. Sillä oli osansa siinä, että kehittämistyön raportti ”unohtui”. Kevät meni silmänräpäyksessä, ja sen lopulla avasimme kehittämistyön raportin pitkästä ajasta ja totesimme sen menevän melkein kokonaan uusiksi. Meidän olisi pitänyt tehdä kehittämistyön raporttia koko ajan oppaan työstämisen ohella.

Aikataulutukseen liittyen oppaan näkökulmasta olimme kunnianhimoisia. Teimme tarkan suunnitelman, joka ei toteutunut. Olimme aktiivisesti yhteydessä Kokemuskumppaneihin sekä toimeksiantajaan, ja suunnittelimme tapaamisemme etenkin alkuvaiheessa kaikesta huolimatta tarkasti. Jos emme tavoittaneet Kokemuskumppaneita, tapasimme silti

kahdestaan ja työstimme opasta eteenpäin. Siinä mielessä pidimme itse aina kiinni aikataulusta siltä osin, mitä pystyimme.

Koemme ylempänä mainitun epävarmuuden sietokyvyn kehittyneen etenkin suunnitelman pieleen menemisen johdosta. Aluksi meillä oli tarkka suunnitelma, ja lopulta emme tiedäneet, toteutuuko yksikään haastattelu tai saatikka ryhmähaastattelu, joita olisimme halunneet tehdä enemmän. Tähän liittyen joustavuus oli avainasemassa: sovimme Kokemuskumppaneiden kanssa yksilöhaastatteluja enemmän suhteessa ryhmähaastatteluihin, vaikka ne ovat meidän näkökulmastamme enemmän aikaa vieviä ja ehkä siltikin vähemmän antavia. Lisäksi teimme pari puheluhaastattelua Kokemuskumppaneiden toiveesta, vaikka suunnitelmassamme ei ollut niistä mitään mainintaa. Teimme mielestämme parhaamme saadaksemme mitä enemmän haastatteluja toteutettua.

Kehittämisosuutta hankaloitti hieman se, että sekä ohjaava opettajamme että toimeksiantajamme vaihtuivat kesken prosessin. Toimeksiantajan vaihtumista emme kokeneet suureksi haasteeksi, koska olimme jo niin pitkällä prosessissakehitt, että yhteydenpito toimeksiantajaan ei ollut enää yhtä intensiivistä. Ohjaavan opettajan vaihtuminen vuoden vaihteessa aiheutti kuitenkin haastetta, koska koimme, että opettajilla oli hyvin erilaiset näkemykset kehittämisprosessista ja kehittämistyön raportista. Tässä kohtaa käsityksemme kehittämisprosessista, raportin rakenteesta sekä jopa kehittämistyön tavoitteesta muuttui. Aloitimme melkein alusta niin kaiken ajatus- kuin kirjoittamistyönkin. Onnekkaimmista opettajamme olivat molemmat avuliaita, ymmärtäväisiä ja tukivat meitä työsämme. He olivat myös helposti lähestyttäviä matalalla kynnyksellä.

Tätä, kuten todennäköisesti jokaista muutakin kehittämisprosessia värittää myös haasteet haastateltavien tavoittamisesta. Myös tähän vaikutti todennäköisesti koronapandemia, koska kaikki yhteydenotot tapahtuivat sähköpostitse ja lopulta yhteydenpidot Teamsin tai puhelimen välityksellä. Monella on korkeampi kynnyks tavata verkon välityksellä tai se ei tunnu luonteelta - myös meillä. Uskomme, että meillä olisi edes vähän korkeampi osallistujaprosentti haastatteluihin ja tapaamisiin, jos olisimme pystyneet tavata kokemusasiantuntijavanhempia kasvotusten. Voi olla, että myös niiden anti olisi erilainen, ja tätä kautta myös tuotoksemme olisi erilainen.

Kokemuskumppanien yhteydenpidon haasteissa onnekkaimmista opettajamme, kummatkin, olivat aina apunamme ja tukenamme. Koimme, että he aidosti kuuluivat huollemme siitä, että emme saa vastauksia sähköposteihimme emmekä osallistujia haastat-

teluihin tai tapaamisiin. Tässä kohtaa toimeksiantajat laitoivat itse kokemusasiantuntijavanhemmille viestiä ja muistuttivat heidän velvollisuudestaan osallistua tähän kehittämisprosessiin. Meille heiltä saamat ideat ja ajatukset olivat ensiarvoisen tärkeitä, koska teimme oppaan heille heidän työtänsä varten. Lisäksi tämä on niin uusi asia, että emme voineet turvautua muihin samankaltaisiin tuotoksiin, koska niitä ei ollut olemassa.

Asian uutuuteen liittyen kehittämisprosessia lohdutti ajatus siitä, että tuotoksemme ei ole koskaan valmis: se kehittyy koko ajan. Vasta sitten, kun Kokemuskumppani-työtä on tehty pidemmän aikaa, tullaan näkemään todelliset tarpeet oppaan sisällölle ja sitä tullaan sen mukaan muokkaamaan. Se, ettemme tehneet mitään täysin lopullista, oli todella helpottava ajatus.

6.2 Eettisyys kehittämisprosessissa

Kehittämistyössä pyrimme takaamaan eettisyyden toteutumisen. Allekirjoitimme opin- näytetyösopimuksen sekä tutkimusluvan (Arene 2020, 14). Jälkimmäistä tarvitsimme to- teuttaaksemme haastattelut. Tutkimusluvan myötä sitouduimme vaitiolovelvollisuuteen. Prosessin aikana kirjasimme haastatteluja ja kyselyvastauksia muistiin niin, etteivät ne sisältäneet henkilötietoja (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2019,11). Keräty aineisto oli vain meidän käytössämme, eikä sitä luovutettu ulkopuolisille. Kehittä- mistyössä olevien julkaisujen tekijyyden tulee olla sovittua (Arene 2020, 14). Kehittämis- työ sisälsi Kokemuskumppani Pia Köpsin itse laatiman Nykytilanne- taulukon, jonka mu- kaan ottamisesta sovimme yhdessä toimeksiantajan, hankepäällikön sekä Köpsin kanssa. Kiinnitimme erityistä tarkkaavaisuutta siihen, että kehittämis-työssä taulukko esi- tetään selkeästi Köpsin tuotoksena.

Mukana olleiden osapuolten osallistuminen tulee perustua vapaaehtoisuuteen ja heillä pitää olla mahdollisuus keskeyttää se niin halutessaan ilman seurauksia. Heidän tulee saada kattavaa tietoa käytännön toteutuksesta ja siitä, mitä osallistuminen käytännössä tarkoittaa. (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2019,8–9.) Kokemuskumppa- nit osallistuivat yhteiskehittämiseen siinä määrin, kuin kokivat itse tarpeelliseksi. Osallis- tuminen oli vapaaehtoista, vaikkakin Asiakkaasta kumppaniksi- hanke velvoitti Koke- muskumppanit osallistumaan yhteiskehittämiseen. Osapuolet olivat tietoisia siitä, mihin haastatteluista ja kyselyistä saatua tieto hyödynnettiin (Tutkimuseettisen neuvottelukun- nan julkaisuja 2019,8–9). Tässä tapauksessa tietoa kerättiin opasta varten. Kehittämis-

prosessin alussa Kokemuskumppanit saivat sähköpostilla tiedotteen, jossa esittäydymme ja kerroimme kehittämistehtävästä, käytettävistä menetelmistä sekä kehittämissprosessin aikataulusta.

