

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma / Kasvatus ja perhetyö

Tiina Turkki

TILATTAISKO AMMATILLINEN TUKIHENKILÖ?

Kartoitus palvelun tilaajien odotuksista ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta

Opinnäytetyö 2009

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 KOLMAS SEKTORI SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUJEN TUOTTAJANA	7
2.1 Vapaaehtoistyö käsitteenä	12
2.2 Vapaaehtoistyön periaatteet	12
2.3 Vapaaehtoistyön motiivit	14
3 KYMENLAAKSON SOSIAALIPSYKIATRINEN YHDISTYS RY. PALVELUN TUOTTAJANA	16
3.1 Tukihenkilötoiminta Suomessa	17
3.2 Ammatillisen tukihenkilötoiminnan lähtökohdat	19
3.3 Ammatillinen tukihenkilötoiminnan ominaispiirteet	20
3.4 Tukisuhteen perustaminen ja seuranta	22
3.5 Tukihenkilöiden rekrytointi ja ohjaus	23
4 AMMATILLISUUS	24
4.1 Ammatillisuuden käsite	24
4.2 Ammatillisuus sosiaali- ja terveysalalla	25
4.3 Laatu sosiaali- ja terveyspalveluissa	28
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	30
5.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimusongelmat	30
5.2 Tutkimusmenetelmä	31
5.3 Käytännön toteutus	34
5.4 Tutkimuksen luotettavuus	36
6 TUTKIMUSTULOKSET	38
6.1 Ammatillisuuden merkitys tukihenkilötoiminnassa	38
6.2 Vapaaehtoistoiminnan merkitys tukihenkilötoiminnassa	40

6.3 Vapaaehtoisuus ja ammatillisuus samassa paketissa?	42
6.4 Vapaaehtoisista tulee huolehtia	49
6.5 Laatu ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa	51
6.5.1 Ammatillisuuden hyödyntäminen	51
6.5.2 Sitoutuminen toimintaan	53
6.5.3 Sovitun palvelun toteutuminen	54
6.5.4 Oleellisen tiedon tuottaminen palvelun tilaajalle	55
6.5.5 Toiminnan arviointi	59
6.6. Kehittämisehdotuksia ammatilliseen tukihenkilötoimintaan	59
6.6.1 Yhteinen toimintamalli tukiprosessiin	60
6.6.2 Toiminnan sisällöllinen kehittäminen	61
7 TULOSTEN TARKASTELU JA POHDINTA	63
LÄHTEET	72
LIITTEET	
Liite 1.	Sopimus opinnäytetyön hankkeistuksesta
Liite 2.	Tutkimuslupa-anomus
Liite 3.	Tutkimuslupa 1
Liite 4.	Tutkimuslupa 2
Liite 5.	Teemahaastattelu

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma

TIINA TURKKI	Tilattaisko ammatillinen tukihenkilö? – kartoitus palvelun tilaajien odotuksista ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta
Opinnäytetyö	77 sivua + 8 liitesivua
Työn ohjaaja	Merja Hautalainen
Toimeksiantaja	Kymenlaakson sosiaalipsykiatrinen yhdistys Toitu ry.
Marraskuu 2009	
Avainsanat	ammatillisuus, vapaaehtoistoiminta, tukihenkilö, tukihenkilötoiminta, avohuollon tukitoimenpide

Tämän opinnäytetyön aiheena on tarkastella Kymenlaakson sosiaalipsykiatrinen yhdistys Toitu ry:n tuottamaa ammatillista tukihenkilötoimintaa palvelun tilaajien näkökulmasta. Palveluja ostavat pääasiassa Kymenlaakson kunnat ja sairaanhoitopiiri ja palvelun käyttäjät ovat kuntien lastensuojelun ja lasten- ja nuorisopsykiatrian yksiköiden asiakkaita. Kartoitan tutkimuksessani sitä, millaisia odotuksia ja tarpeita palvelun tilaajilla on osittain vapaaehtoistyönä toteutettavalle ammatilliselle tukihenkilötoiminnalle.

Tutkimuksen tarkoituksena on selkiyttää asiantuntijakartoituksen avulla ammatillisen tukihenkilötoiminnan perustehtävää palvelujen laadun parantamiseksi. Tutkimusjoukko oli seitsemän (7) viranhaltijaa lastensuojelun ja lasten- ja nuorisopsykiatrian yksiköistä. Tutkimusmenetelmänä on käytetty teemahaastattelua.

Nykyiset palvelun tilaajat näkevät tarvetta ammatilliselle tukihenkilötoiminnalle. Ammatillista tukihenkilöä tarvitaan lastensuojelun asiakkaina oleville ja psyykkisesti oireileville lapsille ja nuorille. Ammatillinen tukihenkilötoiminta mielletään pääosin ammattityönä tehtäväksi tai ainakin sen toivotaan olevan sitä. Erityisesti psykiatrista osaamista ja lastensuojelutyön tuntemusta painotetaan ammatillisessa tukihenkilötyössä, koska palvelun kohderyhmä koetaan haastavaksi ja usein myös hyvin moniongelmaiseksi. Ammatillisuuden ja vapaaehtoisuuden yhdistäminen koettiin haasteelliseksi. Ammatillista osaamista painotettiin, mutta vapaaehtoisuuden elementit siihen yhdistettynä nähtiin lisäarvona toiminnassa. Haasteena nähtiin se, saavatko vapaaehtoiset riittävästi tukea ja ohjausta vaativaan työhönsä. Yleinen tietoisuus ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta avohuollon ja avohoidon tukitoimena koetaan haastateltavien mielestä olevan melko vähäistä. Suurimpana kehittämistarpeena nähdään toiminnasta tiedottamisen lisäämisen ja vapaaehtoistojoiden roolin selkeyttämisen ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa.

1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveydenhuollossa palvelun tuottajalla on usein erilaisia asiakkaita. Asiakkuus voidaan nähdä monitahoisena: Asiakas voi olla palvelun kohteena oleva palvelu käyttäjä, hyödynsaaja tai palvelun maksaja. Palvelun ostaja ja maksaja ovat palvelun tuottajan kannalta tärkeitä asiakkaita. Ostajalla on laajaa päätösvaltaa siinä, mistä tai keneltä palvelut ostetaan. Lisäksi ostajalla on omat odotuksensa ja vaatimuksensa palvelujen sisällöstä. Palvelun ostajat edustavat palvelun käyttäjiä. (Outilinen, Holma & Lempinen 1994, 19, 21, 50) Tämä opinnäytetyö painottuu tarkastelemaan palvelun ostajan odotuksia palvelun tuottamisesta. Nimitän palvelun ostajaa tässä työssäni palvelun tilaajaksi.

Opinnäytetyöni aiheena on tarkastella Kymenlaakson sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry:n tuottamaa tukihenkilötoimintaa palvelun tilaajien näkökulmasta. Kymenlaakson sosiaalipsykiatrinen yhdistys toimii voittoa tavoittelemattomana, yleishyödyllisenä yhdistyksenä, toimien psyykkisesti tai sosiaalisesti oireilevien, vaativaa tukea tarvitsevien lasten ja nuorten parissa ja täydentäen kuntien avohuollon ja avohoidon tukitoimien palvelutuotantoa. Pääasiallisena toimintamuotona on ammatillinen tukihenkilötoiminta. Palveluja ostavat pääasiassa kunnat ja Kymenlaakson sairaanhoitopiirin lasten- ja nuorisopsykiatrian yksiköt. Yhdistyksen toiminnassa vapaaehtoistyöllä on merkittävä rooli. Toimintaa tukee Raha-automaattiyhdistys (RAY). (Toimintakertomus 2009, 3.)

Kartoitan tutkimuksessani sitä, millaisia odotuksia ja tarpeita palvelun tilaajilla on osittain vapaaehtoistyöhön pohjautuvalle sosiaalipalvelutoiminnalle. Toimintaa toteutetaan osittain vapaaehtoistyönä. Tällä hetkellä vapaaehtoisia ammatillisia tukihenkilöitä on seitsemän (7). Vapaaehtoistoimintaa organisoii ammatillisen tukihenkilötoiminnan työryhmä, johon itsekin kuulun. Työryhmä ohjaa ja kehittää ammatillista tukihenkilötoimintaa. Sen lisäksi työryhmän jäsenet työskentelevät myös ammatillisina tukihenkilöinä.

Tutkimuksen aihe nousee siis omasta työstäni. Tutkimuksen tarkoituksena on selkiyttää asiantuntijakartoituksen avulla ammatillisen tukihenkilötoiminnan perusteh-

tävää palvelujen laadun parantamiseksi. Tutkimuksen tuloksia on tarkoitus hyödyntää ammatillisen tukihenkilötoiminnan laadullisessa kehittämisessä; toiminnan suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Tällä kehittämisellä pystytään vastaamaan entistä paremmin palvelun tilaajien tarpeisiin ja odotuksiin.

Kymenlaakson sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen toimintaideologiassa *ammatillinen tukihenkilö* on hoito-, sosiaali- tai kasvatustalon koulutuksen omaava palkattu tai vapaaehtoistyöntekijä, joka toimii vaativaa tukea tarvitsevan lapsen tai nuoren tukihenkilönä, sitoutuen pitkäjänteiseen ja tavoitteelliseen työskentelyyn lapsen tai nuoren yksilöllisten tarpeiden mukaisesti, tämän rinnalla kulkien. Ammatillisella tukihenkilöllä on mahdollisuus työnohjaukseen. Ammatillisen tukihenkilötoiminnan työryhmä ohjaa ja koordinoi vapaaehtoisten ammatillisten tukihenkilöiden työskentelyä. (Turkki & Viikilä 2004, 8.)

2 KOLMAS SEKTORI SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUJEN TUOTTAJANA

Tässä luvussa tarkastelen kolmannen sektorin toimijoiden, yhdistysten ja järjestöjen asemaa suomalaisessa hyvinvointiyhteiskunnassa ja sen palvelujärjestelmässä. Kutsun tässä tekstissä järjestöiksi myös kolmannen sektorin yleishyödyllisiä yhdistyksiä. Järjestöjen palveluntuottamisella on omat ominaispiirteensä. Voittoa tavoittelematon toiminta vaatii kuitenkin taloudellisia resursseja, jolloin yhteistyö muiden sektoreiden ja toimijoiden kanssa on tärkeää. Yhteistyö mahdollistaa myös uusien palveluntuotantomallien kehittämistä sekä asiantuntijuuden kehittymistä uusien toimintamallien myötä. Järjestöjen rooli kansalaislähtöisen toiminnan mahdollistajana nähdään myös voimakkaana. Näitä ominaispiirteitä tarkastelen seuraavassa.

Yhteiskunnan auttamisjärjestelmä rakentuu edellä kunnan järjestämistä julkisista palveluista, kolmannen sektorin järjestämästä avusta ja lähipiirin antamasta avusta (Korhonen 2005, 8). Kolmannella sektorilla tarkoitetaan vapaaehtoistoimintaa järjestäviä yhdistyksiä ja järjestöjä sekä erilaisia osuuskuntia tai muita kansalaisten omaapuryhmiä. Valtio ja julkinen valta ja palvelut ovat toista sektoria, markkinat ja talous ensimmäistä sektoria. Neljäs sektori pitää sisällään perheen ja lähiyhteisöt, joissa

saatetaan tehdä samantapaista työtä kuin vapaaehtoistyössä, mutta ilman erityistä organisointia. (Koskiahho 2001, 16 – 17.)

Yleisesti voidaan ajatella, että yksilö turvautuu ensisijaisesti lähipiirinsä apuun sitä tarvitessaan. Kaupungistuminen ja yleistynyt yksilökeskeinen elämäntyyli ovat kuitenkin kaventaneet useiden ihmisten lähiverkostoja. Toisaalta myös avun tarve voi olla sen kaltaista, ettei lähipiirillä ole kykyä tai voimavaroja vastata tähän tarpeeseen. Tällöin yksilö joutuu turvautumaan lähipiirin ulkopuolisiin auttajiin: julkiseen palvelujärjestelmään tai kolmannen sektorin järjestämään apuun ja tukeen, jossa vapaaehtoistoiminta on olennaista. (Korhonen 2005, 8; Ruohonen 2003, 45 – 47.)

Suomalaisessa palvelujärjestelmässä on keskeistä julkisen vallan vastuu palveluiden järjestämisessä. Lainsäädäntö velvoittaa kuntia palvelujen järjestämiseen. Julkisen vallan tulee turvata palvelujen saatavuus, mutta sen ei tarvitse niitä itse tuottaa. Palvelujen lakisääteisyys merkitsee sitä, että epävirallinen hoito ja huolenpito eivät kuulu virallisen palvelujärjestelmän piiriin, lukuun ottamatta lakiin perustuvaa, kotona tapahtuvaa hoitoa ja huolenpitoa, josta kunta maksaa korvauksen. Tämä tarkoittaa myös palkattoman vapaaehtoistyön jäämistä palvelujärjestelmän ulkopuolelle. (Raunio 2008, 7 – 8.)

Suomalaisen hyvinvointiyhteiskunnan kehittymisen kannalta juuri vapaaehtoistoinnalla on kuitenkin merkittävä rooli. Useimmat sosiaalipalvelut ovat syntyneet juuri järjestöjen käynnistämästä toiminnasta, jonka valtio tai kunnat ovat myöhemmin ottaneet hoidettavakseen. Ensimmäinen yhdistysmuotoinen vapaaehtoistoiminta perustettiin Suomessa jo 1840-luvulla, kun rouvasväenyhdistykset aloittivat toimintansa. Tällöin säätyläisnaiset tekivät hyväntekeväisyystyötä turvattomien lasten ja köyhälistöperheiden hyväksi. Tästä toiminnasta on syntynyt myös Suomen ensimmäiset lastenkodit. Myös kotipalvelu, neuvolatoiminta, päihdehuollon ja vammaistyön eri muodot ovat alkaneet juuri vapaaehtoistoinnasta. (Ruohonen 2003, 43 – 45.)

Järjestöt palveluntuottajina ovat myös tänä päivänä merkittävässä osassa sosiaali- ja terveystalouden tuottamisessa. Yleishyödylliset järjestöt tuottivat 2000-luvun alussa kuntien palvelutuotannosta arviolta noin 17 prosenttia. (Murto 2003, 67.) Jär-

jestöjen toimintaa verrataan usein yritysten tai julkisen sektorin organisaatioiden toimintaan, koska ne tuottavat osittain samoja palveluja ja toimivat täten samoilla markkinoilla muiden palvelujen tuottajien kanssa (Virtanen & Näsi 2003, 175). Palveluja tuottavassa järjestötoiminnassa järjestöjen palvelut korvaavat tai täydentävät julkisia palveluja tai ovat muuten niihin rinnastettavissa. Tämän päivän suuntaukseksi nähdäänkin eri toimijoiden yhteistyön vahvistuminen: julkinen sektori, kolmas sektori ja markkinasektori tekevät enenevässä määrin yhteistyötä ihmisten hyvinvoinnin turvaamiseksi (Nylund & Yeung 2005, 30). Tämä voidaan nähdä myös sekä ennaltaehkäisevässä että jälkihoidollisessa mielessä: järjestöjen tuottamat kuntien toimintaa täydentävät palvelut ovat osaltaan helpottamassa julkisiin palveluihin kohdistuvaa painetta. (Möttönen 2002, 127 – 128; Murto 2003, 67.)

Tavallisesti palveluntuottamiseksi järjestöt palkkaavat henkilökuntaa hoitamaan palvelun tuottamiseen liittyviä tehtäviä. Esimerkiksi taloudellisten ja hallinnollisten tehtävien hoito edellyttää usein palkattua henkilöstöä. Järjestön palvelut voivat olla yritystoiminnan luonteisia, jolloin järjestöt toimivat markkinoilla. Tällaisten palvelujen osalta kunta ja palvelun tuottaja ovat osto- ja myyntisuhteessa. (Möttönen 2002, 128.)

Järjestöjen toiminnassa tuotanto ei ole keskeisintä eikä toiminnalla tavoitella voittoa, kuten yrityksissä. Järjestöjen toiminnan liikkeellepaneva voima on jokin aate tai intressi, joka ohjaa toimintaa. Toiminnan edellytyksenä ovat kuitenkin riittävät taloudelliset resurssit. Järjestö voikin tuottaa palveluja kahdesta eri syystä: palvelut voivat kuulua järjestön varsinaiseen toimintaan tai palveluja tuotetaan varojen keräämiseksi varsinaiseen toimintaan. Järjestötoiminnassa ominaista onkin se, että itse tuotetut tulot eivät riitä toiminnasta aiheutuvien menojen kattamiseen. Järjestöjen rahoituksesta osa tuleekin erilaisten avustusten muodossa. (Virtanen & Näsi 2003, 167 – 178; Möttönen 2002, 127.)

Koska järjestöpohjaista palvelujen tuottamista rahoitetaan erilaisin julkisin varoin, riippuu palvelujen olemassaolo pitkälti julkisen hallinnon halusta ja kyvystä rahoittaa ja ostaa niitä. Palvelun käyttäjä ei tavallisesti maksa käyttämästään palvelusta tai maksaa siitä vain osan kunnan rahoittaessa toimintaa esim. maksusitoumusten tai pitempiaikaisten ostopalvelusopimusten avulla. Näin kunta toimii suhteessa järjestöön

sekä palvelun ostajana että myös palvelun käyttäjän edustajana. Kuntien ostopalvelut tai maksusitoumukset muodostavatkin merkittävimmän tulonlähteen järjestöille. (Möttönen 2002, 128; Murto 2003, 68). Järjestöjen tuottamat palvelut ovat kuitenkin kunnalle edullisia silloin, kun järjestön toimintaa rahoittaa myös jokin muu taho, joista merkittävimpana mainittakoon Raha-automaattiyhdistys (RAY).

Koska raha on eräs järjestötoiminnan tärkeimpiä toimintaedellytyksiä, tarvitaan riittävästi erilaisia sidosryhmäsuhteita toiminnan mahdollistamiseksi. Erityisesti suhteet yhteiskuntaan ja viranomaisiin luovat järjestöille toimintamahdollisuuksia. (Virtanen & Näsi 2003, 178 ja 183). Toimintaa on tärkeää suunnitella yhteistyössä sidosryhmien kanssa sellaiseksi, jolle koetaan yhteisesti olevan tarvetta. Toisaalta on tärkeää pitää mielessä järjestön perustehtävä, mikä ohjaa järjestön toimintaa. Mikäli järjestön toiminta ohjautuu kysynnän ja viranomaissektorin tarpeiden mukaan, tulee järjestötoimijoiden sitoutua ja sopeutua myös niihin rakenteisiin, joita viranomaissektori järjestön toiminnalta edellyttää. (Ruohonen 2003, 51.)

Sopimuksissa painottuvat palvelujen määrä, hinta ja laatu sekä esimerkiksi palvelun tuottamisen seurannan toteuttamisesta sopiminen. Osapuolten näkemykset palvelujen laadusta, tavoitteista ja eettisistä kysymyksistä tulee olla yhtenäiset keskinäisen luottamuksen saavuttamiseksi. (Möttönen 2002, 128 – 129.) Murto (2003, 68) muistuttaa, että viranomaisena on kuitenkin ratkaisijan roolissa: mitä ostetaan, millaista laatua halutaan ja keneltä palveluita ostetaan.

Möttönen (2002, 129) tuo esille järjestöjen mahdollisuudet profiloitua uusien palveluntuotantomuotojen kehittämisessä ja kokeilussa toimiessaan kunnan kanssa samalla palveluntuotantoalueella esimerkiksi sosiaali- ja terveystalouden tuottamisessa. Järjestöpohjaisessa toiminnassa on mahdollisuuksia kehittää uudenlaisia toimintatapoja joustavammin kuin esimerkiksi julkisella sektorilla toimittaessa. Hänninen (2003, 238 – 239) korostaa kuitenkin järjestöjen ja julkisen sektorin yhteistyötä uusien toimintamuotojen kehittämisessä.

Määräaikaan kehittämissuunnitelmiin on mahdollista saada ulkopuolista rahoitusta eri lähteistä (Möttönen 2002, 129). Sosiaali- ja terveystalouden järjestöjen mahdollisuus saada Raha-automaattiyhdistyksen avustusta mahdollistaa uusien toimintamallien ja

vaihtoehtoisten hoitomallien kehittämistä, antaen järjestöille erinomaisen lisäarvon erityisryhmien muuttuviin palvelutarpeisiin vastaamisessa (Murto 2003, 70). Toisaalta projektien tai hankkeiden loputtua toiminnan jatkumisen mahdollisuudet voivat kaatua rahoituksen puutteeseen. Järjestöjen tuleekin entistä tarkemmin kiinnittää huomiota kehittämis- ja kokeiluprojektien tulosten arviointiin, jotta toiminnan jatkolle voidaan esittää selkeitä perusteita. (Möttönen 2002, 129.)

Palveluntuottajana järjestön tulee tuottaa myös riittävästi arviointitietoa toiminnastaan, jotta se pystyisi osoittamaan erityisyytensä, tuloksellisuutensa ja tehokkuutensa kunnallisen toiminnan rinnalla. Toimintaa tulee arvioida jatkuvasti ja systemaattisesti. Kohdennettujen tutkimusten myötä tuloksellisuuden osoittaminen helpottuu huomattavasti. Laadukkaan arvioinnin kriteereissä painottuvat myös inhimillisyys ja ihmisten subjektiivisten kokemusten kunnioittaminen. (Murto 2003, 69.)

Järjestöt tarjoavat myös osallistumisfoorumin kuntalaisille, tuoden toimintaan osallistujille sisältöä elämään. Kansalaisten näkökulmasta järjestöjen rooli näyttää erilaiselta kuin julkisen sektorin tai yksityisten palveluntuottajien rooli. Palvelun käyttäjillä on mahdollisuus osallistua järjestöjen hallintoon ja sitä kautta vaikuttaa palvelujen sisältöön. Tästä näkökulmasta järjestöillä on hyvät edellytykset tunnistaa asiakkaiden tarpeita ja sitä kautta kehittää palveluita paremmin niitä vastaaviksi. (Möttönen 2002, 127, 130.) Näin ollen järjestöillä on myös hyvät mahdollisuudet tuottaa sosiaalista pääomaa (Ruohonen 2003, 46 – 49). Järjestöjen organisaatiot voidaan nähdä muuttuvampana ja myös hajanaisempana kuin yrityksen organisaatio, koska suuri osa yhdistyksen hyväksi tehtävästä toiminnasta tehdään vapaaehtoistyönä. (Virtanen & Näsi 2003, 167 – 178.)

Koskiahon (2001, 17) mukaan Suomessa totutun hyvinvointivaltioajattelun rinnalle on EU:n katolisten maisten kanssa tekemän yhteistyön myötä noussut ns. subsidiari-teettiperiaate, jonka mukaan ongelmia tulisi lähteä ratkaisemaan aina ongelmien lähiympäristöstä ennen kuin pyydetään julkista sektoria mukaan ongelman ratkaisuun. Tämä periaate korostaa perheen, lähiyhteisön ja vapaaehtoistyön merkitystä. Seuraavassa tarkastelen vapaaehtoistyötä käsitteenä, sen olemusta ja sitä, mikä innostaa ihmisiä osallistumaan vapaaehtoistyöhön.

2.1 Vapaaehtoistyö käsitteenä

Antti Eskola ja Leena Kurki määrittelevät vapaaehtoistyön seuraavasti: Vapaaehtoistyö on osallistumista vuorovaikutukseen perustuvaan organisoituun auttamis- ja tukitoimintaan, joka tähtää henkisen ahdingon lievittämiseen tai elinoloihin liittyvän puutteen korjaamiseen. Vapaaehtoistyötä ei tehdä taloudellisena yritystoimintana, palkkatyönä eikä erityisenä harjoitteluna, vaan tehtävään valmennusta saaneen auttajan motiivi pohjautuu ajatukseen, että hän voi olla avuksi ja oppii jotakin tärkeää. Myös tällaiseen toimintaan liittyvät tukitehtävät kuuluvat vapaaehtoistyön piiriin. (Eskola & Kurki 2001, 10.) Lehtinen (1997, 17) kuvaa vapaaehtoistoimintaa prosessiksi, jossa ihmiset yhdessä ryhtyvät parantamaan elämänlaatuaan ja voittamaan vaikeuksiaan.

Termiin ”vapaaehtoistyö” liittyvät läheisesti myös vapaaehtoistoiminta ja kansalais-toiminta. Vapaaehtoistyö painottaa yksilön konkreettista toimintaa, jossa yksilö toimii omasta halustaan ja vapaasta tahdostaan. Vapaaehtoistyössä tämä yksilön vapaa toiminta tapahtuu kuitenkin laajemman organisoidun toiminnan sisällä, jolloin puhutaan vapaaehtoistoiminnasta. Vapaaehtoistyöntekijän oletetaan toimivan palkatta, kun taas vapaaehtoistyötä voi organisoida palkattu työntekijä. (Koskiahho 2001, 16 – 17.) Ruohosen (2003, 42) mielestä termi vapaaehtoistoiminta kuvastaa enemmän vapaaehtoistoiminnan luonnetta toimintana, omasta halusta ja kiinnostuksesta tapahtuvana, kun taas vapaaehtoistyö ja kansalaistoiminta viittaavat enemmän velvollisuuteen. Tässä opinnäytetyössä käytän rinnakkain termejä vapaaehtoistyö ja vapaaehtoistoiminta.

2.2 Vapaaehtoistyön periaatteet

Vapaaehtoistyön periaatteina voidaan pitää vapaaehtoisuutta, vastavuoroisuutta, palkattomuutta, luottamuksellisuutta, tasa-arvoa, puolueettomuutta, yhteistä iloa ja ei-ammattillisuutta eli maallikkoutta. (Ruohonen 2003, 42; Korhonen 2005, 14 – 15; Tukea, toimintaa ja ystävyyttä 1996, 9). Vapaaehtoisuus merkitsee, että jokainen tulee toimintaan mukaan omasta tahdostaan, valiten itse tavan toimia vapaaehtoisena ja siihen käyttämänsä ajan. Vapaaehtoisella on oikeus kieltäytyä tarjotusta tehtävästä, mikäli se tuntuu liian vaativalta tai muuten itselle sopimattomalta. Sekä auttaja

että autettava ovat toiminnassa täysivaltaisia subjekteja, vapaaehtoistyöntekijä kunnioittaa autettavan itsemääräämisoikeutta eikä tee asioita tai päätöksiä hänen puolestaan. (Tukea, toimintaa ja ystävyyttä 1996, 9; Lehtinen 1997, 20; Korhonen 2005, 15.)

Luottamuksellisuus toiminnassa näkyy autettavalle pidettävänä lupauksina ja toimintaan sitoutumisena. Jotta näissä onnistuu, tulee vapaaehtoisen arvioida omat voimavaransa oman arkielämänsä ja vapaaehtoistoiminnan välillä. Autettavalle ei saa luvata enemmän kuin mitä ehtii ja jaksaa tehdä. Vapaaehtoistoiminnassa kaikki osapuolet kohtaavat toisensa tasa-arvoisina erilaisuudesta ja erilaisista näkemyksistä huolimatta. Jokainen toimija, niin vapaaehtoistyöntekijä kuin autettavakin on tärkeä tietoinen ja taitoinen, toimitaan ihmiseltä ihmiselle –suhteessa. Vapaaehtoistyöntekijä kunnioittaa jokaisen erilaisuutta ja mielipiteitä eikä arvostele niitä tai tuputa omia näkemyksiään. (Korhonen 2005, 14 – 15; Tukea, toimintaa ja ystävyyttä 1996, 10; Ruohonen 2003, 43.)

Ilo on tärkeä kriteeri vapaaehtoistyöhön osallistumiselle. Tekijän pitää saada toiminnasta jotakin aineetonta vastiketta myös itselleen, jotta syntyy halu ja motivaatio olla vapaaehtoistoiminnassa mukana. (Ruohonen 2003, 43.) Tämä on edellytys myös toimintaan sitoutumiselle. Jotta toiminta voisi tuntua mielekkäältä, on vapaaehtoisista huolehdittava. Vapaaehtoistyön laadusta riippuen tarvitaan ohjausta, koulutusta ja konsultointia. Myös vapaaehtoisten palkitseminen on motivoiva tekijä. Tärkeää on löytää sellaisia ei-materiaalisia palkitsemiskeinoja, jotka vapaaehtoinen voi kokea palkitsevina, kuten kulttuuritapahtumia, retkiä tai muuta yhdessäoloa. Merkityksellisinä nähdään erityisesti mahdollisuudet tavata toisia vapaaehtoistoimijoita kokemusten vaihdon mahdollistumiseksi. Müller-Kohlenbergin tutkimuksen mukaan juuri vertaistoiminnalla on suurin merkitys vapaaehtoisten jaksamiselle. (Lehtinen 1997, 21.)

Vapaaehtoistyöntekijä ei saa taloudellista hyötyä toiminnastaan. Sen sijaan hänelle usein korvataan niitä kuluja, joita hänelle toiminnasta aiheutuu. (Lehtinen 1997, 20.) Vapaaehtoistoiminnan palkka on toiminnasta saatu mielihyvä (Tukea, toimintaa ja ystävyyttä 1996, 9 – 10). Palkattomuutta pidetään tärkeänä periaatteena mm. siksi, että välttyttäisiin rajankäynniltä ammatillisen työn kanssa (Ruohonen 2003, 42 – 43).

Vapaaehtoinen määritellään tavallisesti myös ei-ammattilliseksi toimijaksi. Tällöin häneltä ei edellytetä erityisosaamista tai ammatillisia valmiuksia vapaaehtoistyössä toimiessaan. Vapaaehtoinen tuo toimintaan oman persoonansa ja elämäkokemuksensa, jota pidetään yhtenä merkittävimmistä vapaaehtoistyön resursseista. Tällöin toimitaan tavallisen ihmisen taidoin ja tiedoin, jossa kuuntelutaito ja empatia ovat tärkeitä ominaisuuksia. (Korhonen 2005, 14; Tukea, toimintaa ja ystävyyttä 1996, 10.) Lehtinen (1997, 20) korostaa vapaaehtoistyön ja ammattityön erillisyyttä: vapaaehtoistyö ei saa eikä voi korvata ammattityöntekijöiden työtä.

Toisaalta on huomioitava vapaaehtoistoimijoiden omat lähtökohdat ja motiivit tehdä vapaaehtoistyötä. Parhaimmillaan se antaa laadullisen lisän sosiaali- ja terveysalan työhön. Kansainvälisten tutkimusten mukaan vapaaehtoistoiminta onnistuu parhaiten siellä, missä vapaaehtoisten tehtävät räätälöidään kullekin toimijalle sopivaksi ottaen huomioon heidän kykynsä, motiivinsa ja mieltymyksenä vapaaehtoistoiminnassa. Näin vapaaehtoiset kokevat olevansa luottamuksen arvoisia saadessaan vastuuta juuri sen verran kuin sitä itse haluavat vapaaehtoisena toimiessaan. (Lehtinen 1997, 21.)

2.3 Vapaaehtoistyön motiivit

Mikä sitten innostaa ihmisiä vapaaehtoistyöhön? Perimmäisenä innostajana voidaan Leena Kurjen mukaan nähdä ihmisten halu auttaa muita, erityisesti hädässä olevia lähimmäisiä (Kurki 2001, 83). Pohjoismaisen vapaaehtoistyön motiivitutkimuksen mukaan toisten auttaminen oli kaikille pohjoismaisille vapaaehtoisille, erityisesti suomalaisille, tärkein motiivi toimintaansa. Suurin osa vapaaehtoisista kuitenkin haluaa sekä auttaa että saada samalla toiminnasta itselleen jotain: oppia, tehdä mielekkäitä asioita ja saada ystäviä. (Hakkarainen.)

Vapaaehtoistyön motiivina voi olla myös oman ahdistuksen lievittäminen, ahdistuksen, joka tulee toisen hädän näkemisestä (Eskola 2001, 203). Markku Ojanen (2001) näkee toisen ihmisen auttamisessa ihmisen luontaisen tarpeen etsiä vaihtelua ja uusia kokemuksia. Ojanen korostaa, että ihminen tuntee yleensä mielihyvää toisen auttamisesta, mutta hän ei auta saadakseen mielihyvää, vaan hän tuntee mielihyvää aut-

tamisestaan. Ojanen viittaa Allan Luksin tutkimukseen, jonka mukaan vapaaehtoistyönä muita auttavat ihmiset kokivat itse suurta mielihyvää ja arvioivat itsensä ikäryhmäänsä verrattuna terveimmiksi saadessaan auttaa muita. Tutkimuksen mukaan hyvälle auttamiselle olennaista olivat persoonallisen yhteyden saavuttaminen autettavan kanssa, riittävän usein tapahtuva auttaminen, vieraiden auttaminen sekä huolettomuus tuloksiin nähden. Tärkeää on siis kyetä kohtaamaan autettava erityisesti ainutkertaisena ihmisenä ja lähimmäisenä, jonka ongelmat eivät saisi olla auttamisen lähtökohta auttamistilanteessa vaan näitä tukien. (Ojanen 2001, 98, 104.)

Vapaaehtoistyössä auttaminen on omaehtoista toimintaa, omalla ajalla tapahtuvaa, jossa auttaja ei toimi velvollisuudesta vaan noudattaa omaa sisäistä ääntään toimiesseen vapaaehtoistyössä. Auttaminen ja vapaaehtoistyö ovat yhteydessä auttajan omiin arvoihin, mihin uskotaan ja mitä pidetään tärkeänä. Kuitenkaan ei voida puhua harrastuksesta vaan toimintaa painottuu enemmän työhön, vaikkakaan auttajan saama vastike tekemästään työstä ei ole rahallinen. Ihmisten minätietoisuuden vahvistumisen myötä ihmisten tarve tulkita omaa minuuttaan kasvaa ja samalla kiinnostutaan myös muiden ihmisten sisäisestä maailmasta. Tämä on johtanut yksilön arvon kohoamiseen, jolloin on ikään kuin luvallisempaa etsiä yhteistä oikeutta, edistää hyvinvointia ja ottaa vastuuta myös muista ihmisistä – vieraistakin. (Ojanen 2001, 95 – 96, 105.)

Vapaaehtoistyön tekemiseen voi olla siis hyvin erilaisia motiiveja. Ojasen (2001, 105) mukaan motiivien analysointi tai luokittelu on tarpeetonta. Vaikka motiivit olisivatkin erilaisia, vapaaehtoistyö on silti useimmiten osallistumista ja yhteistyön tekemistä muiden ihmisten kanssa, jota toteutetaan virallisten organisaatioiden ulkopuolella eli kolmannella sektorilla. (Kurki 2001, 83.) Huomionarvoisia ovat kuitenkin viimeaikaiset tutkimustulokset vapaaehtoistoiminnan uusista muodoista. Jorma Niemelä viittaa tällä Robert D. Putnamin (2002) näkemykseen kollektiivisuuden vähenemisestä vapaaehtoistoiminnassa (Niemelä 2005, 61). Nykyään osallistutaan mielellään sellaiseen sosiaaliseen toimintaan, joissa toimintamuodot ovat kapeampia ja vähemmän yhteistä hyvää tavoittelevia. Itsestä ei haluta laittaa likoon kuin pieni osa. Tällä tavoin voidaan mukaan minimoida myös osallistumisen mukaan tuomat riskit. (Siisiäinen 2003, 25.)

Motivaatio muodostaa kuitenkin kivijalan vapaaehtoistoiminnalle. Ilman osallistuvien yksilöiden henkilökohtaista motivaatiota vapaaehtoistoiminnalla ei ole jatkuvuutta ja mahdollisuutta toteutua. Vapaaehtoistoiminnan ydinpiirteet – vapaaehtoisuus, joustavuus ja riippumattomuus – ovat sekä vahvuus että riski toiminnan jatkuvuudelle. (Yeung 2005, 83.)

3 KYMENLAAKSON SOSIAALIPSYKIATRINEN YHDISTYS RY. PALVELUN TUOTTAJANA

Kymenlaakson sosiaalipsykiatrinen yhdistys Toitu ry. on perustettu vuonna 1996. Yhdistys toimii voittoa tavoittelemattomana, yleishyödyllisenä yhdistyksenä. Yhdistystä johtaa hallitus, jossa on puheenjohtajan lisäksi viisi (5) jäsentä. Hallituksen luomia toimintastrategioita toteuttavat toiminnanjohtaja sekä kolme (3) palkattua työntekijää. Toimintaa ohjaavat mm. yhdistyslaki (503/1989), lastensuojelulaki (417/2007), mielenterveyslaki (1116/1990), sosiaalihuoltolaki (710/1982).