Haastatteluissa huomioimme kunnioittavan kohtaamisen, sensitiivisyyden sekä luottamuksellisuuden (Suomen Kotiseutuliitto 2021). Muotoilimme haastattelukysymykset – sekä kirjalliset että suulliset - parhaamme mukaan niin, että ne eivät olisi ketään kohtaan loukkaavia. Suosimme dialogisia keskusteluja, joissa haastateltava sai vapaasti kertoa itsestään, kokemuksistaan, mielipiteistään ja toiveistaan. Haastateltavat tiesivät haastattelujen perustuvan vaitiolovelvollisuuteen. Haastattelu- sekä kyselykysymykset olivat ennalta tarkkaan pohdittuja. Haastateltaville teetetyillä kysymyksillä kerättiin vain sellaista tietoa, joka palveli opasta. (Suomen Kotiseutuliitto 2021.)

Haastattelijoina kiinnitimme huomiota kysymysten laatuun sekä haastattelutilanteeseen. Kysymysten tuli olla selkeitä ja ymmärrettäviä. Niiden tuli myös olla riittävän rajattuja, eivätkä kysymykset saaneet olla johdattelevia (Taanila 2019.) Haastattelut toteutettiin joko yksilö- tai ryhmähaastatteluna, jolloin etenkin ryhmähaastatteluissa piti varmistaa, että jokainen haastateltava tuli kuulluksi. Haastattelukysymykset sekä haastattelutilanteet olivat haastateltavaa kunnioittavia, sellaisia, joilla haastateltavaa ei loukattu tai haavoitettu. Ottaen huomioon haastattelumme aiheet ja haastateltaviemme aikaisemmat kokemukset, tuli meidän kiinnittää erityisesti huomiota kunnioittavaan ja sensitiiviseen kohtamiseen.

6.3 Oppaan arviointi

Pyysimme toimeksiantajaa, kehittämiskokemusasiantuntijaa ja Kokemuskumppaneita arvioimaan opasta neljän teeman pohjalta. Teemat olivat oppaan ulkonäkö, sisältö, hyödynnettävyys sekä yhteistyö kehittämissprosessissa.

Toimeksiantajan arvio

Tapasimme toimeksiantajaa, hankepääällikköä sekä Perhekuntoutuskeskus Lausteen kehittämiskokemusasiantuntijaa Teamsin välityksellä. Tapaamisessa kävimme läpi kulu- nutta kevättä sekä kuulimme palautteen oppaasta teemakohtaisesti. Oppaan ulkonäkö

vastasi visuaalisesti Perhekuntoutuskeskus Lausteen graafisia ohjeistuksia ja oli tyyli-
tään lukijaystävällinen. Kiitosta sai myös selkeä sisällysluettelo. Perhekuntoutuskeskus
Lausteen tarkoista graafisista ohjeistuksista huolimatta toimeksiantaja koki, että olimme
saaneet tuotua myös oman kädenjälkemme oppaaseen. Opasta oli helppo lukea niin
sähköisenä versiona tietokoneelta kuin älypuhelimeltakin.

Hyvää palautetta sai myös oppaan sisältö: olimme onnistuneet kokoamaan kattavan op-
paan ja priorisoimaan ydinasiat, sillä Kokemuskumppaneilla oli hyvin eriäviä mielipiteitä
ja näkemyksiä oppaan sisällöstä. Opas eteni loogisessa järjestyksessä ja palveli koko-
naisuutta, saimme kiitosta teemojen etenemisestä suurista asiakokonaisuuksista yksi-
tyiskohtiin. Erityistä kiitosta saimme hyperlinkeistä, jotka veivät mm. Terveyden- ja hy-
vinvoinnin laitoksen, erilaisten lakien sekä yhdistysten nettisivuille. Tämä mahdollisti sen,
että opas oli samaan aikaan sekä kompakti että laaja.

Yhteystietojen osalta olisi kaivattu sosiaaliamiesten yhteystietoja, ja puolestaan nuo-
risopoliklinikan yhteystiedot nähtiin turhana. Palautteessa nostettiin esille myös erilaisten
yhteistyöjärjestöjen (Finfam, Aisti ry) yhteystietojen puuttumista. Oikaisimme asiaa siinä
määrin, että kyseisten järjestöjen yhteystiedot löytyivät palvelujärjestelmä-
luvusta. Li-
säksi yhteystiedot- luvun lopussa muistutetaan lukijaa vielä palaamaan palvelujärjes-
telmä-lukuun. Kehittäjäkokemusasiantuntija nosti esille myös Terveyden ja hyvinvoinnin
laitoksen sivujen hyödyntämisen sijasta Yhteisömedian sivuja, jotka hän koki kattavam-
miksi sosiaalisen kuntoutuksen osalta.

Oppaan hyödynnettävyydestä puhuttaessa korostettiin Kokemuskumppani-toiminnan
uutuutta, minkä vuoksi hyödynnettävyys todentuu osittain vasta tulevaisuudessa. Siitä
huolimatta jo nyt voitiin sanoa, että oppaan helppolukuisuus ja ytimekkyys tulevat edis-
tämään sen hyödynnettävyyttä. Sähköisen version ansioista opasta on helppo päivittää
ajantasaiseksi, esimerkiksi linkkien ja yhteystietojen osalta.

Yhteistyömme toimeksiantajan kanssa koettiin hyväksi: se on ollut suoraa, sujuvaa ja
ratkaisukeskeistä. Toimeksiantaja koki, että ongelmatilanteissa haettiin ratkaisuja yhteis-
voimin. Se, että olimme itse suoraan yhteydessä Kokemuskumppaneihin, koettiin toimi-
vaksi. Tämän ansioista toimeksiantaja ei ole joutunut toimimaan välikätenä meidän ja
Kokemuskumppaneiden välisessä kommunikoinnissa. Tapaamisessa hankepäällikkö
pohti viestinnän sujuvoittamista tulevaisuuden kannalta. Olimme syksyllä 2020 sopineet,
että olisimme lähtökohtaisesti yhteydessä toimeksiantajaan. Kevään 2021 aikana huo-

masimme, että sähköpostiketjuihin oli hyvä lisätä myös hankepääällikkö sekä Perhekuntoutuskeskus Lausteen kehittämiskokemusasiantuntija, jotta kaikki osapuolet pysyisivät ajan tasalla. Tämä oli ollut oikea ratkaisu, sillä se oli vähentänyt kyseisten henkilöiden välistä ylimääräistä sähköpostiviestittelyä.