Yhdistys järjestää psyykkisesti tai sosiaalisesti oireileville, vaativaa tukea tarvitseville lapsille ja nuorille avohoidon ja –huollon tukitoimintoja, täydentäen Kymenlaakson kuntien omaa palvelutuotantoa. Lastensuojelulain edellyttämien tukitoimintojen piirissä olevien lasten ja nuorten määrä on lisääntynyt tasaisesti viimeisen kymmenen viime vuoden aikana. Nuorten kohdalla avohuollon tukitoimia järjestetään lapsia vähemmän. Tämä saattaa johtua nuorten tilanteiden yleensä nopeasta kriisiytymisestä tai siitä, että nuorille on vähemmän tarjolla erilaisia tuen mahdollisuuksia. Myös nuoruus ikävaiheena ja sen kehitykseen liittyvät haasteet voivat olla vaikuttamassa siihen, ettei tilanteisiin reagoida niin nopeasti. (Heikkinen 2007, 5 – 6.)

Yhdistyksen pääasiallisena toimintamuotona on ammatillinen tukihenkilötoiminta. Ammatillinen tukihenkilötoiminta perustuu lastensuojelulain (417/2007, 36§) edellyttämiin avohuollon tukitoimiin, joita sosiaalihuollosta vastaava toimielin on velvollinen tarpeen mukaan järjestämään. Muita toimintamuotoja ovat toiminnalliset ryhmät ja tuetut leirit. Toimintaa tukee Raha-automaattiyhdistys (RAY). (Toimintakertomus 2008, 3 – 4.) Yhdistyksen toiminnassa vapaaehtoistyöllä on merkittävä

rooli. Tämä tarkoittaa sitä, että osa ammatillisista tukihenkilöistä toimii vapaaehtois-työntekijöinä.

Seuraavassa tarkastelen ensin lyhyesti Suomessa järjestettävää tukihenkilötoimintaa yleensä. Miten tukihenkilötoiminta eroaa muusta vapaaehtoistoiminnasta ja mitkä ovat sen ominaispiirteet? Tämän jälkeen kuvaan Kymenlaakson sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen kehittämää ammatillisen tukihenkilötoiminnan lähtökohtia, ominaispiirteitä ja tukiprosessin kulkua. Luvun lopuksi kuvaan tukihenkilöiden rekrytointia sekä heille tarjottavaa tukea yhdistyksen toimesta.

3.1 Tukihenkilötoiminta Suomessa

Tukihenkilötoiminta on perinteinen ja laajasti käytetty vapaaehtoistoiminnan muoto, jota Suomessa järjestää useat sosiaali- ja terveysalan järjestöt sekä kunnat (Korhonen 2005, 7). Vapaaehtoista tukihenkilötyötä tehdään mm. lasten ja nuorten, vanhus-ten, vammaisten, pitkäaikaissairaiden ja maahanmuuttajien parissa (Lahtinen 2003, 8; Korhonen 2005, 7). Tukihenkilötoiminta eroaa muusta vapaaehtoistoiminnasta siten, että se on yksilöllisempää kuin muu vapaaehtoinen auttamistoiminta. Sitä leimaa arkielämä ja sitoutuminen. Monet henkilökohtaiset kokemukset ja ongelmat on helpompi käsitellä tässä ja nyt, siinä ajassa ja paikassa, missä ne syntyvät, kuin että yksilö siirtäisi ne samanlaisina ammattityöntekijän vastaanotolle. (Lehtinen 1997, 50 – 51.)

Tukihenkilötoiminnan tarkoituksena on luoda sellaista toimintaa, jolla pysyvästi vaikutetaan vaikeassa asemassa olevan henkilön elämäntilanteen korjaamiseen ja näin edistetään ihmisten hyvinvointia ja elämänlaatua (Korhonen 2005, 7; Lehtinen 1997, 51; Lahtinen 2003, 8). Tukihenkilötoiminta auttaa ihmisiä rakentamaan ja vahvistamaan omaa, usein puutteellista sosiaalista verkostoaan yhdessä tukihenkilön kanssa. Toiminta helpottaa myös tuettavan lähipiirin painetta selvitä elämästään paljon tukea tarvitsevan ihmisen rinnalla. Tukihenkilötoiminnalla ei pyritä helpottamaan ammattityöntekijöiden työtä, eli se ei ole hoitoa, terapiaa tai kotipalvelua (Lehtinen 1997, 51) vaan niitä täydentävää toimintaa (Lahtinen 2003, 8).

Tukihenkilötoiminta on tavoitteellista ja osapuolten yhteiseen sopimukseen perustuvaa toimintaa, jonka kesto on ajallisesti rajoitettu. Tukihenkilö sitoutuu olemaan mukana tuettavan elämässä sovitun ajan ja toimimaan yhdessä sovitun suunnitelman mukaisesti. Tukihenkilötoiminta päättyy viimeistään silloin kun yhdessä sovitut tavoitteet on saavutettu. (Lehtinen 1997, 51; Korhonen 2005, 9 – 10.)

Kuten vapaaehtoistyössä yleensäkin, myös tukihenkilötyössä ominaista on auttajien maallikkomaisuus (Lahtinen 2003, 12). Tukihenkilöksi voi ryhtyä kuka tahansa, joka on kiinnostunut ryhtymään tukihenkilöksi. Koska kyse on kuitenkin ihmisten parissa tapahtuvasta toiminnasta, tukihenkilöltä edellytetään vilpittömää halua kulkea tarvittavan ajan tuettavan rinnalla ja olla kiinnostunut tuettavan tilanteesta. Oman elämäntilanteen ja ihmissuhteiden tulee olla kunnossa, jotta riittää voimavaroja toisen tukemiseen. (Korhonen 2005, 17 – 18.)

Päivi Kaljunen (2001) on tutkinut opinnäytetyössään Sovinnon Vuoksi ry:n organisoimaa, vapaaehtoistoimin toteutettavaa tukihenkilötoimintaa Imatralla. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää mahdollisia kehittämisalueita vapaaehtoisesta tukihenkilötoiminnasta sekä tehdä toimintaa tutummaksi mm. sitä tilaaville sosiaalityöntekijöille. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat sosiaalityöntekijät ja toiminnassa mukana olevat tukihenkilöt. Tutkimusmenetelmänä Kaljunen käytti teemahaastattelua. (Kaljunen 2001, 4.)

Kaljusen mukaan tukihenkilöitä tarvitaan monenlaisiin elämäntilanteisiin lasten, nuorten ja perheiden tukemiseksi. Tukihenkilöltä odotetaan tukisuhteen tavoitteiden mukaista toimintaa, tuettavan kuuntelemista ja tälle ajan antamista, konkreettista tukea kuten harrastuksiin viemistä tai läksyissä auttamista. Tärkeintä on olla luotettava aikuinen ja rinnalla kulkija, joka toimii tavallisen ihmisen tiedoin ja taidoin. (Kaljunen 2001, 79 – 83.)

Tutkimus tuo esille tukihenkilötoiminnan vaativuuden. Tukihenkilöiden riittävään ohjaukseen ja apuun tulee Kaljusen mielestä kiinnittää enemmän huomiota mm. työohjauksen parantamisella, jotta tukihenkilöt jaksaisivat toimia tehtävässään. Myös tiedonkulkuun tukihenkilötoimintaa järjestävän organisaation, tukihenkilöiden

ja sosiaalityöntekijöiden välillä tulisi tutkimuksen mukaan kehittää. (Kaljunen 2001, 81 – 89.)

Nostan tämän tutkimuksen esille siksi, että siinä on paljon yhteisiä tekijöitä Kymenlaakson sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen järjestämään ammatilliseen tukihenkilötoimintaan verrattuna, vaikka kummassakin on myös omat ominaispiirteensä.

3.2 Ammatillisen tukihenkilötoiminnan lähtökohdat

Mielenterveyssektorin ammattilaiset huomasivat vuosien varrella kertyneiden kokemusten myötä, että varhaislapsuudessa koetut kiintymyssuhteiden häiriöt ja katkenneet ihmissuhteet näyttäytyivät useiden aikuispsykiatrian hoidon piirissä olevien ihmisten elämäkokemuksissa. Tämä näkyi mm. masennuspotilaiden, persoonallisuushäiriöiden ja skitsofreniaan sairastuneiden kohdalla. Ammattilaiset kokivat, että monilla kyseisillä aikuisilla oli taustallaan turvatonta lapsuutta. Myös useiden moniongelmaisten perheiden tilanne huolestutti. Hoitosektorin tarjoama apu koettiin riittämättömäksi vaikeissa perhetilanteissa, joissa perheen toisella tai jopa molemmalla vanhemmalla oli psyykkistä sairautta ja joissa lasten saama apu jäi heidän mielestään liian vähäiseksi. Näistä kokemuksista syntyi ajatus, miten voitaisiin jo lapsuus- ja nuoruusvaiheessa ehkäistä myöhemmin syntyviä mielenterveyden ongelmia. Ammatillisen tukihenkilötoiminnan perustajat halusivat tarjota mahdollisuuden ehkäistä näitä aikuisiän vaikeuksia kehittämällä lapsille ja nuorille omaa tukipalvelumallia, jossa vaikeuksiin voitaisiin tarttua heti niiden ilmaantuessa tai mielellään jo ennen sitä. (Turkki & Viikilä 2004, 4 – 5.)

Mielenterveyspuolella toimivia nuorten tukihenkilöitä oli vähän ja toimintaa oli saatavissa vain joissakin kunnissa. Lisäksi yksittäisenä tukihenkilönä toimiminen koettiin liian raskaaksi ja yksinäiseksi. Perustettu yhdistys tarjosi tukihenkilönä toimimiselle paremmat edellytykset, koska samoin ajattelevien ihmisten kokemuksia ja myös tukityön ongelmia voitiin jakaa. Vuonna 1999 ryhdyttiin suunnittelemaan laaja-alaisemmin lasten ja nuorten tukitoimintoja, joissa psyykinen tukeminen oli keskeistä. (Turkki & Viikilä 2004, 4.)

Tukitoimintojen perustajat kävivät neuvotteluja Kymenlaakson kuntien sosiaalitoimien kanssa, joissa alkoi muodostua käsitys, että lastensuojelun avuksi tarvittaisiin tukihenkilöitä, joilla olisi ammattitaitoa psyykkisestä tukemisesta. Lastensuojelun puolella koettiin olevan liian vähän henkilöstöä ennaltaehkäisevään toimintaan. Hoitosektorilla työntekijöiden tiheä vaihtuvuus koettiin epäkohdaksi hoidon piirissä olevien lasten ja nuorten kannalta. Tarpeelliseksi nähtiin myös toimintamalli, jossa ammatillinen apu menee moniongelmaisiin perheisiin myös virka-ajan ulkopuolella. (Turkki & Viikilä 2004, 5 – 8.)

Vuonna 2001 toiminnalle haettiin avustusta lasten ja nuorten avohoidon tukitoiminnan kolmevuotiseen (3) kokeilu- ja kehittämissuoriteprojektiin Raha-automaattiyhdistykseltä, jossa toimintamuotona kehitettiin ammatillista tukihenkilötoimintaa. Projektiavustus mahdollisti laaja-alaisen yhteistyön Kymenlaakson kuntien lastensuojeluviranomaisten ja lasten- ja nuorisopsykiatrian yksiköiden kanssa. Projektin vaikuttavuutta ja tuloksellisuutta kartoitettiin kirjallisilla kyselyillä tukitoiminnassa olevilta tuettavilta ja heidän perheiltään, palvelua tilaavilta tahoilta sekä projektissa mukana olleilta tukihenkilöiltä. Kyselyt toteutettiin vuosina 2003 ja 2004. Lisäksi tuettavia ja heidän vanhempia tai huoltajia haastateltiin keväällä 2004. (Turkki & Viikilä 2004, 5, 16 – 23.) Kartoituksen tavoitteena oli tuottaa tietoa ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta toiminnan kehittämisen avuksi ja toiminnan mahdolliseen jatkorahoitukseen osallistuvan Raha-automaattiyhdistyksen päätöksenteon tueksi. Lisäksi kartoituksen tuloksista tiedotettiin kolmannen sektorin toimijoiden yhteisissä foorumeissa. Tulosten toivottiin vaikuttavan myös lasten ja nuorten asioista valmisteleville ja päättävillä tahoilla. (Turkki, 28.10.2009.) Projektin jälkeen, vuodesta 2005 lähtien, Raha-automaattiyhdistys on myöntänyt toimintaan vuosittain tarkistettavaa kohdennettua toiminta-avustusta osittain vapaaehtoistyönä toteutettavaan ammatilliseen tukihenkilötoimintaan.

3.3 Ammatillinen tukihenkilötoiminnan ominaispiirteet

Ammatillinen tukihenkilötoiminta tarjoaa psyykkisesti ja/tai sosiaalisesti oireileville lapsille ja nuorille tukea haastavissa elämäntilanteissa ja –olosuhteissa. Ammatillinen tukihenkilö kulkee lapsen tai nuoren rinnalla tämän elämässä sen aikaa kun tarvetta, käytännössä noin 1 – 3 vuotta. (Linne 2008, 8 – 9.) Ammatilliselta tukihenki-

löltä edellytetään lapsen ja nuoren turvallista kasvua ja kehitystä tukevaa tapaa elää omassa elämässään. Tukitoiminnalla tuetaan nuoren kasvua kohti tasapainoista aikuisuutta yhdessä hänen verkostonsa kanssa. Toiminnassa nähdään tärkeänä noudattaa yhdessä sovittuja tavoitteita sekä luoda turvalliset rajat jokaisen lapsen ja nuoren kanssa. Toiminnan tavoitteena on auttaa psykososiaalista tukea tarvitsevia lapsia ja nuoria selviytymään omassa elinympäristössään, tukea perheiden arjen sujuvuutta, ennaltaehkäistä syrjäytymistä sekä edistää psyykkistä hyvinvointia kunkin tuettavan yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti. (Turkki & Viikilä 2004, 7 – 8.)

Ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa toiminnallinen tukeminen on keskeinen työmuoto. Toiminnallisuus on konkreettista tekemistä, sellaisia asioita, joista tuettava voi kokea mielihyvää. Tuettava voi tukihenkilön tuella mm. harjoitella arkielämän taitoja ja sosiaalista kanssakäymistä niin ikätovereiden kanssa kuin vaikkapa omia asioitaan hoitaessa kaupoissa tai virastoissa. Usein tukihenkilötoiminnan joustavuus ja spontaanisuus tarjoavat luontevan mahdollisuuden kohdata esimerkiksi muita nuoria. Tuettava pääsee esimerkiksi tapaamaan muita toiminnan piirissä olevia nuoria. Tällöin tuettava harjoittelee ohjatusti sosiaalisia taitojaan ja samalla saa vertaistukea muista tuettavista.

Tuettava voi tukihenkilön kanssa turvallisesti kokeilla omia rajoja tai etsiä uutta mielekästä tekemistä vapaa-ajalle. Tukihenkilö työskentelee pääasiassa tuettavan elinpiirissä. Tämä mahdollistaa tukihenkilöä näkemään tuettavan todellista elämäntilannetta paremmin, mitä tuettavan arjessa tapahtuu. Arkisten asioiden parissa toimiminen helpottaa myös luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen syntymistä, jolloin yhdessä tekemisen lomassa on usein helpompi käsitellä vaikeita asioita. Ammatillisuus auttaa tukihenkilöä kohtaamaan tuettavan oireilua ja vaikeita elämäntilanteita ja tarjoamaan tukea niihin. Tukihenkilö pääsee usein viranomaista helpommin tuettavan elämään, koska ei edusta viranomaista vaan ”tavallista ihmistä”.

Ammatillinen tukihenkilötoiminta on yhä enenevässä määrin perhekeskeisempää. Tukihenkilötyötä tehdään koko perheen kanssa, vaikka lapsi tai nuori onkin etusijalla. Vanhempien kanssa tehdään usein tiiviistäkin yhteistyötä tuettavan hyväksi. Yhdistyksen toimintalinjoissa korostetaan varhaista puuttumista ja ennaltaehkäisevän työn tärkeyttä, joka kuitenkin valitettavan usein on enemmän korjaavaa kuin ennal-

taehkäisevää työtä. Toisaalta aina voidaan ehkäistä suurempien ongelmien syntymistä. (Vanhala 2004.)

3.4 Tukisuhteen perustaminen ja seuranta

Palveluja ostavat pääasiassa kuntien lastensuojeluyksiköt ja Kymenlaakson sairaanhoitopiirin lasten- ja nuorisopsykiatrian yksiköt, joiden kautta tukipalvelupyynnöt tulevat yhdistykselle. Joskus tukihenkilöä pyydetään myös vanhempien tai esimerkiksi sijaishuoltoperheen toimesta. (Turkki & Viikilä 2004, 9.)

Ennen tukipalvelupyyntöä palvelun tilaaja on arvioinut ammatillisen tukihenkilön tarvetta lapselle tai nuorelle. Tukisuhteen aloituspalaverissa tuen tarvetta arvioidaan vielä moniammatillisessa työryhmässä, jossa on mukana tuen tarvitsija, hänen huoltajansa, kunnan lastensuojeluviranomainen, mahdollisesti hoito- tai kasvatustahon edustaja sekä ammatillinen tukihenkilö. Tukisuhteen tavoitteet ja tuen sisältö määritellään yksilöllisten tarpeiden mukaisesti jokaisen tuettavan kohdalla. (Turkki & Viikilä 2004, 9.)

Tukisuhdetta seurataan sekä tuettavan edellä mainitun verkoston tapaamisissa että kuukausittaisella raportoinnilla palvelun tilaajalle. Verkostotapaamiset ovat ennalta sovituin ajoin, 2 – 6 kuukauden välein sekä muutoinkin tarpeen mukaan. (Turkki & Viikilä 2004, 9.) Kuukausittainen raportointi tuottaa oleellista tietoa palvelun tilaajalle tukisuhteen kulusta, mm. kotitilanteesta, tuettavan vapaa-ajasta, koulunkäynnistä ja voinnista. Raporttilomakkeeseen kirjatut oleelliset tiedot varmistavat tiedon kulkua tuettavan tilanteesta viranomaisvastuussa olevalle työntekijälle. Tämä edesauttaa yhteistyön tehostumista eri toimijoiden välillä, jolloin myös asiakkaan kohtaaminen ja tarpeisiin vastaaminen onnistuu paremmin. Tällöin työskentely on asiakaslähtöistä. (Turkki 2008, 3, 8.)