Toimeksiantajan palaute oppaasta on luettavissa kokonaan raportin lopussa liitteissä (Liite 4). Palautteen lopussa on myös toimeksiantajan keräämät suulliset palautteet oppaasta Kokemuskumppaneilta.

Kokemuskumppanien arvio

Keräsimme Kokemuskumppaneilta palautetta suullisesti toimeksiantajan kautta sekä sähköpostitse välitetyllä palautekyselyllä, johon vastasi kolme Kokemuskumppania. Kevään 2021 aikana olemme lähettäneet oppaan eri versioita tarkastettavaksi sekä kommentoitavaksi. Kokonaisuudessa kevään aikana kerätty palaute on ollut positiivista ja mukaan on myös mahtunut rakentavaa palautetta; toiveita siitä mitä voisi tehdä toisin, jotta se palvelisi Kokemuskumppaneita parhaiten. Kokemuskumppanit ovat kertoneet olleensa yllättyneitä siitä, kuinka hienon ja kattavan oppaan olemme onnistuneet kaikkien toiveiden pohjalta luomaan. Toimeksiantajamme mukaan Kokemuskumppanit ovat ottaneet innokkaana vastaan lopullisen version, ja opas on otettu heti käyttöön niin sähköisenä kuin paperisenäkin versiona. Alla on palautekyselyihin vastanneiden Kokemuskumppanien suoraan lainatut arviot oppaasta. Toimeksiantajan keräämät suulliset Kokemuskumppanien palautteet löytyvät liitteistä (Liite 4).

”Oppaanne on monipuolinen ja linkitys hyvä lisä. Arvosana 5. Olette tehneet monipuolisen koosteen, josta tulee olemaan hyötyä meille kokemusasiantuntijoille. Jään odottamaan lopullista versiota, jonka printtaan itsellenikin.”

”Sisältöä on paljon ja se on tiiviissä muodossa. Pohdinnat ja esimerkit ovat hyviä. Uskon, että oppaasta saa mainion apuvälineen kentälle.”

”Oppaan sisältö on selkeä ja hyvä, hyvää on myös että alleviivatuista kohdista voi klikata itselleen lisää tietoa ja linkkejä. On tämä nettikirjallisuus ihmeellistä. Opas on todella kattava ja tarpeellinen opiskelumateriaali kokemuskumppaneille, lisäksi sieltä pysyy jälkikäteenkin tarkistamaan asioita. Oli tosi mahtavaa päästä yhdessä kehittämään opasta teidän kanssa ja kertomaan ideoita oppaan sisältöön. Ihan mahtavaa että olette ottaneet tämmöisen lopputyöprojektin itsellenne. Todella kattava ja laaja sisältö. Hienosti perehdytty aiheeseen jonka tiimoilta ei vielä paljon faktatietoa olekkaan. Arvosanaksi antaisin (kiitettävän) 5.”

6.4 Oman oppimisen kuvaus ja ammatillinen kasvu

Koemme oppineemme tämän kehittämistyön prosessin aikana valtavan paljon itseltämme niin ihmisinä kuin ammattilaisinakin. Prosessi on opettanut ja kasvattanut paljon, sillä olemme päässeet mukaan hankemaailmaan ja sitä kautta nähneet paljon. Sitä väritti lisäksi koronapandemia, joka haastoi meitä entisestään. Aiheemme puolestaan on antanut meille äärimmäisen paljon eväitä tulevaisuutta ja työntekoa varten. Olemme päässeet kuulemaan arvokkaita ja korvaamattomia kokemuksia ja ajatuksia kokemusasiantuntijavanhemmilta, joita emme koskaan unohda lastensuojelutyötä tehdessämme. Uskomme, että tämän prosessin myötä teemme työtämme hieman eri näkökulmasta kuin mitä tekisimme ilman sitä.

Kompetensseilla tarkoitetaan työntekijän valmiuksia, kykyjä, ominaisuuksia tai taitoja toimia ja suoriutua tehtävissään (Raatikainen ym. 2019, 19). Sosionomin odotetaan hallitsevan useita eri kompetensseja, joita tämä kehittämistyö on meille opettanut. Sosionomi (AMK) -tutkinnon kompetenssit jakautuvat kuuteen osaamisalueeseen. Nämä kuusi osaamisaluetta ovat sosiaalialan eettinen osaaminen, asiakastyön osaaminen, sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen, kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen, tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen sekä työyhteisö-, johtamis- ja yrittäjyysosaaminen. (SOAMK 2021.)

Haluamme työllämme edistää ihmisten hyvinvointia. Palvelujärjestelmää parantamalla ehkäistään tehokkaammin syrjäytymistä ja yksilö- sekä yhteiskuntatasolla edistetään asiakkaan osallisuuden toteutumista. Sosiaalinen oikeudenmukaisuus on työmme eettinen velvoite ja laatukriteeri. Sosiaalisen oikeudenmukaisuus ei toteudu, jos emme työskentele ihmisarvoa, tasa-arvoa, yhdenvertaisuutta kunnioittaen ja asiakkaiden tarpeita huomioiden. (Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet 2017.) New Yorkissa ”From

Pariahs to Partners” mallin käyttöönoton myötä lasten huostaanotot vähenivät ja vanhempien osallisuus lisääntyi. Samaa toivomme tapahtuvan myös Suomessa. Mitä useampi lapsi saa viettää turvallista, tasapainoista sekä kasvua ja kehitystä edistävää lapsuuttaan kotona, sen parempi.

Asiakastyön osaamisesta olemme eritoten kehittyneet tilanteeseen soveltuvien työmenetelmien valitsemisessa ja muutokseen tähtäävässä prosessissa. Valitsimme tarkkaan harkiten kehittämistyön kehittämismenetelmät ja niitä toteutettaessa tarkemmat tavat toimia ja lähestyä haastateltaviamme. Muutokseen tähtäävän prosessin (SOAMK 2021) näemme olevan koko kehittämistyön ajatus, eräänlainen lähtökohta ja tavoite, kun asiakkaat otetaan mukaan palvelun kehittämiseen. Kehittämistyön tuotos eli opas muovautui yhteiskehittämällä moniammatillisessa ja -alaisessa ryhmässä. Monialaisella yhteistyöllä eri alojen asiantuntijoiden kanssa pyritään takaamaan asiakkaalle tarpeidensa mukaisia palveluita (Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet 2017). Arvostimme niin omaa kuin toistenkin osaamista, näkemystä ja pätevyyttä. Olemme äärimmäisen kiitollisia kaikille opasta kehittämässä oleville, sillä ilman heidän työpanostaan oppaasta ei olisi tullut läheskään yhtä hyvää.

Sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen osaamisalueena korostuu jo Asiakkaasta kumppaniksi –hankkeessa, johon kehittämistyö perustuu. “Palvelujärjestelmä tarvitsee muutosta, jossa koko perheen tarpeet ja toimintakyky huomioidaan. Se tarvitsee uudenlaista tapaa ajatella auttamista yhdessä asiakkaidensa kanssa ja myös uudenlaista tapaa auttaa. Se vaatii rohkeutta auttaa perheitä muuttuvissa tilanteissa perheen muutoksissa ja muuttuvassa yhteiskunnassa” kirjoittaa Perhekuntoutuskeskus Lausteen palvelupäällikkö (Perhekuntoutuskeskus Lauste ry 2020b). Tässä mukana oleminen on opettanut meille paljon palvelujärjestelmän puutteista sekä kehittämistarpeista.

Palvelupäällikön haastatteleminen lisäksi haastattelimme palvelujärjestelmä-lukua varten kokemusasiantuntijoita. Siinä kehittyi kompetenssi palveluiden koordinoinnista ja soveltamisesta tilanteeseen ja voimavaroihin. Saimme kokemusasiantuntijoilta arvokasta tietoa ja kokemusta palveluiden kuormittavuudesta auttamisen sijasta ja sitä kautta opimme, kuinka palvelut tulee tarkasti sovittaa asiakkaan tilanteeseen ja voimavaroihin. Palveluiden paljous koetaan usein kuormittavana (Pulkkinen 2011, 34). Onkin hyvä miettiä, mistä kaikista palveluista edes kertoo asiakkaalle, jos ne ovat kovin samankaltaisia. Sen tarkka harkinta voi välttää asiakkaan väsymyksen ja uupumuksen palveluiden runsaudesta ja myöskin hämmennyksestä.

Osallisuuden edistäminen ja osallistavat toimintatavat korostuvat kehittämistyön lähtökohdassa yhteiskehittämisestä. Osallisuus on tärkeä ilmiö yhteiskehittämisessä ja sosiaali- ja terveysalalla, ja se onkin tuoreimmassa vuonna 2015 käyttöönotetussa sosiaalihuoltolaissa yksi vaatimuksista sosiaalipalveluissa (Pasanen 2018). Opimme osallistavia ja valtaistavia toimintatapoja haastatellessamme kokemusasiantuntijoita ja ottamalla heidät mukaan kehittämistyöhön.

Innovatiivisten menetelmien hyödyntämisestä työelämän kehittämisessä ajattelemme, että jälleen kehittämistyö pohjaa sille. Asiakkaasta kumppaniksi –hanke on tehty lastensuojelutyön kehittämistä varten, ja se on innovatiivinen ainutlaatuisuudessaan. Sen ainutlaatuisuus on myös haastanut meitä muun muassa teorian tiedon etsimisessä aiheesta sekä kehittämistyön tarpeen perustelussa. Lisäksi oppaan liitteissä on kokemusasiantuntija Pia Köpsin tekemä Nykytilanne- taulukko, joka on innovatiivinen menetelmä lastensuojelutyön kehittämistä varten.

Vaikuttamistyö on yksi kriittisen ja osallistavan yhteiskuntaosaamisen osa-alueen kompetenssi. Ajattelemme, että olemme olleet mukana vaikuttamistyössä kehittämistyön kautta. Perhekuntoutuskeskus Lausteen Asiakkaasta kumppaniksi –hankkeen yksi tavoite on ollut vaikuttaa palvelujärjestelmään. Olemme oppineet vaikuttamistyössä tärkeää taitoa, eli asian perustelemista. Vaikuttamistyötä tehdessä on tärkeää osata perustella oma kantansa sekä sen tarve ja hyöty. Sitä kautta aloimme itsekkin uskoa tähän hankkeeseen, mikä puolestaan on edellytys asiaan vaikuttamiselle; siihen on uskottava ensin itse. Tarpeen perustelemisen, luvut ja tilastot ovat avainasemassa myös rahoituksessa. Saimme selvityksen liittyen hankkeen rahoitushakemukseen, joka opetti meitä siitä, kuinka hankkeeseen rahoituksen saaminen on jo iso prosessi. Mitä enemmän luimme tällaisista, sitä enemmän aloimme itsekkin uskoa asian vaikuttavuuteen, hyötyyn ja tarpeeseen. Meille tuli olo, että olemme mukana jossakin tärkeässä.

LÄHTEET

Alpert, T. 2005. Research Review: Parents' service experience – a missing elementing research on foster care case outcomes. *Child and Family Social Work* 10 (4), 361–366.

Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. 2020. Viitattu 01.11.2021. <https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTI-SET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?t=1578480382>

Anttila, P. 2014. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Viitattu 01.11.2021. <https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta/#2.3.1.Positivismi>.

Baker, E.K. 2005. Työvälineenä oma persoona. Helsinki: Edita Prima Oy.

BASW 2016. Child protection: Social workers ask, 'have parents become the enemy?' <https://www.basw.co.uk/> > Media > News > 2016 > Child protection: Social workers ask, 'have parents become the enemy?'

Bate, P. & Robert, G. 2007. Toward a more user-centric OD: Lessons from the field of experience-based design and a case study. *The Journal of Applied Behavioral Science* 43, 41–66.

Ensi ja turvakotien liitto 2021. Vanhemmuus. Viitattu 05.09.2021. <https://ensijaturvakotien-liitto.fi/tukea-ammattilaiselle/vanhemmuus/>

Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 6. painos. Helsinki: Vastapaino.

Greenhalgh T, Humphrey C, Woodard F. 2011. User involvement in Health Care. BMJ Books.

Grönfors, M. 2015. Havaintojen teko aineistonkeräyksen menetelmänä. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (Toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: Vinkkejä aloittelevalle tutkijalle. 4. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Hietala, O. & Rissanen, P. 2015. Opas kokemusasiantuntijatoiminnasta. Kokemusasiantuntija – hoidon ja avun kohteesta omien kokemusten jakajaksi sekä palveluiden kehittäjäksi. Helsinki: Unigrafia Oy. Viitattu 27.10.2020. Saatavilla sähköisenä: <https://kuntoutussaatio.fi/files/1944/kokemusasiantuntija-opas.pdf>

Hirschovits-Gerts, T.; Sihvo, S.; Karjalainen, J. & Nurmela, A. 2019. Kokemusasiantuntijuus Suomessa: selvitys kokemusasiantuntijakoulutuksen ja -toiminnan käytännöistä. Työpaperi nro 17/2019. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. PunaMusta Oy.

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

Hyvärinen, R. 2005. Millainen on toimiva potilasohje? *Duodecim* 2005(121):1769–1773. Viitattu 20.09.2021. <https://www.duodecimlehti.fi/duo95167>

Innokylä 2021. Asiakkaasta kumppaniksi -toimintamalli – lastensuojelun asiakasvanhempien kokemustiedon hyödyntäminen lastensuojelun asiakastyössä ja kehittämisessä. Viitattu 10.05.2021. <https://innokyla.fi/fi> > Selaa toimintamalleja > Asiakkaasta kumppaniksi -toimintamalli – lastensuojelun asiakasvanhempien kokemustiedon hyödyntäminen lastensuojelun asiakastyössä ja kehittämisessä

Jalonen, H. 2019. Julkisten palvelujen yhteiskehittäminen – kaunista puhetta vai suomalaisen julkishallinnon arkea? *Hallinnon tutkimus*. Vsk. 38, nro 4, 305–311.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja - Sarja.

Kananoja, A., Lähteinen, M., Marjamäki, P. 2017. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma.

Kasvajat ry. Ihmiskeskeisyys - ihmisenä olemisen kriteerit: kun tehdään ihmisten hyvinvointiin tähtäävää toimintaa. Kasvava Opas ihmiskeskeisten palvelujen ja organisaatioiden suunnitteluun – yhdenvertaiset, asiakaskeiset, toimivat palvelut. Viitattu 19.12.2020. Saatavilla https://thl.fi/documents/10531/2851931/Materiaalia_2.9.ihmiskeskeisyys.pdf/44ee8d82-c6ac-4490-a581-1f73afa8b3fe.

Kasvatus- ja perheneuvonta ry 2021. Vanhempien kokemuksia. Viitattu 20.05.2021. <https://suomenkasper.fi/> > Lastensuojelu > Vanhemmille > Vanhempien kokemuksia

Katznelson H. 2014. Reflective functioning: A review. Clin Psychol Rev 2014; 34:107–17.

Kettunen, T. & Kasila, K. 2021. Kokemustieto yhteiskehittämisessä – Hyppy asiakaslähtöisyyteen terveyspalveluissa. JYU REPORTS 1. Viitattu 15.11.2021. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/74512/978-951-39-8543-1.pdf>

Kiljander, M. 2016. Vanhemman osallisuus lastensuojelun sijaishuollon aikana- fenomenologishermeneuttinen näkökulma. Pro gradu- tutkielma. Sosiaalityö. Lappi: Lapin yliopisto. Viitattu 05.09.2021. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-201605131140>

Kivelä, J. 2020. Lapset sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalla. Sosiaalityön maisteritutkielma. Jyväskylän yliopisto. Kokkolan yliopistokeskus Chydenius. Viitattu 19.10.2020. Saatavilla <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/70008>.

Koivisto, M.; Stenberg, J.-H.; Nikkilä, H.; Karlsson, H. 2009. Miten epävakaa persoonallisuushäiriö syntyy? Kirjassa: Epävakaan persoonallisuushäiriön hoito. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim, 39–64.

Koski, S. 2020. Huostaanotto ja vanhemmuus – vanhempien kokemuksia vanhemmuudesta huostaanoton aikana. Kandidaatintutkielma. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 19.12.2020. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/67706/URN%3ANBN%3Afi%3Ajyu-202002041963.pdf?sequence=1>

Kostiainen, E.; Ahonen, S.; Verho, T.; Rissanen, P. & Rotko, T. 2014. Kokemukset käyttöön – kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen. Työpaperi 36/2014. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.

Kuusikko-työryhmä 2021. Kuusikko-työryhmän julkaisusarja 1/2021. Viitattu 18.10.2021. https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/21_06_02_Kuusikko_Lastensuojelu_2020.pdf

Lahti, H. & Lehtola, T. 2018. Vanhemmuuden haasteet nykypäivänä. Opinnäytetyö. Sosiaalialan koulutusohjelma. Centria Ammattikorkeakoulu. Viitattu 05.09.2021. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2018110416613>

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015. Viitattu 19.12.202. Saatavilla sähköisesti <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150817#Pdp446558384>.

Lastensuojelulaki 417/2007. Viitattu 18.05.2021. Saatavilla sähköisesti <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Lastensuojelun Keskusliitto. 2021. Lastensuojelussa tulisi aina kuulla kokemusasiantuntijoita eettisesti. Viitattu 01.09.2021. <https://www.lskl.fi/tiedotteet/lastensuojelussa-tulisi-aina-kuulla-kokemusasiantuntijoita-eettisesti/>

Lehtinen, S.-T. 1997. Vapaaehtoistoiminta – kasvava voimavara? Näkökulmia ammattityöhön. Kansalaisareena ry. Omaehtoisen kehityksen julkaisuja. Sarja B, vapaaehtoistoiminta 1.

Lepänrinne, J. 2021. Turun Sanomat: Lastensuojelun asiakkaana olleita vanhempia koulutetaan kokemuksumppaneiksi ja vertaistueksi toisille. Viitattu 10.05.2021. Saatavilla <https://www.ts.fi/uutiset/paikalliset/5190889/Lastensuojelun+asiakkaana+olleita+vanhempia+koulutetaan+kokemuksumppaneiksi+ja+vertaistueksi+toisille>.

Mäki-Fränti, M. 2016. Kokemusasiantuntijuus sosiaalisen henkilöstön näkökulmasta; Tutkimus Tampereen Sarviksen sosiaaliammattilaisilla. Sosiaalisen työn pro gradu- tutkielma. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Tampere: Tampereen yliopisto. Viitattu 27.10.2020. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/99844/GRADU-1475830162.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Manninen, P. 2015. Kohti yhteisiä sanoja: Huostaanotettujen lasten vanhempien Voikukkia-ryhmätoiminnan mallintaminen ja ryhmätoiminnan vaikutukset vanhemman kokemana. Ylempi AMK-opinnäytetyö. Sosiaalialan koulutusohjelma. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 05.11.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2015052911206>

Mantila, R., Mikkonen, M. & Väinölä, L.-M. 2008. Onnistuneen sijoituksen silta rakentamassa. Lastensuojelun perhehoidon työkirja. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.

Mieli 2015. Kokemusasiantuntijakoulutuksen suositukset. Mielen Avain-hanke. Viitattu 30.11.2020. https://mieli.fi/sites/default/files/inline/Julkaisut/Kumppanuusesitteet/kokemusasiantuntija_suosituksenettiin.pdf

Mikkonen, I. & Saarinen, A. 2018. Vertaistuki sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Müller-Kohlenberg, H. 2002. Freiwilligekompetenz – ein streitbares Konzept oder konstruktive Realität?

Ojasalo, K.; Moilanen, T. & Virtanen, P. 2013. Projektijohtaminen hyvinvointipalveluissa. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Pajulo, M., Salo, S. & Pyykkönen, N.: Mentalisaatio ihmistä suojaavana tekijänä. Duodecim, 2015; 131 (11): 1050–7.

Pakarinen, T. & Välimäki, L. 2018. Kokemuseräistä tietoa vaskuliiteista. Hoitotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Helsinki: Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 20.09.2021. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/157856/Kokemuseraista%20tietoa%20vaskuliiteista1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pasanen, A. 2018. Yhteiskehittäminen on tulevaisuuden toimintatapa. THL-Blogi. Viitattu 22.10.2020. <https://blogi.thl.fi/yhteiskehittaminen-on-tulevaisuuden-toimintatapa/>.