Ammatillisen tukihenkilötoiminnan raportointiin on kehitetty uusi raportointimalli vuonna 2008 yhteistyössä palvelun tilaajien ja Kymenlaakson ammattikorkeakoulun kanssa. Raportoinnin kehittämisen avulla mahdollistetaan edellä mainitun seurannan lisäksi myös toiminnan arvioinnin paraneminen (Turkki 2008, 4, 8). Toiminnan arvi-

ointia tehdään myös työnohjauksin, ammatillisen tukitoiminnan työryhmän ja tukihenkilöiden vertaistuen avulla (Turkki & Viikilä 2004, 9).

3.5 Tukihenkilöiden rekrytointi ja ohjaus

Ammatillisia tukihenkilöitä haetaan toimintaan jatkuvasti lisää. Toiminnasta tiedotetaan sosiaali- ja terveystieteiden oppilaitoksissa, Internet-sivujen kautta sekä lehtiartikkelein. Lisäksi uusia tukihenkilöitä värvätään mahdollisuuksien mukaan arkityön lomassa erilaisissa kohtaamisissa ihmisten kanssa, jotka ovat toiminnasta kiinnostuneita. Tällä hetkellä tukihenkilöinä on mm. mielenterveyshoitajia, sosionomeja, terveydenhoitajia, opettajia ja lähihoitajia.

Uuden tukihenkilön ilmoittaessa kiinnostuksensa toimintaan, ammatillisen tukitoiminnan työryhmän jäsen haastattelee hänet henkilökohtaisesti. Haastattelu on tärkeä, koska siinä tukihenkilöehdokka voi itsekään miettiä omia toiveitaan ja motiivejaan tulla toimintaan mukaan. Haastattelussa tutustutaan niin toimintaan kuin uuteen tukihenkilöehdokkaaseen. Kaljusen (2001, 82) mielestä haastattelun avulla voidaan juuri herätellä ihmistä ajattelemaan sitä, mitä toiminnasta hakee itselleen. Lisäksi haastattelun avulla voidaan löytää ihmisten oikea asenne ja muut tukihenkilötoimintaan vaikuttavat tekijät, kuten henkilökohtainen vakaumus, joka voi olla esteenä tukihenkilönä toimimiselle.

Uuden tukihenkilön aloittaessa työryhmä perehdyttää hänet ammatilliseen tukihenkilötoimintaan. Tukihenkilökoulutuksen lisäksi tukihenkilöille tarjotaan säännöllistä työnohjausta ja yhteisiä virkistyspäiviä tai -retkiä, joiden nähdään olevan välttämätöntä tukihenkilönä jaksamiselle ja laadukkaan tukityön toteutumiseksi. Kaikki tukihenkilöt eivät ole sitoutuneet työnohjaukseen.

4 AMMATILLISUUS

4.1 Ammatillisuuden käsite

Ammatillisuuden käsitettä pohdin ensin yleisesti ja sen jälkeen tarkemmin mitä se voisi olla sosiaali- ja terveystalalla. Tämän jälkeen luon lyhyen katsauksen siihen, miten laatua ja erityisesti hyvää laatua määritellään sosiaali- ja terveystalalan palveluissa ja niiden kehittämisessä.

Ammatillisuus koostuu tutkintoon johtavasta alan koulutuksesta, ammattitaidosta ja osaamisvalmiuksista, työkokemuksesta ja ammatillisesta osaamisesta sekä ammatissa toimivan persoonallisista tekijöistä (Alho 2008, 70).

Ammatillinen koulutus tarjoaa yksilölle valmiudet ja pohjan toimia tietyssä ammatissa sekä luo itsevarmuutta ja pohjaa työlle. Ammatillisen koulutuksen sisältämä tietopohja vastaa mahdollisiin ammatin harjoittamista edellyttäviin pätevyysvaatimuksiin. Koulutuksesta saatu tutkinto osoittaa myös työnantajalle, että työntekijä hallitsee kyseisen ammatin sisältämät perusasiat ja todentaa työntekijän osaamisen tasoa. (Alho 2008, 70 – 74.) Tästä ovat esimerkkinä sosiaalialan ammattihenkilöiden lakisääteiset kelpoisuusvaatimukset työntekijöiltä vaadittavien tutkintojen osalta (Finlex, laki 272/2005 ja asetus 608/2005). Koulutus luo myös pohjan ammatilliselle kehittymiselle. Teoreettisella tiedolla on merkittävä osuus siinä, miten työntekijät ylläpitävät ja kehittävät omaa ammatillista osaamistaan koulutuksen jälkeen työelämässä (Hilden 2002, 44).

Ammattitaidon perusta luodaan siis ammatillisessa koulutuksessa. Alhon (2008) mukaan ammattitaidolla tarkoitetaan tietyllä koulutuksella ja kokemuksella hankittua yksilöllistä valmiutta toimia tietyssä ammatissa. Se muodostuu yksilön tiedoista, taidoista, ammatin yleisistä valmiuksista, ammatti-etiikasta sekä ammattivalmiuksista. Tällöin yksilö omaa henkistä, sosiaalista ja käsittelytehtäviin liittyvää osaamista työympäristössään sekä sellaista toimintakykyisyyttä, jonka avulla hän voi toimia ammatissaan. (Alho 2008: 26 – 27.)

Nousiainen (2000, 11) mukaan ammatillisessa työssä edellytetään oman osaamisen tason tunnistamista ja sen kehittämistä sekä omien voimavarojen tunnistamista. Työntekijän on kyettävä havaitsemaan, mikä on olennaisin tehtävä mitä juuri hänen koulutuksellaan ja osaamisellaan on mahdollista suorittaa. Lisäksi olennaista on tietää se toimintakokonaisuuden alue, jolla omaa osaamista tarvitaan ja että näihin tarpeisiin kykenee työyhteisössä vastaamaan. Tärkeää on myös osata hahmottaa muiden työryhmään kuuluvien osaamisalueet, jotta työntekijät voivat tukea toisiaan tai tarvittaessa konsultoida heitä. Nämä vaativat ammatillista osaamista, joka kehittyy ja jäsentyy kyseiseen ammattiin johtavassa koulutuksessa, jonka jälkeen ammatillisen kehittymisen tueksi tulee työkokemuksen myötä kasvava kokemustieto ja jatkuvasti uudistuva tutkimustieto. (Nousiainen 2000, 12.)

Työkokemus on myös tärkeä osa ammatillisuutta. Työkokemuksen myötä ammattitaito ja osaaminen vahvistuvat sekä toimintaan tulee varmuutta. Työkokemus auttaa keskittymään työn kannalta olennaiseen, opettaen myös oikeanlaista näkökulmaa työtehtäviin. Ammattitaito ja työtehtäviin tarvittavat valmiudet vahvistuvat työkokemuksen kasvaessa. (Alho 2008, 71.)

Huomionarvoista on mm. Bennerin ja Pelttarin näkemykset siitä, että ammattitaito on suhteellinen käsite, joka on suhteessa siihen ympäristöön, jossa työskennellään. Tässä näkökulmassa kokenutkin työntekijä on uudessa ja itselleen ennestään tuntemattomassa työympäristössä vasta-alkajan tasolla. (Miettinen, Miettinen, Nousiainen & Kuokkanen 2000, 20.)

4.2 Ammatillisuus sosiaali- ja terveysalalla

Sosiaali- ja terveysalalla ammattitaito näkyy käytännön asiakastyössä mm. seuraavissa asioissa. Työntekijän toiminta perustuu objektiivisuuteen hänen kohdatessaan asiakkaita, oikeudenmukaisesti ja tasavertaisesti. Asiakkaan tilanne huomioidaan kokonaisvaltaisesti ja tilannekohtaisesti. Työskentely asiakkaan kanssa tapahtuu asiakkaan ehdoilla ja asiakaslähtöisesti. (Alho 2008, 75; Miettinen ym. 2000, 20 ja 23; Hilden 2002, 59.) Asiakastyötä tehdään yksilö-, ja ryhmätasolla, jolloin yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot korostuvat. Työntekijä hallitsee työhönsä liittyviä työmenetelmiä ja –käytäntöjä, hyvät vuorovaikutustaidot sekä erityisesti sosiaalityön puolella

monipuolisen tuntemuksen ihmisten tavallisesta elämäntilasta ja arkielämän näkökulmista (Hilden 2002: 50, 54; Alho 2008, 78) Erityisesti sosiaalialan työssä ammattitaito näkyy myös yhteiskunnallisena analyysitaitona ja hyvinvointivaltiollisena osaamisena sekä muutostyön näkökulmana (Rantanen & Toikko 2007, 92, 96).

Asiakkaan kohtaamisessa korostuu teoreettisen tiedon hallinnan ja käytäntöön soveltamisen rinnalla äänetön osaaminen. Kokemuksen kautta rakentunut tieto on äänetöntä, hiljaista tietoa, joka on osa ammatillista tietoperustaa. Tällaista hiljaista tietoa ei voi rationaalisesti määrittellä etukäteen vaan tilanne rakentuu yhdessä asiakkaan kanssa. Jokaisessa asiakastilanteessa työntekijän osaamiseen sisältyy teoreettisen tiedon oikean käytön lisäksi tilannekohtainen osaaminen, jossa työntekijä kykenee olemaan dialogissa asiakkaan kanssa, havaittavissa olevien viestien ja oman kokemusmaailmansa kanssa. (Miettinen ym. 2000, 20.)

Sosiaali- ja terveysalalla ammatilliseen osaamiseen sisältyy paljon huolenpidon ja välittämisen elementtejä. Ne ovat esillä jokaisessa arkipäiväisessä tilanteessa jokaisen asiakkaan kanssa ja siksi saattavat tuntua itsestään selvyyksiltä. Kuitenkin on tärkeää, että kaikkia – niin näkyviä kuin hiljaisiakin taitoja – tarkastellaan tietoisesti ja pohditaan niiden toteutumista. (Miettinen ym. 2000, 25.) Oman työn reflektointi vahvistaa ammatillista osaamista – ammatillisuutta – merkittävästi. Rantanen ja Toikko (2007) korostavat valmiuksia toimia muuttuvissa tilanteissa ja jatkuvasti työtään kehittäen. Tällöin työntekijän osaamisessa korostuu havainnoiva ja oivaltamiseen perustuva työote, reflektiivisyys. (Rantanen & Toikko 2007, 96.) Reflektoinnin avulla voidaan välttää hoidon ja huolenpidon rajoittuminen rutiinomaiseksi toiminnaksi (Miettinen ym. 2000, 23). Synnove Karvinen (1993) jäsentää sosiaalityön reflektiivisen ammatillisuuden kolmiportaiseksi prosessiksi, jossa oman toiminnan ja osaamisen erittelyn ja arvioinnin jälkeen tarkastellaan omaa toimintaa suhteessa ammatin ja työn kokonaisuuteen. Oleellista on pyrkimys arvioivaan ja tietoiseen toiminnan kehittämiseen yhdessä muiden toimijoiden kanssa. (Karvinen 1993, 30 – 31).

Jokaiseen ammattiin kuuluu oma arvoperusta, johon ammatillinen toiminta perustuu. Puhutaan ammattietiikasta. Ammattietiikka on sellaista ammatissa harjoitettavaa toimintaa, joka on eettisesti hyväksyttävää ja suositeltavaa. (Alho 2008, 32.) Käy-

tännön työssä ammattietiikka ohjaa työntekijää toimimaan moraalisesti oikein kulloisenkin yhteiskunnallisen tilanteen vaatimalla tavalla. Tärkeää on myös huomioda, että työssä nousevat eettiset tekijät määräytyvät kulloinkin eletävän aikakauden mukaan. Esimerkiksi nykyään pyritään työskentelemään siten, että asiakas on asiantuntija omassa asiassaan ja tilanteessaan, kun taas pari vuosikymmentä sitten nähtiin eettisesti oikeaksi tehdä paljon asiakkaan puolesta. (Miettinen ym. 2000, 18.)

Miten sitten yhdistetään onnistuneesti vapaaehtoistyö, jolle ominaista on toimijan maallikkomaisuus ja ammatillisuus, jossa kuitenkin painottuu ammatin kautta nouseva osaaminen? Vapaaehtoistyö ja palkkatyö eroavat monessa suhteessa toisistaan. Vapaaehtoistyötä leimaa yhteiskunnallinen vastuu ja kanssaihmisistä välittävä toiminta, jolle ominaista on maallikkomaisuus, amatööriin innostuneisuus ja auttamisen halu. Palkkatyötä tehdään ammatillisuuden pohjalta organisoiduissa ja usein melko jäykähköissä rakenteissa. (Lahtinen 2003, 12). Vapaaehtoistyöstä ei makseta taloudellista vastiketta lukuun ottamatta toiminnasta aiheutuvia kuluja (ks. sivu 10).

Ammattiauttajalla on ammatillinen pätevyys, tiedot ja metodien hallinta, mutta suhde autettavan kanssa perustuu kaupalliseen periaatteeseen, hän saa maksun auttamisestaan palkkansa muodossa. Tämä voi vaikeuttaa autettavaa luottamaan siihen, että auttaja on kiinnostunut hänestä ongelmineen eikä vain työstään. Lisäksi ammattilainen pitää etäisyyttä asiakkaisiinsa, jotta suhde ei pääse muodostumaan henkilökohtaiseksi eikä autettavan tilanne ahdistaisi auttajaa. Müller-Kohlenbergin mukaan (Lehtinen 1997, 50) autettavan toiveet ja odotukset kohdistuvat ensisijaisesti siihen, että auttaja hyväksyy hänet ihmisenä; on kiinnostunut hänen persoonastaan ja vastan jälkeen hänen ongelmastaan. Lehtisen mukaan saadun avun kannalta autettava kokee jokaisen auttajan ilmaiseman välittämisen tunteen hyvin merkitykselliseksi. Tästä näkökulmasta maallikkoapu toimii paremmin kuin ammattiapu; maallikolla ei ole samanlaista tarvetta pitää etäisyyttä autettavaan kuin ammattiauttajalla. Myös maallikkoavun maksuttomuuden kautta välittyy maallikon henkilökohtainen mielenkiinto autettavaa persoonaa kohtaan. Lisäksi ammattityöntekijällä on tietyt puitteet toimia autettavan hyväksi, kuten työaika ja päivittäisten asiakkaiden määrä. (Lehtinen 1997, 48 – 50.) Tällöin yhden autettavan tilanteeseen ei välttämättä pystytä paneutumaan riittävillä resursseilla ja silloin kun avun tarve on akuutein.

4.3 Laatu sosiaali- ja terveyspalveluissa

Sosiaali- ja terveydenhuollossa laatua on vaikea määritellä yksiselitteisesti (Idänpään-Heikkilä ym. 2000, 8). Yleisesti ottaen laatu on neutraali termi, joka kuvaa jonkun ominaispiirrettä tai jotain sellaista, joka on ominaista jollekin (Outinen, Holma & Lempinen 1994, 13). Laatu on sitä, missä määrin jonkin tuotteen tai palvelun tunnusomaiset piirteet täyttävät sille olevat tarpeet ja odotukset (Anttila 2005). Se liittyy aina johonkin kohteeseen, kuten henkilöön, toimintaan tai tuotteeseen. (Outinen, Holma & Lempinen 1994, 13).

Maailman terveysjärjestön WHO:n mukaan laatu on korkeatasoista hoitoa tai palvelua, jonka ominaisuudet vastaavat vaatimuksia ja joka tämänhetkisen tietotason ja käytettävissä olevat resurssit huomioiden täyttää ne odotukset, jotka kohdistuvat potilaan terveyden ja hyvinvoinnin hyötyjen maksimointiin ja riskien minimointiin. Laadun osatekijöitä ovat korkea ammatillinen osaaminen, resurssien tehokas käyttö, minimaalinen riski asiakkaalle, asiakkaan tyytyväisyys ja vaikutus terveyteen. (Outinen, Holma & Lempinen 1994, 15.)

ISO 9000 – laatustandardeissa laatu on tuotteen tai palvelun kaikki piirteet ja ominaisuudet, joilla tuote tai palvelu täyttää asetetut tai oletettavat tarpeet. Sosiaali- ja terveydenhuollossa laadun voisi määritellä kyvyksi täyttää asiakkaiden palvelujen tarve ammattitaidolla, edullisin kustannuksin ja lakien, asetusten ja määräysten mukaan (Idänpään-Heikkilä ym. 2000, 8 – 9).

Laatu voi merkitä erilaisia asioita eri näkökulmista tarkasteltuna. Näkemys laadusta on sidoksissa sen käyttöyhteyteen, eli henkilöön, aikaan ja paikkaan. Esimerkiksi sosiaalipalveluja käyttävä asiakas määrittelee palvelun laatua eri näkökulmasta kuin palvelua tuottava taho tai palvelua ostava viranomainen. (Outinen, Holma & Lempinen 1994, 13.)

Laatu on sekä näkyvää, mitattavissa olevaa, että näkymätöntä, sisäistä, vaikeasti määriteltävää ja mitattavaa. Laatu on asiakkaan kokemus laadusta, siitä tuottaako palvelu asiakkaalle sitä, mitä tämä haluaa ja kokee tarvitsevansa. (Idänpään-Heikkilä ym. 2000, 9; Outinen ym. 1994, 15.) Lisäksi se on ammattilaisten määrittelemää

ammattillista ja tieteellistä laatua, joka kertoo asiantuntijan näkökulman siihen, kuinka hyvin palvelu täyttää asiakkaan tarpeet. Laatu on myös taloudellisuutta ja johtamisen laatua: kuinka hyvin palvelu toteutetaan oikeilla resursseilla ja ilman virheitä, kohtuullisin kustannuksin ja lakeja ja määräyksiä noudattaen. (Idänpään-Heikkilä ym. 2000, 9.)

Outinen ym. (1994) erittelevät hyvän sosiaali- tai terveystalouden laatua seuraavasti. Palvelun sisältö on hyvää. Tällöin palvelu on kohdennettu oikein, tunnistaen asiakkaiden oleelliset ongelmat. Palvelun tavoitteet ovat realistisesti asetettuja ja tarkoituksenmukaisia ja sen tuottamisessa käytetään perusteltuja menetelmiä. Lisäksi palvelun tuottamisessa hyödynnetään sitä hyödyttävää tieteellistä tietoa ja arviointitutkimusten tuloksia. (Outinen, Holma & Lempinen 1994, 14.)

Hyvää laatua on myös se, että asiakastyössä toimitaan asiakaslähtöisesti. Asiakkaita kunnioitetaan kunkin ammattikunnan eettisiä periaatteita ja lakeja noudattaen. Asiakkaiden tarpeet ja odotukset huomioidaan palveluja suunniteltaessa. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua laadun arviointiin ja arvioinnista saatuun palautteeseen reagoidaan. Paitsi palveluja suunniteltaessa, myös niitä toteutettaessa pyritään hyvään lopputulokseen. Tämä näkyy siinä, että tehdään oikeita asioita oikein. Toimitaan tehokkaasti päästen haluttuihin tuloksiin olemassa olevilla resursseilla. Eri työvaiheet nivELYvät toisiinsa saumattomasti. Tieto kulkee ja yhteistyö on toimivaa asiakkaan palveluun osallistuvien tahojen kesken. Tilaajan ja tuottajan välinen yhteistyö ja tiedontuottamisen tapa on määritelty etukäteen. (Outinen, Holma & Lempinen 1994, 14.)

Palvelun puitteet ja toimintaedellytykset tulee olla myös kunnossa. Tällöin käytössä olevat tilat ja varusteet ovat tarkoituksenmukaiset, henkilöstö on pätevää ja motivoitunutta ja sitä on riittävästi. Työyhteisön toiminta, ilmapiiri, arvot ja työyhteisön johtaminen tukevat osaltaan laadun parantamista. Korkealaatuisessa palvelussa niiden tuottamiseen tarvittavat tukijärjestelmät ja työvälineet ovat asianmukaiset. Kirjallisten sopimusten, ohjeiden ja laatukäsikirjojen tms. avulla varmistetaan etukäteen jokaisen mahdollisuudet tietää toimintatavat. Käytetään erilaisia tieto- ja palautejärjestelmiä, joiden avulla saadaan tietoa laadun toteutumisesta. Toimintaan liittyvistä laatu- ja palveluolosuhteista on kaikissa tehdyissä selvityksissä noussut yhdeksi olennaisimmista tie-

don saaminen. Myös kokemus hyvästä palvelun tuloksesta vaikuttaa laatuun. Kun palvelu on hyvää, sen avulla saavutetaan sille asetetut tavoitteet. Asiakkaat ovat tyytyväisiä ja työntekijät kokevat onnistuneensa työssään. (Outinen, Holma & Lempiinen 1994, 14, 39, 50.)

Palvelun laatuun voidaan vaikuttaa palvelun ja toiminnan arvioinnilla ja siitä syntyvällä tarpeesta kehittää toimintaa. Kehittäminen on moniulotteinen ja laaja käsite, joka voidaan ymmärtää monin eri tavoin. Seppänen-Järvelä (2009) näkee kehittämisen olevan kuitenkin aina aktiivista ja tietoista toimintaa, jolla on jokin tarkoitus. Onnistunut kehitystyö vaatii yhteistyöverkoston kuulemista ja näiden palautteen vastaanottamista. Monien toimijoiden verkostot mahdollistavat myös hyvien toimintatapojen ja käytäntöjen tunnistamista, kehittelyä ja levittämistä. Jotta kehittämistoimintaan jaksetaan syventyä, siihen tulee varata riittävästi resursseja. Kehittämistyön tulee tukea perustehtävää, ei viedä voimavaroja siitä. (Seppänen-Järvelä 2009, 185 – 187.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimusongelmat

Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää, voiko ammatillisena tukihenkilönä toimiva vapaaehtoistyöntekijä vastata palvelun tilaajan tarpeisiin ja odotuksiin ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta. Lisäksi haluan selvittää, miten vapaaehtoisuus näkyy ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa palvelun tilaajalle. Millaista laatua palvelun tilaajat odottavat toiminnalta? Olen kiinnostunut myös siitä, millaista kehittämistyötä palvelujen tilaajat pitävät tärkeänä ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa. Tutkimusongelmat muodostuivat seuraaviksi:

1. Minkälaisia odotuksia ja tarpeita osittain vapaaehtoistyönä toteutettavasta ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta on palvelujen tilaajilla Kymenlaaksossa?
2. Minkälaista kehittämistyötä palvelujen tilaajat pitävät tärkeänä ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa.

5.2 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyöni tavoitteena oli kartoittaa palvelun tilaajien näkemyksiä ja odotuksia ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta. Tutkimuksen aineisto koostuu seitsemän (7) asiantuntijan vastauksista, jotka perustuvat heidän kokemuksiinsa ja odotuksiinsa ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta. Koska tutkimuksen tarkoitus on kartoittaa ammatilliseen tukihenkilötoimintaan kohdistuvia odotuksia, valitsin tutkimusmenetelmäksi laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän. Kvalitatiiviselle tutkimukselle on tyypillistä harkinnanvarainen tai tarkoituksenmukainen otos, jonka avulla pyritään kuvaamaan, ymmärtämään ja tulkitsemaan jotakin asiaa. (Eskola & Suoranta 1998, 61.) Brannen (1992) mukaan kvalitatiivinen tutkimusote tuo esille tutkittavien näkemyksen tutkittavasta asiasta. Layder (1993) taas korostaa kvalitatiivisen menetelmän käyttöä sitä enemmän mitä lähempänä tutkimus on yksilöä ja vuorovaikutusta. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 27.)

Tutkimusaineiston keräämiseksi valitsin menetelmäksi haastattelun. Laadullisissa tutkimuksissa haastattelu on yleisin tapa kerätä aineistoa Suomessa. Haastattelun tavoitteena on selvittää, mitä tutkittavasta asiasta ollaan mieltä. (Eskola & Suoranta 1998, 86.) Haastattelun avulla pyritään saamaan mahdollisimman paljon tietoa halutusta aiheesta (Tuomi & Sarajärvi 2002, 75). Haastattelussa ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Tämä tuo joustavuutta aineiston keräämiseen sekä edesauttaa kattavan aineiston hankinnassa. Haastattelutilanteessa tutkija voi helposti tarkentaa saamiaan vastauksia tekemällä lisäkysymyksiä aiheesta ja muutoinkin käydä keskustelua tiedonantajan kanssa. Lisäksi haastattelun avulla on paremmat mahdollisuudet tavoittaa suurempi vastausprosentti esimerkiksi loma-kehaastatteluun verrattuna (Tuomi & Sarajärvi 2002, 75 – 76; Hirsjärvi & Hurme 2001, 34 – 36; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2002, 191 – 192.)

Käytettäessä haastattelua tutkimusmenetelmän osana, tulee siihen varata riittävästi aikaa. Haastattelun onnistumiseksi tutkijan on perehdyttävä tutkittavaan aiheeseen sekä käytännössä että teoriassa. Haastatteluun valmistautuminen ja niiden toteuttaminen vievät aikaa. Suurin työ on kuitenkin haastattelujen purkamisessa eli litte-roinnissa, erityisesti vapaamuotoisesta haastatteluaineistosta puhuttaessa. (Hirsjärvi

& Hurme 2001, 36; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2002, 193; Eskola & Suoranta 1998, 95.)

Haastattelun luotettavuutta tutkimusmenetelmänä voidaan myös kyseenalaistaa. Haastatteluaineisto muotoutuu siinä kontekstissa missä haastattelu tehdään, ollen sosiaalinen vuorovaikutustilanne kahden (tai useamman) ihmisen välillä. Haastattelun osapuolet tuovat aina haastattelutilanteeseen aiemmat kokemuksensa, joiden valossa haastattelutilannetta tulkitaan. Tämä on huomioitava tuloksia analysoitaessa ja tulkitessa; tutkittavat saattavat puhua haastattelutilanteessa toisin kuin jossakin toisessa kontekstissa. Haastateltava saattaa myös antaa vastauksiaan oletettujen sosiaalisten odotusten mukaisesti. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 34 – 35, 41; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2002, 193 – 194.)

Tutkimushaastattelu tapahtuu aina tutkijan aloitteesta ja on hänen ohjaamaansa (Eskola & Suoranta 1998, 86). Haastattelun onnistumisen kannalta on suotavaa antaa haastattelukysymykset tai aihealueet haastateltaville etukäteen tutustuttaviksi. Tällöin haastatteluun osallistuvilla henkilöillä on mahdollisuus tuottaa aiheesta laajalaisempaa tietoa kuin valmistautumatta siihen. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 75.) Haastattelijan on tärkeää antaa tilaa haastateltavien ajatuksille ja varottava johdattelemasta heitä vastauksissaan. Haastattelijan on kuitenkin huolehdittava, että pysytään tutkimuksen ennalta rajatussa aiheessa, johon haastattelulla kerätään tietoa (Tuomi & Sarajärvi 2002, 77; Hirsjärvi & Hurme 2001, 42). Tutkimustarkoituksessa haastattelu on siten tavoitteellista tiedonkeruuta, jolla pyritään saamaan mahdollisimman luotettavia tietoja tutkittavasta aiheesta. Näin ollen haastattelusta voidaan käyttää nimitystä tutkimushaastattelu. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2002, 194 – 195.)

Tutkimushaastattelut voidaan jaotella ryhmiin sen mukaan, kuinka strukturoituja eli jäsenneiltyjä ne ovat. Täysin strukturoidussa haastattelussa kysymykset on laadittu tarkasti ja ne esitetään tietyssä järjestyksessä. Strukturoimaton haastattelu eli avoin haastattelu taas on täysin vapaa, jossa keskustellaan haastattelijan valitsemassa aihepiirissä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2002, 195.) Näiden väliin sijoittuu puolistrukturoitu haastattelu, josta käytetään myös nimitystä teemahaastattelu (Hirsjärvi

& Hurme 2001, 47; Tuomi & Sarajärvi 2002, 77; Vilka 2005, 101). Tutkimukseni käyttämäni haastattelumenetelmää nimitän teemahaastatteluksi.

Vilkan (2005, 101) mukaan teemahaastatteluun poimitaan keskeiset aiheet, joita tulisi käsitellä tutkimusongelmaan vastaamiseksi. Haastattelu kohdistuu siis ennalta valittuihin teemoihin, mutta kysymysten muotoa ei ole tarkasti määritelty. Lisäksi kysymysten esittämisjärjestys on vapaa eli tutkija voi vaihdella kysymysten järjestyksestä haastatteluissa sen mukaan millaisia vastauksia haastateltava antaa. (Metsämuuronen 2006, 115; Eskola & Suoranta 1998, 87.) Näin tutkija voi haastattelutilanteessa joustavasti myötäillä haastateltavaa, joka voi halutessaan vastata varsin vapaamuotoisesti esitettyihin kysymyksiin (Eskola & Suoranta 1998, 88). Aloittevalle tutkijalle tällainen haastattelumetodi voi kuitenkin olla haasteellinen sen rönsyilyvyyden vuoksi. Tutkijan tulee varmistaa että jokaisen haastateltavan kanssa käydään kaikki teemat läpi.

Haastattelu voidaan toteuttaa joko yksilö-, pari- tai ryhmähaastatteluna. Parihaastattelu on yksi ryhmähaastattelun alamuoto. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2002, 197.) Ryhmähaastattelu on tilanne, jossa paikalla on samalla kertaa useita haastateltavia ja jonka tavoitteena on keskustella ryhmässä tutkijan esittämistä aiheista tai teemoista. Ryhmähaastattelua voidaan käyttää yksilöhaastattelun sijasta tai sen ohella. Ryhmähaastattelussa haastateltavat saavat tukea toisistaan ja voivat täydentää toistensa tuottamaa tietoa. Ryhmähaastattelu on tehokas menetelmä, jossa yhdessä istunnossa saadaan nopeasti tietoa samanaikaisesti usealta vastaajalta. (Eskola & Suoranta 1998, 95 – 97; Hirsjärvi & Hurme 2001, 63.)

Teemahaastattelun kysymysten muodostamisen lähtökohtana olivat omat muistiinpanot työssäni nousseista kysymyksistä, joita olin kirjannut ylös ennen tutkimuksen aloitusta. Lisäksi kävin keskusteluja aiheeseen liittyen opinnäytetyön ohjaavan opettajan ja Kymenlaakson sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen toiminnanjohtajan kanssa. Keskusteluissa nousi esille erilaisia näkökulmia mm. toiminnan perustehtävään, palvelun tuottajan yhteiskunnalliseen asemaan kolmannen sektorin toimijana, toiminnan rahoitukseen sekä tulevaisuuden näkyymiin lähivuosina. Koin tärkeänä tässä opinnäytetyössä selvittää vapaaehtoisuuden ja ammatillisuuden merkitystä sekä näiden yhdistämisestä muodostuvaa vaikutusta tarjotun palvelun laatuun. Lisäksi halu-

sin selvittää kehittämistyön tarpeellisuutta ja yhteistyön merkitystä palvelun tilaajan näkökulmasta. Näistä ajatuksista syntyivät teemahaastattelun teemat ja kysymykset.

5.3 Käytännön toteutus

Haastatteluja varten anoin tutkimuslupaa (liite 1) Kouvolan kaupungin lapsiperhepalveluiden päälliköltä (liite 2) ja Kymenlaakson sairaanhoitopiirin psykiatrisen sairaalan ylilääkäriltä (liite 3). Muita kaupunkeja koskeviin haastatteluihin ei tarvittu tutkimuslupaa. Pidin tärkeänä saada aineistoa sekä palvelun tilaamisesta päättäviltä että tilaamisen toteuttavilta ja palvelun toteutumista seuraavilta viranhaltijoilta, jotta aineisto muodostaisi mahdollisimman monipuolisen otoksen tutkittavasta aiheesta. Tällaista tutkimuskohteen valintaa voidaan kutsua harkinnanvaraiseksi näytteeksi (Eskola & Suoranta 1998, 18).

Valitsin haastatteluun lastensuojelun ja lasten- ja nuorisopsykiatrian viranhaltijoita Kymenlaaksosta, joilla on työnsä kautta kokemusta Kymenlaakson sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen järjestämästä ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta. Haastateltavien valintakriteerinä oli siis haastateltavien kokemus tutkittavasta asiasta (Vilkkä 2005, 114). Haastateltavat edustavat kuntien lastensuojelun avohuollon ja Kymenlaakson sairaanhoitopiirin lasten- ja nuorisopsykiatrian avohoidon viranhaltijoita Kouvolasta, Haminasta ja Kotkasta. Haastateltavana oli sosiaalityön päällikkö, lastensuojelun avopalveluiden päällikkö, kolme sosiaalityöntekijää, nuorisopsykiatri ja psykiatrisen sairaanhoitaja. Valitsin haastateltaviksi sekä palvelun tilaamisesta päättäviä että tilaamisen toteuttavia ja palvelun toteutumista seuraavia viranhaltijoita, saadakseni mahdollisimman kattavan ja eri näkökulmia sisältävän aineiston tutkimustani varten.

Kaikki tavoittamani henkilöt suostuivat haastatteluun. Esitin haastattelupyynnön puhelimitse valitsemilleni viranhaltijoille. Muutamaa haastateltavaa lähestyin ensin sähköpostitse haastateltavien esimiehen pyynnöstä, saamatta kuitenkaan vastausta haastattelupyyntööni. Tämän jälkeen sovin haastatteluista puhelimitse kyseisten viranhaltijoiden kanssa. Haastattelut tapahtuivat jokaisen haastateltavan työhuoneessa.

Tavoitteeni oli haastatella tutkimukseeni 6 – 8 asiantuntijaa. Haastatteluista sovin kuuden (6) viranhaltijan kanssa. Haastattelut toteutin yksilöhaastatteluina lukuun ot-

tamatta yhtä haastattelua, jossa oli mukana kaksi (2) sosiaalityöntekijää. Tässä tilanteessa olin menossa haastattelemaan heistä toista, mutta saapuessani paikalle haastateltava tiedusteli toisen sosiaalityöntekijän mahdollisuutta osallistua myös haastatteluun. Tätä hän perusteli sillä, ettei kokenut omaavansa riittävästi tietoa tutkimuksen aiheesta voidakseen antaa haastattelun yksin. Perusteena nähtiin siis mahdollisuus saada kattavammin tietoa aiheesta, joka oli mielestäni tärkeä peruste pienimuotoisen ryhmähaastattelun eli parihaastattelun toteuttamiselle (Hirsjärvi & Hurme 2001, 61). Haastateltavia oli siis yhteensä seitsemän (7).

Lähetin sähköpostitse haastattelurungon haastateltaville etukäteen, jotta heillä olisi mahdollisuus valmistautua haastatteluun. Tällä pyrin varmistamaan myös haastatteluista muodostuvan aineiston kattavuutta. Haastattelurunko muodostui viidestä (5) teemasta (liite). Haastatteluissa pyrin etenemään laatimani teemahaastattelurungon mukaisesti. Olin kirjoittanut jokaisen teeman alle kysymyksiä keskeisistä teemaan liittyvistä aiheista, jolla varmistin, että tulini kysyneeksi kaikilta samat keskeiset kysymykset. Kysymysten sanamuodot ja järjestys vaihtelivat haastatteluissa sen mukaan, miten haastateltava vastasi kysymyksiini. Tarvittaessa tein lisäkysymyksiä tarkentaakseni haastateltavan antamaa vastausta. Haastattelut kestivät 1 – 1 ½ tuntia.

Haastattelut toteutin touko- ja kesäkuussa 2009. Ne nauhoitettiin ja purettiin sanatarkasti. Tallensin haastattelut digitaalisesti, jotta sain kaikki haastattelussa tuotetun aineiston käyttöni analysointia varten. Tallentamani aineiston kirjoitin puhtaaksi eli litteroin kokonaisuudessaan sanatarkasti, koska haastatteluaineiston muuttaminen tekstimuotoon helpottaa aineiston analysointia (Vilkkä 2005, 115). Litteroinnin pyrin suorittamaan mahdollisimman pian haastattelujen jälkeen. Ennen litterointia kuuntelin haastattelut läpi muutamia kertoja saadakseni niistä paremman kokonaiskuvan ja näin helpottavan työlästä litterointivaihetta. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 138 – 140.)