Perhekuntoutuskeskus Lauste ry 2020a. Asiakkaasta kumppaniksi: Miten opitaan lastensuojelun asiakasvanhempia valtauttava tukemisen työtapa? Viitattu 26.10.2020. <https://lauste.fi> > Ajankohtaista > Yleinen > Asiakkaasta kumppaniksi: Miten opitaan lastensuojelun asiakasvanhempia valtauttava tukemisen työpaja?

Perhekuntoutuskeskus Lauste ry 2020b. Asiakkaasta kumppaniksi: Palvelujärjestelmän muutos. Viitattu 26.10.2020. <https://lauste.fi> > Ajankohtaista > Yleinen > Asiakkaasta kumppaniksi: Palvelujärjestelmän muutos

Perhekuntoutuskeskus Lauste ry 2020c. Perhekuntoutuskeskus Lauste ry. Asiakkaasta kumppaniksi: Missä tilanteissa lastensuojelun kokemuksumppani voi auttaa? Viitattu 05.09.2021. <https://lauste.fi/ajankohtaista-asiakkaasta-kumppaniksi-kokemuksumppanin-apu/>

Perhekuntoutuskeskus Lauste ry 2021a. Mitä me teemme. Viitattu 10.05.2021. <https://lauste.fi> > Mitä me teemme

Perhekuntoutuskeskus Lauste ry 2021b. Uusi hankepääällikkömme luotsaa Asiakkaasta kumppaniksi -vertaistukihanketta. Viitattu 10.05.2021. <https://lauste.fi> > Ajankohtaista > Perheiden arviointi ja kuntoutus > Uusi hankepääällikkömme luotsaa Asiakkaasta kumppaniksi -vertaistukihanketta

Perhekuntoutuskeskus Lauste ry 2021c. Kokemuskumppanit. Viitattu 10.05.2021. <https://lauste.fi> > Palvelumme > Kokemuskumppanit

Pesäpuu ry. 2017. Muutosvoimaa! Kohti nuorten kokemusasiantuntijuutta lastensuojelussa. Opas- ja käsikirja nro 3/2017. Jyväskylä: Kirjapaino Kari Ky.

Pitkänen, M. 2011. Vastuun paikka! Vanhempien tukeminen lapsen huostaanotossa. Soccan ja Heikki Waris- instituutin julkaisusarja nro 26,2011. Viitattu 22.09.2021. http://www.socca.fi/files/1404/Vastuun_paikka!_Vanhempien_tukeminen_lapsen_huostaanotossa.pdf

Pohjola, A.; Kairala, M.; Lyly, H. & Niskala, A. 2017. Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi: Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystaloudissa. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino Oy.

Pöyry-Lassila, P. 2017. Palveluiden yhteiskehittäminen ja yhteistuottaminen. Teoksessa Soile Pohjonen, Marika Noso (toim.) Kansalainen keskiöön! Näkökulmia sote-uudistukseen. Helsinki: Kunnallissalan kehittämissätiö KAKS. Kunnallissalan kehittämissätiön julkaisujen sarja, 2, 25–31.

Pulkinen, K. 2011. Asiakkaiden kokemuksia lastensuojelusta. - asiakaspeili tiedonmuodostuksen välineenä Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsingin yliopisto. Viitattu 19.12.2020. http://www.socca.fi/files/1657/Asiakkaiden_kokemuksia_lastensuojelusta_Katri_Pulkinen_2011.pdf

Raatikainen, E., Rahikka, A., Saarnio, T. & Vepsä, P. 2019. Ammattina sosionomi. 3. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Räty, T 2004. Yleistä avohuollon tukitoimenpiteistä. Teoksessa: Puonti, A., Saarnio, T. & Hujala, A. (toim.) 2004. Lastensuojelu tänään. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino, 95–96.

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 20.09.2021. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>

Salonen, K.; Eloranta, S.; Hautala, T. & Kinon, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 01.09.2021. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>

Satosaari, M. 2016. Kokemusasiantuntijuus lastensuojelussa: Narratiivinen kirjallisuuskatsaus. Ylempi AMK- opinnäytetyö. Sosiaalialan koulutusohjelma. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 27.10.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2016060912559>

Sauro, S. 2018. Sivullisesta kumppaniksi! Lastensuojelun vertaistuki – mahdollisuus. Selvitys New Yorkin mallista ja sen mahdollisuuksista Suomessa. Varsinais-Suomen Lape.

SOAMK 2021. Sosiaalialan tutkinnot ja kompetenssit. Viitattu 09.10.2021. <https://www.sosiaalialanamkverkosto.fi/sosiaalialan-tutkinnot-ja-kompetenssit/>

Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta 2011. ETENE-julkaisu 32. Julkaisija: Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE, Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 19.12.2020. <https://etene.fi/documents/1429646/1559058/ETENE-julkaisu+32+Sosiaali-+ja+terveysalan+eettinen+perusta.pdf/13c517e8-6644-4fa5-8c5f-193cfdce9841/ETENE-julkaisu+32+Sosiaali-+ja+terveysalan+eettinen+perusta.pdf>

Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet 2017. Arki, arvot ja etiikka. Viitattu 09.10.2021. <https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>

STM 2015. Apua uudistuneen sosiaalihuoltolain tulkitsemiseen. Viitattu 05.11.2020. [https://stm.fi/>FI>Vastuualueet>Sosiaali- ja terveyspalvelut > Sosiaalipalvelut > Uusi sosiaalihuoltolaki](https://stm.fi/>FI>Vastuualueet>Sosiaali-jaTerveyspalvelut>Sosiaalipalvelut>Uusi%20sosiaalihuoltolaki)

STT 2012. MLL: Lasten ja nuorten palveluiden leikkaukset tulevat kunnille kalliiksi. Viitattu 01.09.2021. Luettavissa osoitteesta <https://www.sttinfo.fi/tiedote/ml-lasten-ja-nuorten-palveluiden-leikkaukset-tulevat-kunnille-kalliiksi?publisherId=3544&releaseId=1494322>

Sudenlehti, J. & Uusitalo, I. 2018. Tulevaisuuden lastensuojelu. Helsinki: Suomen Psykologinen Instituuttiyhdistys ry.