Litteroinnissa kirjoitin haastattelut sanatarkasti puhtaaksi siten kuin haastateltava oli asian ilmaissut. Haastatteluaineistoa kertyi yhteensä 51 sivua 12 fonttikoolla ja 1 rivivälillä kirjoitettuna. Litteroidun aineiston luokittelin ensin teemoittain, jolloin keräsin aineistoista jokaisen teema-alueen kysymyksiin liittyvät vastaukset allekkain. Tämän jälkeen tiivistin vastauksia siten, että niissä mielestäni säilyi kuitenkin vasta-

usten ydinasia. Vastauksista muodostin luokkia, jotka siirsin allekkain ja joita edelleen tiivistin omiksi luokikseen. Näistä luokista muodostui jäljempänä esitetyt tutkimustulokset. Tuloksien esittämisen yhteyteen olen liittänyt suoria lainauksia haastatteluista. Haastateltavien pitämät pidemmät tauot on merkitty lainauksissa kolmella pisteellä (...). Joistakin lainauksista olen poistanut mielestäni tarpeettomia sanoja, jotka on merkinnyt kolmella tavuviivalla (---) . Haastateltavat olen merkinnyt lainausten perään juoksevilla termeillä H1, H2, H3 ja niin edelleen.

5.4 Tutkimuksen luotettavuus

Vaikka tutkijana pyrin tarkastelemaan tutkittavaa aihetta mahdollisimman objektiivisesti, vaikuttaa omat ennakkokäsitykseni siihen, kuinka tutkimus on muodostunut. Tutkijalla on aina ydinolettamuksia, jotka ovat syntyneet tutkijan aiemmista kokemuksista. (Eskola & Suoranta 1998, 78). Laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyssä tutkimuksessa luotettavuus kohdistuu tutkijaan ja hänen rehellisyyteensä, koska arvioinnin kohteena ovat tutkijat tutkimuksessaan tekemät valinnat (Vilkkä 2005, 158 – 159). Tutkimuksessa tutkijan on pyrittävä tuomaan tutkittavien käsityksiä ja kokemusta mahdollisimman hyvin esille. Tutkijan edellä mainitut ydinolettamukset ovat vaikuttamassa siihen, että tutkija vaikuttaa tietoon jo siinä vaiheessa kun hän sitä kerää. Haastattelulla kerätty aineisto on aina seurausta haastattelijan ja haastateltavan yhteistoiminnasta. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 189.)

Teen opinnäytetyön omassa työssäni, joten omaan varsin laajastikin ennakkokäsityksiä tutkittavasta aiheesta. Nämä oletukset ohjaavat myös valintojani tutkimuksen suhteen. Aiheeseen perehtyneisyys on mielestäni ollut sekä etu että haitta tutkimuksen tekemiselle. Ennen tutkimuksen aloittamista vallitsevat käsitykseni aiheesta ovat toimineet pohjatietona, joiden mukaan olen lähtenyt aihetta käsittelemään. Näin ollen voisi olettaa, että olen saanut koottua melko laaja-alaista tietoa tähän työhön. Toisaalta aiheen ollessa tuttu käytännöstä, näen vaarana sille sokeutumisen, jolloin uusien näkökulmien löytäminen voi olla vaikeaa.

Tutkimuksen pätevyys, eli validius, tarkoittaa tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä tutkimuksessa oli tarkoituskin mitata. Käytännössä tämä tarkoittaa, että tutkittavien tulisi ymmärtää tutkimuksessa käytettävä mittari – tässä tapauksessa haas-

tattelulomake – tutkijan kaltaisesti. Tutkimuksen validiteetin varmistamiseksi tutkijan olisi laadittava tutkimusmittarinsa mahdollisimman huolellisesti, eli esimerkiksi tutkimuksessa esiintyvien käsitteiden määrittelyn suhteen. (Vilka 2005, 161; Tuomi & Sarajärvi 2002, 133.)

Kuten edellä Hirsjärvi ja Hurme (2001, 189) ovat todenneet, haastattelulla kerätty aineisto on aina seurausta haastattelijan ja haastateltavan yhteistoiminnasta. Validiteettia arvioitaessa tutkimuksessa esiintyvät käsitteet, perusjoukko ja muuttujat tulee olla tarkkaan määriteltyjä. Lisäksi aineiston keräämistapa tulee suunnitella huolellisesti, jotta tutkimusongelmaan saadaan kattavat vastaukset. (Vilka 2005, 161.) Kahdessa (2) haastattelussa jouduin ennen haastattelun tekemistä selventämään tutkittavan kohteen, eli ammatillisen tukihenkilötoiminnan käsitteitä, kuten vapaaehtoinen ammatillinen tukihenkilö. Koska haastateltavalla oli toiminnasta erilaista tietoa kuin haastattelijalla, myös haastatteluaineisto jäi mielestäni näissä kohdin suppeammaksi verrattuna muihin haastatteluaineistoihin.

Kokemattomuus haastattelijana vaikuttaa myös tutkimuksen luotettavuuteen (Hirsjärvi & Hurme 2001, 124). Erityisesti ensimmäisissä haastatteluissa oma jännitykseni vaikutti siihen, että tukeuduin haastattelurunkoon, jolloin tilanteessa ei ollut tarvittavaa joustavuutta. Tästä syystä en välttämättä kuullut haastattelijan vastauksia riittävän tarkasti, mikä taas olisi tärkeää ajatellen jatkokysymyksiä. Lisäksi tiedostin ajoittain puhuvani liikaa haastatteluissa, vaikka haastattelijan tulisi olla enimmäkseen kuuntelijan roolissa.

Tutkimuksen toistettavuutta, eli reliabiliutta, tarkasteltaessa tulee tutkimusprosessi kuvata vaihe vaiheelta niin tarkasti, että toinen tutkija pääsisi samaa tutkimusta tehdessään samoilla menetelmillä samaan tulokseen. Grönforsin (1985) mukaan tutkimus on voitu tehdä parhaalla mahdollisella tavalla, mutta tutkimuksen raportointi voi jäädä puutteelliseksi. Lisäksi jokainen laadullinen tutkimus on ainutkertainen kokonaisuus, jota ei voida koskaan toistaa samanlaisena. (Vilka 2005, 159.)

Oma kokemattomuuteni tutkijana vaikuttaa heikentävästi sekä tutkimusmenetelmän onnistuneessa valinnassa ja toteuttamisessa että tutkimusraportin laadinnassa. Kaikkia tutkimukseen liittyviä valintoja en pysty tuomaan esille, koska en niitä itsekään

kokemattomana tutkijana tiedosta. Kuitenkin tiedostetut valinnat olen mielestäni kuvannut avoimesti pyrkien mahdollisimman seikkaperäiseen tutkimusprosessin kuvaukseen.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää, voiko ammatillisena tukihenkilönä toimiva vapaaehtoistyöntekijä vastata palvelun tilaajan tarpeisiin ja odotuksiin ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta. Lisäksi haluan selvittää, miten vapaaehtoisuus näkyy ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa palvelun tilaajalle. Millaista laatua palvelun tilaajat odottavat toiminnalta? Olen kiinnostunut myös siitä, millaista kehittämistyötä palvelujen tilaajat pitävät tärkeänä ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa.

Tarkastelen tutkimuksen tuloksia laatimieni tutkimusongelmien kautta. Tulosten raportointi perustuu analysoituun haastatteluaineistoon, jota peilaan edellä esittämäni teoriaan. Tulosten kuvauksen yhteyteen olen liittänyt lainauksia haastatteluista, jotta lukijalle välittyisi tarkempi kuva tuloksista. Lainaukset on merkitty kursivoiduin tekstein, jotta lukija erottaa ne tutkijan laatimasta tekstistä.

6.1. Ammatillisuuden merkitys tukihenkilötoiminnassa

Vastauksista kävi ilmi, että palvelun tilaajat odottavat ammatillisen tukihenkilön olevan sosiaali- ja terveystieteiden ammattilainen, erityisesti psykiatrinen osaaminen nähtiin välttämättömäksi. Myös sosiaalityön ja lastensuojelun tuntemusta odotettiin. Ammatillinen tukihenkilön tulee hallita myös moniammatillisissa työryhmissä ja asiakkaan erilaisissa verkostoissa toimiminen.

Termiä ammatillisuus pohdittiin vastaajien keskuudessa hyvin samansuuntaisesti. Vastaukset mukailevat myös teoriaosuudessa esitettyjä näkemyksiä ammatillisuuden määritelmistä. Useimpien haastateltavien oli vaikea erottaa ammatillisuus-termi yleisellä tasolla käsiteltäväksi, vaan sitä mietittiin suoraan ammatillisen tukihenkilötoiminnan kautta.

Vastauksien perusteella ammatillisuus on ammatillisella koulutuksella hankittua osaamista, jossa hallitaan teoreettinen ammattitieto ja jota osataan soveltaa käytännön työhön. Ammatillinen perusosaaminen vahvistuu työkokemuksen kautta. Myös ammatillinen kehittämismyönteisyys sekä henkilön persoonalliset piirteet vaikuttavat vastaajien mukaan ammatillisuuden muodostumiseen.

Ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa ammatillisuus ymmärrettiin erityisosaamisena sosiaali- ja terveydenhuollon alalta. Lähtökohtana ovat riittävät tiedot lasten ja nuorten kasvusta ja kehityksestä. Kaikkien vastaajien mielestä psykiatrinen osaaminen nähtiin ensisijaisena määriteltäessä tukihenkilön ammatillisuutta tässä toimintamuodossa. Myös sosiaalityön ja lastensuojelukentän tuntemus katsottiin olevan eduksi. Ammatillisen tukihenkilön odotetaan osaavan tiedostaa roolinsa tukihenkilönä ja rajata toimintaansa tuettavan kanssa pysyen käsiteltävien ongelmien ulkopuolella, menemättä itse niihin henkilökohtaisella tasolla mukaan. Ammatillisuus näkyy pitkäjänteisenä työskentelynä tuettavan kanssa vaikka on vaikeita vaiheita, kieltäytymisiä tai kriisejä. Ammatillisuuden nähtiin auttavan henkilöä työskentelemään tavoitteellisesti ja määrätietoisesti tuettavan yksilöllisen tarpeiden mukaisesti. Haastateltavien näkemykset ammatillisuudesta näyttäytyivät siis hyvin samanlaisina kuin toimintaa järjestävän organisaation toimintaideologiassa on määritelty.

Ammatillisuuden koettiin tukevan myös viranomaissektorin työtä. Ammatillinen tukihenkilö tukee tuettavan lisäksi niitä tavoitteita, mitä sosiaalityössä ja hoitosektorilla lapsen ja perheen kuntouttamiseksi asetetaan. Ammatillinen tukihenkilö toimii osana moniammatillista työryhmää tuoden oman erityisosaamisensa siihen. Työryhmä voi rakentua hyvin erityyppisiksi riippuen tuettavan elämäntilanteesta, ongelmista ja tarpeista. Moniammatillisen yhteistyön ja verkostotyön hallitseminen ovat näin ollen välttämättömiä taitoja ammatilliselle tukihenkilölle. Ammatillisen tukihenkilön odotettiin tietävän toiminta-alueensa mahdolliset yhteistyökumppanit voidakseen toimia tuloksellisesti tuettavan parhaaksi:

”Mut se, et mihin suuntaan pyritään ja mihin tavoitteisiin, niin se voi olla pitkäkin työ, että saadaan vanhemmat ymmärtämään, et heidänkin täytyy alkaa toimii jotenkin tietyllä tavalla ja muuta...ja jos se tukihenkilö on ammattilainen ja pystyy ottaa vastaan sen viestin, niin silloinhan se tukee niinkun...se on niinkun vahvempi se tuki, et hän ymmärtää mitkä on ne sosiaalityön lähtökohdat.” (H4)

6.2 Vapaaehtoistoiminnan merkitys tukihenkilötoiminnassa

Vapaaehtoistoiminnassa on Yeungin (2001) mukaan kyse palkattomasta ja pakottomasta toiminnasta, jota tehdään toisten ihmisten ja yhteisön eduksi (Ruohonen 2003, 41). Tämä näkyi myös yksimielisesti haastateltavien vastauksissa. Vapaaehtoistointa koettiin sellaiseksi toiminnaksi, jota tehdään yleensä yhdessä ja joka on avointa kaikille halukkaille. Oleellista on se, että se on vapaaehtoista ja omasta halusta tehtävää toimintaa. Siihen osallistuvat haluavat antaa itsestä enemmän kuin mitä palkkatyössä on mahdollista. Lisäksi vapaaehtoistoiminnan miellettiin olevan ilman taloudellista vastiketta tapahtuvaa toimintaa. Siitä ei siis makseta palkkaa työn teki- jälle. Eräs haastateltava korostikin juuri palkattomuuden merkitystä suhteessa vapaaehtoistyötä tekevän motivaatioon: mitä enemmän toiminnasta maksetaan, sitä enemmän se muuttuu työksi ja vapaaehtoistyön ilo katoaa. Tätä korostaa myös mm. Kaljunen (2001, 80) tutkimuksessaan.

Vapaaehtoistyössä onkin vastaajien mukaan oleellista muiden auttaminen, josta myös auttaja saa itselleen tyydytystä ja iloa. Neljän (4) haastateltavan vastauksessa nousi esille vapaaehtoistoimijoiden olevan yleisesti hyvin vastuullisia toimijoita. Näiden haastateltavan mielestä vastuuta kannetaan luonnollisesti silloin kun vapaaehtoistyössä ollaan mukana omasta halustaan. Kolme (3) vastaajaa sen sijaan kyseenalaisti vapaaehtoistoimijoiden vastuullisuutta toiminnassaan vedoten kokemukseen vapaaehtoistoimijoiden sitoutumattomuudesta:

”...ketkä tämmöseen lähteekin ylipäänsä, heillä on oma kiinnostus ja halu sitä tehdäkin...se tehdään sydämellä eikä rahasta, sen nimittäin tässä oon huomannutkin” ...heil on enemmän siinä pelissä kuin mitä palkkatyössä pelkästään...”(H1)

”Yleensä sellaiset ihmiset jotka hakeutuu tämmöseen vapaaehtoistyöhön niin heidän on hirveen vastuullisia ja semmosia, et niinkun haluaa tehdä ja heillä on kauheen hyvät lähtökohdat...”(H4)

”Ei ehkä voi olla niin suunnitelmallista. Toki siinä varmaan riippuu tekijästä, et sellaisia persoonakohtaisia eroja varmaan voi olla. Jotkut on henkeen ja vereen vapaaehtoistoiminnassa koko ikänsä ja hyvinkin aktiivisesti mutta tota sit ehkä on sellaisii, ketkä tulee hetkeks aikaa ja kattoo että tää ei oo heidän juttu ja jatkaa matkaansa.” (H5)

Kolme (3) vastaajaa näkivät vapaaehtoistoiminnan yhteiskunnallisesti välttämättömäksi toiminnaksi, jota toivottiin olevan tarjolla huomattavasti nykyistä enemmän. Sillä on suuri merkitys myös julkisen sektorin työn täydentäjänä. Ilman vapaaehtois-sektorin panosta julkisen sektorin resurssit eivät riitä vastaamaan sille asetettuihin haasteisiin, esimerkiksi lastensuojelun asiakasmäärien koko ajan kasvaessa. Vapaaehtoistyö nähtiin haastateltavien keskuudessa mahdollisuutena vastata erityisesti ennaltaehkäisevän työn tarpeeseen, joka osaltaan helpottaa kuntien työpainetta myös mm. Möttösen (2002) ja Murron (2003) mielestä. Vastaajat korostivat, että ennaltaehkäisevää työtä lasten ja nuorten parissa tulisi entisestään vahvistaa yhteiskunnassamme. Ennaltaehkäisevänä toimintana voidaan nähdä kaikki sellainen toiminta, joka ehkäisee vielä vahvempia toimenpiteitä, kuten lastensuojelun sijoituksia. Tällä hetkellä ennaltaehkäisevää työtä tehdään juuri perinteisen tukihenkilötoiminnan muodossa, jota Kaljunenkin (2001) tutkimuksessaan käsitteli. Kaksi (2) haastateltavaa kertoi, ettei heidän kaupungissaan ole tarjolla tätä tukimuotoa juuri lainkaan. Muutamalla haastateltavalla oli sen sijaan toiveikkaita odotuksia kaupungin oman tukihenkilötoiminnan viriämisestä uudelleen. Kolme (3) haastateltavaa esittikin tutkijalle toiveen ennaltaehkäisevämmän toimintamuodon kehittämistä yhdistyksen toimesta.

”Vapaaehtoistyö ja kolmannen sektorin käyttö kaiken kaikkiaan pitäis olla...et täähän kaatuu omaan mahdottomuuteensa jos meitä on hirvittävän vähän ja asiakasmäärät lisääntyä tällai...”(H4)

”...sillä olis tilaus justiin tämmöseen ennaltaehkäisevään työhön.”(H2)

”Perinteinen tukihenkilötoiminta ehkä tällä hetkellä ajatellaan että sen on ns. kevyempää, kevyempään tarpeeseen, kun ei puhuta niin vaikeista ongelmista lapsella ja nuorella. Vähän vahvempaa tukea vaativaa on sit tää ammatillinen.” (H6)

Hyvinvoivan yhteiskunnan kannalta on merkittävää, millaiset arvot siellä vallitsee. Vastauksista nousi esille, että vapaaehtoistyön nähtiin vahvistavan inhimillisiä arvoja ja lisäävän sosiaalista vastuuta kanssaihmisistä. Vapaaehtoistoiminnan ja vapaaehtoistoimijoiden määrää verrattiin yhteiskunnan tilaan. Mitä enemmän vapaaehtoistyöllä on mahdollisuuksia toimia ja mitä enemmän vähäosaisista ja toinen toisistamme huolehditaan, sitä inhimillisemmät arvot yhteiskunnassamme vallitsee. Koskiahon näkemys subsidiariteettiperiaatteen vahvistumisesta suomalaisessa yhteiskunnassa sopii hyvin tähän. Eräässä vastauksessa tärkeänä nähtiin se, ettei avun tarvitsijoista tarvitse tehdä aina asiakkaita, vaan kanssaihmiset voivat auttaa – eli vapaaehtoiset:

”...toimitaan yhdessä ja on semmonen sosiaalinen vastuu, jos ei meil olis sitä ollenkaan, meidän yhteiskunta aika huonossa kunnossa olis.” (H4)

”Totta kai on nää hyödyt vapaaehtoistoinnassa, et pikkusen saatais takaisin sitä miten ennen vanhaan toisistamme huolehdittiin niin sitä samaa et eihän se ihminen oo muuttunut ihan perusteiltaan.” (H7)

6.3 Vapaaehtoisuus ja ammatillisuus samassa paketissa?

Yhtä vastaajaa lukuun ottamatta vapaaehtoistyön koettiin olevan toisarvoinen tekijä palvelua tilattaessa. Vapaaehtoisuutta tarkastellessaan haastateltavien puheessa nousi esille maallikkomaisuus ikään kuin vapaaehtoisen synonyymina. Jos on vapaaehtoinen, on maallikko ja jos on ammatillinen, ei voi olla vapaaehtoinen. Tämä korostui lähes kaikissa vastauksissa, kuten myös yleisessä näkemyksessä vapaaehtoisuuden olemuksesta. Vapaaehtoisen ja ammatillisen liittäminen yhteen tasavahvoina tekijöinä tuntui haastavalta. Ammatilliselle tukihenkilölle asetetut odotukset palvelun tilaajan taholta ovat usein niin vaativia, että tukihenkilön toivotaan työskentelevän työsuhteessa. Ensisijaisesti painotettiin ammattiosaamista. Toiminnan korkea laatu

mahdollistui kolmen (3) vastaajan mielestä vain sillä, että tukihenkilö toimii työsuhteessa. Toisaalta kuitenkin vapaaehtoistoiminnasta nostettiin mm. sellaisia arvoja kuin joustavuus, tasaveroisuus ja pitkäkestoisuus, jotka nähtiin oleellisina tekijöinä ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa. Eräs vastaaja piti vapaaehtoisuutta hyvänä lisäarvona ammatillisesti painottuneen toiminnan rinnalla, onnistuessaan saadaan molemmista käyttöön niiden hyvät puolet. Kolme (3) haastateltavaa kertoi, ettei vapaaehtoisuudella ollut juuri merkitystä suuntaan tai toiseen. Pääasia on, että työtä tekee ammattitaitaan omaava henkilö. Ammatti-ihmisen tekemä työ koetaan vastuullisemmaksi toiminnaksi kuin vapaaehtoisen, vaikkakin tämä tekisi sitä vapaaehtoisuutena:

”Tuntuu vieraalta termiltä liittää teihin toi vapaaehtois-sana.”(H6)

”...odotetaan, et se on ammatti-ihmisen tekemää ja hän tekee sitä vastuullisesti...toivottais että kaikki on palkkalistoilla, meidän odotukset niin kovat tälle, et kun on ammatillinen tukihenkilö...”(H7)

”Tilaa en mie aattele sitä vapaaehtoisuutta, koska sehän on vapaaehtoisesti mukana siinä toiminnassa mukana. Sehän silloin vapaaehtoisesti lähtee ite sinne. Enemmän mie mietin sitä, et jos pitäis miettiä kahdesta vaihtoehdosta...ottaa kouluttamaton ihminen...tai teidän kautta ottaa, niin kyl mä ensin itte miettisin että totta kai teiltä, koska teillä on se tieto siitä et missä ne ihmiset on ollut ja mitä ne osaa. Eli siinä painottuu se ammatillisuus mun mielestä.” (H3)

”...meille on tärkeä vaan se, että on tieto just näistä ongelmista ja lapsen kehityksestä.”(H2)

”Vapaaehtoisuus ei valitettavasti tule siinä kohdassa mitenkään esille. Sehän tulee vaan tavallaan niinkun sen palvelun hedelmänä ettei olla sidottu mihinkään kella-aikoihin ja tämmösiin.”(H1)

Vaikka ammatillisuus painottuikin palvelua tilattaessa, vapaaehtoisuudesta nähtiin kuitenkin olevan monenlaista hyötyä palvelun käyttäjälle eli tuettavalle. Kahden (2) vastaajan mielestä tukisuhteen alkuvaiheessa suhteen luomisessa on tärkeää voida

lähestyä tuettavaa tasaveroisena ihmisenä, vapaaehtoisena toimijana. Tällöin ammatillisuus ei korostu vastaajien näkemyksissä – tuettavan on helpompi ottaa vastaan ”tavallinen ihminen” kuin ammattiaan edustava henkilö. Tällöin korostuvat siis vahvasti vapaaehtoistyön periaatteet:

”Helpompi ottaa vastaan semmonen ihminen kuin joku tiukka ammattilainen, voisin kuvitella et suurin osa ihmisistä haluaa, et se on ihan...helppo lähestyä...se ei tule ylempää ainakaan, ei tuu et he kokis, et joku tulee ylempää ohjaamaan ja neuvoimaan...”...se on ihan tavallinen ihminen, tavallinen aikuinen, se on hyvä viesti.”(H4)

Vapaaehtoistoimintaan sitoutuva tukihenkilö edustaa vastaajien mielestä tuettavalle pysyvyyttä. Tämän nähtiin tuovan turvallisuutta ja luottamusta tukisuhteeseen. Lapsi saa rinnalleen turvallisen aikuisen. Kaljusen mielestä tämä on yksi tukihenkilötoiminnan tärkeimmistä seikoista. Todellista sitoutumista kyseenalaistettiin kuitenkin vastauksissa voimakkaasti. Käsittelen tätä enemmän sivulla 45 ja luvussa ”Laatu ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa”.

Tuettavan tarpeet ovat usein tässä ja nyt, jolloin niihin tulisi kyetä vastaamaan. Tähän vapaaehtoistoiminnalla voisi olla vastaajien näkemyksien mukaan paremmat edellytykset kuin palkkatyötä tekevällä. Vapaaehtoisuus mahdollistaa tukihenkilölle joustavammat puitteet tavata tuettavan kanssa, kun tapaamiset eivät ole sidottu esimerkiksi työaikaan. Lehtinenkin (1997) korostaa ammattiauttajan olevan sidottu tiettyihin raameihin työssään, jolloin auttaminen yhtä ihmistä kohti on aina rajallisempaa. Tästä näkökulmasta vapaaehtoistoiminnan nähdään siis mukautuvan helposti tuettavan tarpeisiin:

”Jotenkin siinä toivoisi olevan yksi terve ihmissuhde tuettavalle, joka ei aiheuta uusia pettymyksiä samalla tavalla kuin mitä matkan varrella on ollut...sellaista pysyvää.”(H6)

”...onks tämmösel ihmisel sitte vapaammat mahdollisuudet sopia sitten tän ohjattavan kanssa näitä tekemisiä, et se ei oo kiinni työajasta...oisko se sit vapaammin käytettävissä siihen mihin tää laps tai nuori tarvis...?”(H2)

Millaiseen tarpeeseen ammatillinen tukihenkilötoiminta sitten vastaa? Haastateltavien vastauksissa ammatillista tukihenkilöä tilataan haasteellisten asiakkaiden tarpeisiin. Ammatillinen tukihenkilötoiminta perustuu lastensuojelulain (417/2007, 36§) edellyttämiin avohuollon tukitoimiin, joita sosiaalihuollosta vastaava toimielin on velvollinen tarpeen mukaan järjestämään. Vastauksista nousi esille, että kunnissa tukihenkilöitä kaivataan lisää niin kuntien omiin tukihenkilöpankkeihin kuin ammatilliseen tukihenkilötoimintaan. Haastateltavat olivat hyvin yksimielisiä siitä, että ammatillinen tukihenkilötoiminta koetaan helpottavan viranomaissektorin resurssien jakamista ja suurta työmäärää. Jokainen onnistunut tukihenkilösuhde helpottaa palvelun tilaajan työtä ja mahdollistaa tilaajan voimavarojen kohdistamista muualle. Lehtisen mielestä tukihenkilötoimintaa ei saa asettaa viranomaisten työmäärää helpottavaan rooliin. Neljä (4) vastaajaa toi esille, että erityisesti vapaaehtoisuus ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa nähdään mahdollistavan määrällisesti enemmän tukihenkilöitä kuntien lastensuojelun ja lasten- ja nuorisopsykiatrian kentälle. Saadaan enemmän tukihenkilöitä, erilaisia eri tarpeisiin. Tämä nähtiin etuna palvelun tilaajalle.

”Jos ei tämmösii vapaaehtosii olis, tulis tuolta ulkopuolelta, niin eihän meillä olis tukihenkilöitä...semmosii määrää ei voitais saada mitenkään muuten jos ne ei olis vapaaehtosia.” (H4)

”...velvoitteet laista, et jotakin on tehtävä. Ei tästä meidän pöydän ääressä istumalla paljon avohuollollisesti tueta näitä meidän lapsia. Kyllähän se hyöty on suuri että jostain löydetään näitä tuki-ihmisiä.”(H6)

”Ilman avohuollon tukitoimenpiteitä lastensuojelun avohuolto on aika paiseessa.”(H5)

Psyykkisesti oireilevat lapset ja nuoret nousivat vastauksissa selvimmin esille. Lasten ja nuorten ongelmat ja niiden selvittelyt ovat varsin pitkällä jo siinä vaiheessa, kun ammatillista tukihenkilöä palvelumuotona mietitään tilaajan taholla. Lastensuojelun puolella tukihenkilön ammatillisuus nähtiin hyvin tarpeelliseksi, koska ammatillista tukihenkilöä tilataan avohuollon tukitoimena lastensuojelutarpeen selvityksen

jälkeen ja tällöin tuen tarve on usein hyvin suuri. Erityisesti nuorten kohdalla tarjotaan entistä vähemmän avohuollon tukitoimia ennen tilanteiden kriisiytymistä (Heikkinen 2007, 2).

Vastauksista kävi ilmi, että ammatillinen tukihenkilö saattaa olla ainoa palvelu, jota lapselle tai nuorelle annetaan. Toisaalta tuettavalla voi olla tukihenkilön lisäksi hoitosuhde, terapiaa tai vaikkapa laitosjaksoja. Näiden rinnalla nähtiin kuitenkin tärkeänä tukihenkilön pitkäjänteinen kanssakäyminen tuettavan kanssa. Erityisesti avohoidon puolella ammatillinen tukihenkilö nähtiin hyväksi vaihtoehdoksi lapsen tai nuoren hoitoketjussa, esimerkiksi osastojaksojen jälkeen, terapian rinnalla tai sen jatkoksi. Ammatillinen tukihenkilösuhde voi olla jopa terapiaa korvaavaa toimintaa silloin, kun hoitotaholla nähdään, että lapsi ei hyödy terapiasta tai keskusteluhoidosta poliklinikalla tai hoito ei jostain syystä vain onnistu. Lähes kaikissa (6) vastauksissa toiminnallinen tukeminen nousikin oleelliseksi tekijäksi ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa. Ammatillinen tukihenkilö ohjaa tuettavaa toiminnallisuuteen, jonka ohella voidaan harjoitella omista, vaikeistakin, asioista puhumista luontevammassa tilanteessa ja ympäristössä:

”Esimerkiksi nuori saattaa käydä psyk.pkl:lla tai terapiassa ja sitte tarvitsee jotain tämmöstä konkreettista, tiheähköä rinnalla kulkemista, kumppanuutta...et häneltä puuttuu jotain, on se sitten vaikka, et vetää mukaan harrastustoimintaan. Et tyypillinen vois olla semmonen nuori joka ei pääse itse mihinkään liikkeelle...niin mä uskon siihen, että se pelkkä terapia ei häntä auta, vaan se et siinä myös harjoitellaan kaiken aikaa.”(H7)

”Joo...koska on niin selvästi jo ehditty nähdä että on niin monet jotka hyötyy niin paljon enemmän siitä...varhaisnuoret etenkin, varhaisnuoret pojat etenkin sekä sit tämmöset muuten jo vähän syrjäytyneet. Niin ei ne kerta kaikkiaan...turha tänne on tulla tätien kanssa juttelemaan, niin kyl se on niin paljon parempi päästä toiminnan ohella niitä elämän taitoja kasvattamaan ja kehittämään.”(H1)

Puolet vastaajista näki tuettavalle olevan hyötynä sen, että ammatillinen tukihenkilötoiminta mahdollistaa palvelujen kohdistamisen tuettavien omaan elinpiiriin. Toiminta tapahtuu lähellä asiakasta, asiakkaan arjessa. Tuettavalla on mahdollisuus vai-

uttaa toiminnan sisältöön, jonka nähdään olevan tärkeä yhteistyön aloituksen edellytys erityisesti nuorten, psyykkisesti oireilevien tuettavien kohdalla. Päästään kehittämään elämän taitoja toiminnan ohella, ikään kuin siinä sivussa. Toiminnan ajateltiin olevan lähellä normaalia elämää toimittaessa tuettavan omalla maaperällä, jolloin leimaantumisen pelko tuettavan kohdalla pienenee. Tämän toimintamallin nähtiin saavuttavan lapset ja nuoret siellä, missä tukea kaikkein eniten tarvitaan: koulun jälkeen, viikonloppuihin, harrastusten ja muiden samanikäisten pariin. Tukihenkilötoiminnalle yleensä onkin ominaista juuri tuettavan arjessa eläminen:

”...kenelle on vaikeeta käydä vaikka täällä niin helpottaa kun ihminen tulee kotiin tai sovitaan treffit jonne...ei ehkä tuu ajatusta että leimaantuu, voi olla helpompi-kin asia ja on luonnollisempi tilanne, kun mennään jonnekin, vaikka ongelle. Ja sit tekemisen lomassa rupertellaan...”(H3)

”Nuori suostuu yleensä siihen vaikka kieltäytyy kaikesta mitä me täällä tarjotaan jos vaan uskaltaa sitä kokeilla...koska se että hän saa vaikuttaa siihen tekemisen sisältöön ja voidaan tulla kotiin, voidaan tavata neutraalilla maaperällä tai hänen omalla kotikentällä eikä missään polin toimistossa.”(H1)

Ammatillista tukihenkilöä tarvitaankin vastaajien mielestä lapsen tai nuoren omaksi ihmiseksi ja rinnalla kulkijaksi. Ammatillinen tukihenkilö on olemassa tuettavaa varten. Aikuisen tarve koettiin tilaajien taholla tässä kohderyhmässä suureksi perherakenteiden monimuotoisuuden ja tukiverkoston harvenemisen myötä. Lisäksi ammatillisen tukihenkilön nähtiin toimivan tarvittaessa tuettavan linkkinä viranomaisiin päin varmistuen tiedonkulun tuettavan ja viranomaisen välillä:

”...helpompi nuorellekin kun tietää, että hänen ei ehkä tarvikaan...toi ehkä tietää niin se kysyy, mun ei tarte itte ruveta puhua kun se on vaikeeta.”(H3)

”...perheet nykyisin monimutkasempii , perherakenteet ja lapsil on aikuisen tarvetta ihan uskomattoman paljon... tuntuu että semmonen lisääntyy...”(H2)

Tärkeänä tekijänä ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa nähtiin myös se, että lapset ja nuoret saavat olla kotona. Toiminnalla mahdollistetaan vahvemman tuen tarjoaminen sitä tarvitseville ja samalla voidaan välttää esimerkiksi avohuollon sijoitus tukitoimena. Lisäksi toiminnalla voidaan ohjata lapsia ja nuoria yhteiskunnallisesti hyväksyttävään suuntaan. Lyhyellä tähtämellä nuorten saaminen järkevän toiminnan piiriin on estämässä epäsosiaalista oireilua ja siitä aiheutuvia ongelmia, kuten rikollisuutta. Ammatillisen tukihenkilötoiminnan nähtiin ehkäisevän syrjäytymistä:

”...käytöshäiriöisiä ja lastensuojelullisia tapauksia saadaan ohjattua oikeille raiteille pois pahanteosta, et siinä on monenlaista yhteiskunnallista hyötyä, ihan...kiusaamiseen ja tämmöseen... jopa väkivaltaan ja tämmöseen, että saadaan joku nuori tosiaan siitä ohjattua oikeille raiteille” (H1)

”lyhyelläkin tähtämellä hyviä puolia yhteiskunnalle et nää nuoret on paremmassa puuhassa kuin tekemässä jotain muuta” (H6)

Ammatillinen tukihenkilötoiminta koetaan taloudellisesti hyväksi vaihtoehdoksi. Toiminta on edullisempaa kuin laitoshoidon vaihtoehdot, osastohoito sairaalassa tai sijoitus lastenkotiin. Syrjäytymistä ehkäisevällä toiminnalla voidaan vahvistaa nuoren sijoittumista yhteiskuntaan veronmaksajana ja vältetään jopa nuoren eläkeputkeen joutumista. Tällöin voidaan välttää myös muita myöhemmin yhteiskunnalle koituvia maksuja, kuten päihdehoidon korvaukset. Haasteena nähdään kuitenkin taloudellisten tekijöiden vaikea ennakointi, jossa ei malteta katsoa tarpeeksi pitkälle eteenpäin nuoren elämää ja siihen vaikuttavia seikkoja. Tuorin ym. tutkimuksen mukaan vuosina 1995 – 2004 nuorten määrä psykiatrisessa sairaalahoidossa on lisääntynyt 144 % (Heikkinen 2007, 25).

”...paljon maksaa vuoden sijoitus jos se on avohuollon tukitoimenpitein estettävissä, aina taustalla häämöttävä tavoite...”(H5)

”...uskon että tällä monesti vältetään laitossijoituksia, laitosjaksoja, sairaalajaksoja, ehkä pidemmällä juoksulla jopa sitä eläkeputkea nuoresta...”(H1)

6.4 Vapaaehtoisista tulee huolehtia

Neljä (4) haastateltavaa kyseenalaisti vapaaehtoistoimijoille tarjotun tuen riittävyyttä, niin yleisesti vapaaehtoistoiminnassa kuin tutkimuksen ammatillisessa tukihenkilötoiminnassakin. Huolenaiheena nähtiin se, saavatko vapaaehtoiset riittävästi tukea ja ohjausta vaativaan työhönsä, jossa käytännössä toimitaan hyvin yksin. Viiden (5) vastaajan mielestä vapaaehtoista ammatillista tukihenkilötoimintaa tulee ohjata hyvin. Tarvitaan toimiva organisaatio, joka määrittelee kaikille toiminnassa mukana oleville yhteiset puitteet, joiden sisällä toimitaan. Tämän nähtiin edistävän yhteisten toimintamallien käyttöä ja toimijoiden vastuun jakautumista oikein. Toimintaa järjestävä organisaatio nähtiinkin hieman eri valossa vastaajien keskuudessa tässä kysymyksessä. Tähän olivat vaikuttamassa vastaajien kokemukset organisaation toiminnasta sekä yhteistyöstä. Suurin osa vastaajista koki, ettei heillä ollut reaaliaikais-ta tietoa toimintaa järjestävän organisaation vapaaehtoistoimijoille suunnatusta tuesta.