Suomen Kotiseutuliitto 2021. Haastatteluaineistojen käyttö ja tutkimusetiikka. Viitattu 08.11.2021. <https://kotiseutuliitto.yhdistysavain.fi/haastattelut/haastatteluaineistojen-kaytto-ja/>

Taanila, A. 2019. Määrällisen datan kerääminen. Viitattu 08.10.2021. <http://myy.haaga-helia.fi/~taaak/t/suunnittelu.pdf>

Taanila, A. Muistilista kyselylomakkeen laatijalle. Akin menetelmäblogi. 01.04.2019. Viitattu 08.11.2021. <https://tilastoapu.wordpress.com/2012/03/22/muistilista-kyselylomakkeen-laatijalle/>

THL 2014. Kokemukset käytäntöön- kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen. Työpäpöri 36/2014. Viitattu 26.10.2020. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125488/URN ISBN 978-952-302-373-4.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125488/URN%20ISBN%20978-952-302-373-4.pdf?sequence=1)

THL 2018. Yhteiskehittäminen. Viitattu 22.10.2020. <https://thl.fi/fi/> > Tutkimus ja kehittäminen > Tutkimukset ja hankkeet > SOSKU kehittää sosiaalista kuntoutusta > Yhteiskehittäminen

THL 2019. Lastensuojelu 2019. Viitattu 05.11.2020. <https://thl.fi/> > Tilastot ja data > Tilastot aiheittain > Lapset, nuoret ja perheet > Lastensuojelu > Lastensuojelu 2019

THL 2019a. Sijaishuoltoon siirtyminen ja yhteistyö vanhempien kanssa. Viitattu 18.05.2021. <https://thl.fi/fi/> > Käsikirjat > Lastensuojelun käsikirja > Työprosessit > Sijaishuolto > Sijaishuoltoon siirtyminen ja yhteistyö vanhempien kanssa

THL 2020. Lastensuojelu 2019. Viitattu 19.10.2020. <https://thl.fi/fi/> > Tilastot ja data > Tilastot aiheittain > Lapset, nuoret ja perheet > Lastensuojelu > Lastensuojelu 2019

THL 2021a. Lastensuojelun avohuolto. Viitattu 18.05.2021. <https://thl.fi/fi/> > Käsikirjat > Lastensuojelun käsikirja > Työprosessit > Lastensuojelun avohuolto

THL 2021b. Lastensuojelun jälkihuolto. Viitattu 18.05.2021. <https://thl.fi/fi/> > Käsikirjat > Lastensuojelun käsikirja > Työprosessit > Lastensuojelun jälkihuolto

THL 2021c. Lastensuojelun avohuollon tukitoimet. Viitattu 18.05.2021. <https://thl.fi/fi/> > Käsikirjat > Lastensuojelun käsikirja > Työprosessit > Lastensuojelun avohuolto > Lastensuojelun avohuollon tukitoimet

THL 2021d. Sijaishuoltopaikan valinta. Viitattu 18.05.2021. <https://thl.fi/fi/> > Käsikirjat > Lastensuojelun käsikirja > Työprosessit > Sijaishuolto > Sijaishuoltopaikan valinta

Tiinanen, S. 2019. Kokemuksia lastensuojelusta: asiakasäitien asiakasidentiteetin rakentuminen. Pro gradu- tutkielma. Helsingin yliopisto. Viitattu 19.12.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:hulib-201905292274>

Tobis, D. 2013. From pariahs to partners: how parents and their allies changed New York City's child welfare system. New York, NY: Oxford University Press.

Toikka, E. 2019. Selvitys lastensuojelun vertaistukitoimintaan perustuvasta New Yorkin mallista.

Turku 2021. Lastensuojelun asiakasvanhempien ääni korostuu lastensuojelussa. Viitattu 10.05.2021. Saatavilla https://www.turku.fi/uutinen/2021-01-12_lastensuojelun-asiakasvanhempien-aaeni-korostuu-lastensuojelussa.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisu 3/ 2019. 2019. Viitattu 01.11.2021. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/lhmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf

Vahtivaara, M. 2011. Kokemustieto – vertaistuesta vaikuttamiseen. Teoksessa Tanja Laatikainen (toim.) Vertaistoiminta kannattaa. Helsinki: Asumispalvelusäätiö ASPA, 21–23.

Vainio, T. 2019. Koulutettujen kokemusasiiantuntijoiden näkemyksiä roolistaan kokemusasiiantuntijana. Opinnäytetyö. Satakunnan ammattikorkeakoulu.

VASSO toimintakertomus 2019. Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus OY VASSO AB. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <https://ah.turku.fi/kh/2020/0427011x/Images/1810503.pdf>.

Vierula, T. 2014. Lastensuojelun asiakkuus ja asiakirja vanhempien kokemuksina. Janus vol. 22 (4) 2014, 343–360.

Viinikka, A. (toim.): Mentalisaatio perheiden kohtaamisessa. Mannerheimin Lastensuojeluliitto, 2014.

Vilén, M.; Leppämäki, P.; Ekström, L. 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. WSOY Oppimateriaalit Oy. 3. uudistettu painos. Helsinki.

Virolainen, H. 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Helsinki: BoD-Books on Demand.

Haastattelukysymykset

Alkuhaastattelukysymykset tammikuu 2021.

- 1. Mitä sinulle tulee mieleen sanoista “opas lastensuojelun kokemusasiantuntijalle”? Mitä kaikkea oppaaseen voisi sisältyä?*
- 2. Jos ajattelet saamaasi kokemusasiantuntijakoulutusta, mitä asioita sieltä tulisi oppaaseenkin poimia?*
- 3. Mitä eri teemoja opas voisi mielestäsi sisältää?*
- 4. Jos sinulla olisi ollut kokemusasiantuntija apunasi omassa lastensuojeluprosessissa, millaisia toiveita sinulla olisi ollut hänen suuntaansa?*
- 5. Miten koet kokemusasiantuntijan roolin eroavan työntekijän roolista?*
- 6. Mitä muuta opas voisi sisältää? (mahdollisesti koulutuksen ulkopuoleltakin)*
- 7. Mikä on mielestäsi hyvän laajuinen opas? (sivu- ja teemamäärällisesti)*
- 8. Millä tyylillä toivoisit, että opas olisi tehty ja kirjoitettu? Tai mitä et ainakaan toivo oppaan ulkoasulta? (ts. esim. lauseiden pituus, visuaalisuus, kuvat, kuviot...)*

Palautekysely toimeksiantajille

**Palaute oppaasta: ”Rinnalla kulkijoita, niitähän me ollaan” –
Opas lastensuojelun Kokemuskumppaneille.**

1. *Arvioi oppaan ulkonäköä:*

2. *Arvioi oppaan sisältöä:*

3. *Arvioi oppaan hyödynnettävyyttä:*

4. *Arvio yhteistyöstämme:*

5. *Ruusut/ risut oppaasta:*

Kouluarvosana oppaasta (arvoasteikolla 1–5):

1= tyydyttävä, 2=tyydyttävä, 3=hyvä, 4=hyvä, 5=kiitettävä

Palautekysely Kokemuskumppaneille

Palaute oppaasta: ”Rinnalla kulkijoita, niitähän me ollaan” – Opas lastensuojelun Kokemuskumppaneille.

1. *Arvioi oppaan ulkonäköä:*

2. *Arvioi oppaan sisältöä:*

3. *Arvioi oppaan hyödynnettävyyttä:*

4. *Arvio yhteiskehittämisestä (mahdollisuus osallistua, tulla kuulluksi, kuinka hyvin onnistuttu täyttämään toiveita jne.):*

5. *Ruusut/ risut oppaasta:*

Kouluarvosana oppaasta (arvoasteikolla 1–5):

1= tyydyttävä, 2=tyydyttävä, 3=hyvä, 4=hyvä, 5=kiitettävä

Mahdolliset kehittämisideat jatkoa varten:

Toimeksiantajan palaute oppaasta

Sosionomiopin näytetyön tekijät Sanna Salonen ja Muamera Tahic,
Turku AMK

Asiakkaasta kumppaniksi-hanke: Tatu Moisio, Sari Lähde ja Katri In-
kinen / 19.5.2021

1. Arvio oppaan ulkonäöstä

Opas on visuaalisesti kevyt ja raikas. Oppaassa on tarvittavasti tyhjää tilaa, jotta se ei vaikuta raskaalta tai kuormittavalta. Kuormittamattomuutta edistää myös tekstin määrän rytmitys, esim. paljon tekstiä sisältävän sivun jälkeen on tekstimäärältään kevyempi sivu. Värimaailma on pitkälti tehtävänannon (Perhekuntoutuskeskus Lausteen graafisen ohjeistuksen mukainen), mutta kirjoittajat ovat saaneet siihen myös oman kädenjälkensä hyvin esiin. Tämä tekee oppaasta persoonallisen.

Sisällysluettelo hyvin selkeä ja hyvä, kun avattu hieman aihekohtaisia sisältöjä (esim. Asiakastyö, sen aiheen sisältö). Tulostaessa vaikeuksia tumman pohjanvuoksi (joissain sivuissa).

Hyvä rytmitys asiasisällöissä. Yläotsakkeet sivun vasemmassa reunassa selkiinnyttävät. Tekstin sommittelu, kaavakuvat ja kuvakkeet tuovat mielenkiintoa ja helpottavat lukemista. Värit ohjeiden mukaiset ja tästä syystä ehkä vähän tylsät. Värejä vaihtamalla tekstissä ja kuvissa olette kuitenkin saaneet niihin eloa.

Saa selvää myös kännykällä luettaessa.

Ulkonäön arvosana: 4,3

2. Arvio oppaan sisällöstä

Oppaan sisällön valinnoista huokuu kirjoittajien ymmärrys oppaan käyttäjästä ja käyttötarkoituksesta. Sisältö vastaa tarpeita täydellisesti ja linkin tarjoavat väylän syventävään tietoon, kun se oppaan käyttäjälle on tarpeellista. Oppaan sisältö on jäsennelty ja se etenee loogisessa ja kokonaisuutta tukevassa järjestyksessä.

Sisällössä mikro- ja makrotason tieto tukevat toinen toisiaan, esim. makrotason palvelujärjestelmäkuvaus tukee mikrotason (yksilötason) työskentelyssä hyödyllisiä menetelmiä (mentalisaatio). Työhyvinvointi-osio kiinnittää oppaan käyttäjän huomion myös omaan jaksamiseen, joka on kokemuskumppani-toiminnan peruskivi.

Hyvä, että kokemuskumppanit ovat päässeet myös vaikuttamaan sisältöihin. Sisältö vastaa paljon kysymyksiin, mitä koulutettavat ovat pohtineet koulutuksessa. Suorat nettilinkit hyviä, jolloin pääsee heti lukemaan lisätietoa tarpeen mukaan. Mielenterveys- ja päihdeongelmaisen asiakkaan kohtaamisesta olisi voinut olla joku tarkempi ohje, miten kohdata ja mihin palveluihin heidät voi tarvittaessa ohjata.

Sisältö on monipuolinen ja kattava. Yhteystiedoista puuttuu kaikkien kuntien oma sosiaaliamies yhteystiedot. Palvelujärjestelmä osiossa perheoikeudelliset palvelut mielestäni turhan isossa roolissa ajatellen kokemuskumppani työn ulottuvuutta. Omaishoidon tuki sekä asumispalvelut ajattelen olevan KELA:n sisältöä ensisijaisesti, mutta poikkeuksena harkinnanvaraiset tuet ja avut sosiaalihuollon puolelta. Mentalisaation muistilista hyvä. Sanoja "investointi, priorisointi" työhyvinvointi osiossa mielestäni turhan vaikeita sanoja. Miksi yhteystiedoissa on nuorisopolin yhteystiedot? Tietääkö mikä on kriisipäivystys? Yhteistyöjärjestöjen (Finfami, Aisti ry) yhteystiedot(?), ovat matalan kynnyksen maksuttomia paikkoja. Yhteisömedian sivuille ohjaus mieluummin kuin THL:n osiossa SHL:n palvelujärjestelmä, koska yht. median sivuilla selitetty kattavammin sosiaalinen kuntoutus ja mitä se tarkoittaa.

Oppaan sisällön arvosana: 4

3. Arvio oppaan hyödynnettävyydestä

Sähköisessä muodossa mobiililaitteella varsinkin Officella luettuna hyvä ja helpokäyttöinen opas!

Oppaan hyödynnettävyys todentuu kokemuskumppani toiminnan kautta, jossa opas toimii ensisijaisena lähteenä kokemuskumppaneille haastavissa ja ristiriitaisissa tilanteissa. Tästä näkökulmasta oppaan helppolukuisuus ja ytimekkyys on edistää sen hyödynnettävyyttä. Oppaan hyödynnettävyyttä edistää ja takaa myös toteuttamismuoto. Opasta on mahdollista e-versiona päivittää tarvittaessa, esim. päivitettyillä linkeillä.

Vaikuttaa oppaalta, josta tietoa saa nopeasti haettua. Aika näyttää ottavatko kokemuskumppanit tämän käyttöönsä.

Oppaan hyödynnettävyyden arvosana: 4,7

4. Arvio yhteistyöstämme

Yhteistyö oppaan kirjoittajien kanssa on ollut suoraa ja ratkaisukeskeistä. Tehtävänanto sisäistettiin nopeasti ja kirjoittajat uskalsivat ja osasivat kysymyksiä herättäneissä kohdissa myös kysyä vastauksia hankehenkilöstöltä. Ongelmatilanteissa, kuten esimerkiksi haastateltavien tavoittamattomuudessa, haettiin ratkaisua yhteistyöllä mutkattomasti. Yleisesti yhteistyö on ollut hyvää.

Kommunikointi sujui Teamsin ja sähköpostin kautta sujuvasti. Oli hyvä, että oppaan tekijät, otitte suoraan kokemuskumppaneihin yhteyttä ja kuulitte heitä ilman hankehenkilökuntaa.

Yhteistyön arvosana: 4

5. Ruusut/risut oppaasta

Risuja ei oikeastaan ole. Ruusut mainittu yllä.

Tässä vielä nyt 20.5.2021 valmistuvien kokemuskumppanien kommentteja oppaasta:

"Mikä yllätys, miten mahtava se opas oli!"

"Oli tärkeimmät asiat, ei liikaa eikä turhaa lässytystä."

"Huippu duuni tehty!"

"Esimerkit oli hyviä, hyvä kun ehdotustani oli kuultu."

"Kysymykset siellä välissä olivat hyviä herättelyjä."

"Todella hyvä ja kattava."