Kysymyksiä herättikin se, kuinka motivoida vapaaehtoistoimijoita jakamaan kokemuksiaan toisten samaa työtä tekevien kanssa, kun heitä ei voida siihen velvoittaa vapaaehtoisuuden olemukseen liittyvän riippumattomuuden perusteella. Vapaaehtoisuuden nähtiin sisältävän oletuksen iloisuudesta ja positiivisesta työotteesta. Tällainen mielikuva on vastaajien mielestä tärkeää säilyttää, jotta toiminta kiinnostaisi siinä jo mukana olevia ja mahdollisia uusia vapaaehtoisia toimijoita sekä palvelua tilaavia tahoja. Riittävä tuen saaminen on edellytys tukihenkilön jaksamiselle ja toimintaan sitoutumiselle jokaisen vastaajan mielestä. Millä tavalla vapaaehtoiset kokevat asemansa, tuntevatko he olevansa tärkeitä myös toimintaa järjestävälle organisaatiolle? Jotta näin olisi, tämä edellyttää kaikkien vastaajien mielestä organisaatiota, joka osaa arvostaa vapaaehtoistoimijoitaan:

”miten taata vapaaehtoistyöntekijöille tukea ja työnohjausta, ettei jää yksin kun kaikenlisäks sitä vapaaehtoisesti tekee, niin ei voi myöskään pakottaa ottamaan tukea vastaan” (H4)

Sitoutuminen toimintaan nähtiin edellytyksenä toimia ammatillisena tukihenkilönä. Tämä näkyi kaikkien haastateltavien vastauksissa. Tukea tarvitsevat nuoret ovat joutuneet kokemaan hylkäämisiä ja pettymyksiä mahdollisesti useita kertoja elämässään. Ammatillisen tukihenkilön odotetaan toimivan siten, että tuettavan ei tarvitse pelätä tukihenkilön pettävän hänet esimerkiksi katteettomilla lupauksilla. Tukihenkilön omien rajojen tiedostaminen onkin yksi suuri haaste vapaaehtoistoimijalla. Jos vapaaehtoistyötä tehdään oman työn lisäksi, onko mahdollista etukäteen tiedostaa, mihin omat voimavarat riittävät? Toimintaa järjestävän organisaation roolia korostettiin myös tässä voimakkaasti. Suurin osa (5) vastaajista olivat sitä mieltä, että organisaation tulee yhdessä miettiä aloittavan tukihenkilön kanssa tämän mahdollisuuksia ja resursseja toimia tukihenkilönä. Tämän nähtiin kuitenkin vaativan taitoa toimintaa järjestävän organisaation puolelta, jottei vapaaehtoisuuteen kuuluva ilo ja innostus lopahda heti alkumetreillä:

”Miten siihen pystyis tälläsessä vapaaehtoistyössä etukäteen vaikuttamaan, koska se ei sais kuitenkaan olla liian sellasta niinku ryppyotsaista meininkiä...?”(H3)

”Siinä toivoisi olevan yksi terve ihmissuhde tuettavalle, joka ei aiheuta uusia pettymyksiä samalla tavalla kuin mitä matkan varrella on ollut.”(H6)

”...yksittäisten tekijöiden kohdalla ajattelee että toivottavasti ne ei ota liian raskaita juttuja ja jää liian yksin siihen.”(H1)

Toisaalta vapaaehtoisuus ja sitoutuminen nähtiin haasteelliseksi yhtälöksi. Neljä (4) vastaajaa seitsemästä (7) kyseenalaisti yleisesti vapaaehtoistyöhön sitoutumista nyky-yhteiskunnassa, koska nykyisen yhteiskuntarakenteen nähdään vaikuttavan heikentävästi vapaaehtoistyöhön sitoutumiseen. Lisääntynyt muuttoliike ja lyhytjänteisyys elämän eri alueilla eivät mahdollista pitkäaikaisia sitoutumisia myöskään vapaaehtoistyöhön. Myös työelämän haasteet ja lyhyet työsuhteet rajoittavat ihmisten mahdollisuuksia osallistua vapaaehtoistoimintaan. Yhteen asiaan sitoutuminen nähtiin nykyihmiselle vieraampana ilmiönä kuin aikaisemmille sukupolville, joiden elämää raamittivat enemmän pysyvyys ja jatkuvuus:

”Ihmiset muuttunut, ettei ne välttämättä sitoudu niin kovin pitkiksi ajoiksi, et halutaan kokemuksia monelta alalta. Ei asuta niin pitkää aikaa samoissa kylissä kun ennen...niin...siihen vaaditaan sitä organisoimista ja sen hyväksymistä et ne vapaaehtoiset vaihtuu.”(H7)

”Ei innokkaita ihmisii varmaan puissa kasva...?”(H3)

6.5 Laatu ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa

Toiminnan laatuun vaikuttavia tekijöitä tarkasteltiin haastateltavien vastauksissa viidestä eri näkökulmasta. Näkökulmat olivat ammatillisuuden hyödyntäminen, vapaaehtoistyöhön sitoutuminen, sovitun palvelun toteutuminen, oleellisen tiedon tuottaminen palvelun tilaajalle ja toiminnan arviointi. Haastateltavien vastaukset myötäilevät näin ollen myös WHO:n laatumääritelmää, jossa korkea ammatillinen osaaminen ja resurssien tehokas käyttö johtaa asiakkaan elämäntilanteen kohenemiseen ja sitä kautta tyytyväiseen asiakkaaseen.

6.5.1 Ammatillisuuden hyödyntäminen

Ammatillisuuden hyödyntäminen koettiin haastateltavien keskuudessa hyvin samansuuntaisena. Vastausten perusteella ammatillisen perustiedon hallintaa ja erityisesti psykiatrista erityisosaamista pidettiin lähtökohtana ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa (ks. s. 36). Ammatillinen lähestymistapa asiakassuhteessa nähtiin auttavan tukihenkilöä kohtaamaan tuettavan tai tämän perheen ongelmia ja suhteuttamaan tuettavan tilannetta ja tarpeita paremmin. Kaljusen tutkimuksen mukaan tukihenkilöt pitivät kaikkein raskaimpina ongelmatilanteita. Tällaisia ovat Kaljusen mukaan mm. nuorten loukkaava puhe tai huutaminen tai se, että tukisuhteeseen tulee vastoinkäymisiä. Toisaalta perhetilanteet tuntuivat vaikeilta, jos niissä toistettiin aina samoja virheitä. Haastateltavat korostivat, että voidakseen toimia lapsen tukihenkilönä, täytyy tulla toimeen myös vanhempien kanssa. Perheen jäsenten ja muiden tuettavalle tärkeiden ihmisten huomioiminen ja riittävä mukaan ottaminen nähtiin tärkeäksi. Perhe on aina lapselle tärkeä olosuhteista huolimatta. Tätä Kaljunenkin korostaa tutkimuksessaan. Ammatillisen tukihenkilötoiminnan kohderyhmässä perheiden koh-

taaminen on vastaajien mielestä usein melko haasteellista perheiden moniongelmaisuu-
den vuoksi. Tämän vuoksi se vaatii ammatillisuutta haastateltavien mukaan.
Ammatilliselta tukihenkilöltä odotettiin myös taitoa rajata omaa toimintaansa. Tuki-
henkilön on tiedostettava omat voimavaransa ja mahdollisuutensa auttaa ja toimia
tuettavan omaa selviytymiskykyä edistävasti:

*”lapsen tarpeet semmoset tai koko perhe on semmonen, et se problematiikka on
semmonen...jotta voi olla sille lapselle tukihenkilö, täytyy tietyl tasol pärjätä niitten
vanhempien kanssa ja silloin se vaatii ehkä ammatillisuutta, kun on ammatillinen
ajatellaan et se kestää”(H4)*

*”Jos mie ottaisin tuolt kenet hyvänsä tukihenkilöks ja sil ei olis minkään näköistä
tietämystä sen masentuneen nuoren tavasta käyttäytyä, oirehtia, tehä kaikkee, niin
mä ajattelen, et se vois olla se suhde huomattavasti hankalampi ilman ammatillista
osaamista.”(H5)*

Ammatillisen tukihenkilön koettiin havainnoivan aktiivisemmin tuettavaa ja luotta-
van rohkeammin havaintoihinsa kuin ei-ammatillinen tukihenkilö. Joskus tukisuh-
teen aloitus voi olla varsin haasteellista tuettavan vastustuksesta johtuen. Ammatti-
tiedon omaava tukihenkilö ei anna heti periksi, vaan luovii tuettavan kanssa tutus-
tumisvaiheessa, tämän vastustuksesta huolimatta. Haastavia tilanteita ei pelätä, vaan
niihin uskalletaan tarttua.

Asiakaslähtöinen toiminta tukisuhteessa koettiin suhteen onnistumisen ja tavoittei-
siin pääsyn kannalta oleelliseksi seikaksi. Asiakaslähtöisen toimintatavan laaduk-
kuus määräytyi vastausten mukaan siinä, kuinka tukihenkilö kohtaa tuettavan ja mil-
lä tavalla hän pystyy vastaamaan tuettavan tarpeisiin. Kolme (3) haastateltavaa ko-
rosti sitä, että on tärkeää pysähtyä tuettavan kanssa: millaisia tarpeita ja odotuksia
tuettavalla itsellään tukisuhteesta on. Tukihenkilötoiminnan tulee lähteä tuettavan
tarpeista. Tämä auttaa luottamuksen syntymisessä tukihenkilön ja tuettavan välillä ja
mahdollistaa yhteisen etenemisen tavoitteiden suuntaan. Mahdollisuudet toimia
joustavasti ja luovasti kunkin yksilöllisten tarpeiden mukaan edistävät toiminnan si-
sällön laatua. Mitä enemmän tukihenkilö pystyy keskittymään lapsen henkilökohtai-
siin tarpeisiin, sitä laadukkaampana ja vaikuttavampana toiminta nähdään. Jokaisen

tuettavan kokemus hänen tarpeisiin vastaamisesta määrittää siis tukihenkilötoiminnan laatua:

”...ei käydä jossain puuhan vuoksi vaan sillä merkitys sillä puuhalla, se lähtee jotenkin sen lapsen niinkun tarpeista...siin on joku mieli...et vaikka ollaan hiljaa jossain joen äärellä ja...jos se laps sitä haluaa...ja nähään se yhtä arvokkaaks kun se et jossain tuol jossain täytyy rullata jonkuu vehkeen kans...ja ajankäyttö, et varaa pitemmän ajan että on sen lapsen kans mahdollisuus olla, et ymmärtää sen.” (H2)

6.5.2 Sitoutuminen toimintaan

Yhdistyksen tuottamissa tukihenkilöpalveluissa yhdistys on tukihenkilöpalvelusopimuksin sitoutunut tiettyyn suoritukseen ulkopuoliselle, tässä tapauksessa sitoutunut tuottamaan palvelun tilaajan tilaaman palvelun asiakkaalle. Tällöin vapaaehtois-työntekijältä odotetaan myös sitoutumista tuottaa palvelu sovitusti loppuun saakka, vaikka se ei niin mielekkäältä aina tuntuisikaan.

Kaikki haastateltavat näkivät toimintaan sitoutumisen olevan edellytys hyvän laadun toteutumiselle. Toiminnassa mukana olevien henkilöiden pysyvyys nähtiin tärkeänä muutamissa vastauksissa. Jo yksittäisen tukihenkilön sitoutumisen aste toimintaa järjestävän organisaation puitteisiin vaikuttaa toiminnan laatuun. Organisaatio on siis tärkeässä roolissa varmistamassa, että palveluun käytettävät resurssit ovat riittävät, jotta voidaan toteuttaa mahdollisimman virheetöntä ja odotusten mukaista palvelua, kuten aikaisemmin laatua tarkasteltaessa voitiin todeta. Eräs vastaaja kiteytti tämän todeten, että mikäli tukihenkilö kokee omakseen organisaation välittämät arvot, hän voi sitoutua niihin ja tällöin kaikilla toimijoilla on sama päämäärä. Sitoutumiseen vaikuttavat tukihenkilön saama yhteisöllinen tuki ja tunne siitä, että kuuluu toimintaa järjestävään yhteisöön, jota lähes kaikki vastaajat peräänkuuluttivat. Tällöin tukihenkilö osaa hakea itselleen tukea taustayhteisöstä eikä jää yksin. Tämä taas mahdollistaa tukisuhteeseen sitoutumisen, joka nähtiin ehdottomana edellytyksenä tällaisessa toiminnassa. Jatkuvuus ja pitkäjänteisyys kuvaavat laadukasta ammatillis- ta tukihenkilötoimintaa haastateltaville:

”Siit tulee semmonen hyvä, et jees, tää on hyvä meininki, tää on ihan oikeest sellas- ta, et halutaan tehdä sitä. Mut siinäkin on tavallaan sit organisaation puolelt se haaste---koska siinä pitää kuitenkin olla se semmonen ilosuus ja...mikä minust siel onkii...xxx on just semmonen hoo... jees, et tehään ---semmonen kauheen positiivi- nen kuva tulee...niin se on must hyvä säilyttää. Se on tärkeä.(H3)

Tukihenkilöiden ohjaus esimerkiksi työnohjauksen muodossa nähtiin vahvistavan toiminnan sisältöä sekä toimijoiden sitoutumista. Yhteiset ohjauskeskustelut auttavat myös tukihenkilöä hahmottamaan omia resurssejaan paremmin, jotta pystyy vastaa- maan niihin tavoitteisiin mitä tukisuhteessa on asetettu. Työnohjaus onkin noussut viime vuosina tärkeäksi vapaaehtoisesta tukihenkilötyötä ohjaavaksi tekijäksi (Lah- tinen 2003). Haastateltavat nostivat myös koulutukset tärkeänä laadun parantajana. Ammatillisuuden tuomat valmiudet yhdistettynä täydennys- ja lisäkoulutuksiin var- mistavat osaltaan sitoutumista ja edelleen toiminnan laadun vahvistumista.

Tuettavan kohtaamisessa ammatillisuutta kyseenalaistettiin sitoutumisen puuttuessa lähes puolessa (3) vastauksista. Sellainen maallikko tukihenkilö, joka on sitoutunut tukihenkilötoimintaan, voi olla huomattavasti enemmän sitoutunut tuettavan koh- taamisessa kuin sellainen ammatillinen tukihenkilö, joka ei ole sitoutunut toimin- taan.

6.5.3 Sovitun palvelun toteutuminen

Palvelun tilaajat painottivat, että toiminnan tulee perustua aina sopimukseen palve- lun tilaajan ja tuottajan välillä. Tämä on lähtökohta myös palvelun tuottajalle, kuten ammatillisen tukihenkilötoiminnan kuvauksesta käy aiemmassa ilmi. Sopimuksen li- säksi laaditaan myös toiminnan tavoitteet yhdessä tuen saajan ja tämän perheen kanssa. Hyvään laatuun kuuluukin se, että asiakkaan tarpeet ja odotukset huomioi- daan palveluja suunniteltaessa. Tavoitteellinen toiminta sisältää tukisuhteen aloituk- sen, seurannan ja lopetuksen. Seuranta on toteutettava säännöllisesti, paitsi kirjalli- sin raportoinnein myös seurantapalaverien. Tämän koettiin onnistuneen tähän asti vastaajien mielestä melko hyvin, joitakin yksittäisiä tukisuhteita lukuun ottamatta:

”...sopimukset ja niiden toteutus...niin se kyl tuntuu et se on kyl ihan se paras juttu siin mikä on...tää tällain tietty setti, mitä siihen kuuluu niinku kuuluu siihen...alottamiseen, sen kulkuun ja sit taas lopettamiseen. Et se on must ihan niinkun sen laadun tae.” (H2)

Laatu näkyy suoraan siinä, kuinka sovittu palvelu toteutuu. Tuettava saa sen, mitä hän tarvitsee. Pienimmillään se voisi olla sovittujen tapaamisten toteutumisessa erään haastateltavan mielestä. Pääsääntöisesti tukitapaamiset koettiin toteutuvan ja tukisuhteiden toimivan sopimusten mukaisesti. Yhdistyksellä on organisaationa tehtävänä myös valvoa sopimusten toteutumista. Vastaajat muistuttivat, että toisaalta laatua heikentää yksikin sellainen tapaus, jossa sovituista asioista ei pidetä kiinni tai tiedonkulussa on suuria katkoksia.

6.5.4 Oleellisen tiedon tuottaminen palvelun tilaajalle

Palvelun tilaaja seuraa ammatillisen tukihenkilötoiminnan toteutumista jokaisen tuettavan osalta. Tilaaja on usein myös palvelun maksaja ja tällöin edellyttää palvelun tuottajalta riittävää tiedon tuottamista toteutuneesta palvelusta, jota myös Outinen ym. korostavat. Tiedon tuottaminen on oleellisin laatuun vaikuttava tekijä useiden tutkimusten mukaan. Tätä korostettiin myös neljän (4) haastateltavan taholta. Palvelun tuottajan odotetaan antavan säännöllisesti tietoa palvelun toteutumisesta tilaajalle. Tilaaja saa tietoa samalla myös laadun toteutumisesta. Ammatillisen tukihenkilön odotetaan raportoivan kuukausittain palvelun tilaajalle toteutuneesta tukityöstä ja asiakkaan sen hetkisestä tilanteesta. Tiedontuottaminen nähtiin palvelun tilaajien mielestä hyvänä arvioinnin välineenä, jossa ammatillinen tukihenkilö hyödyntää omaa asiantuntijuuttaan palvelun tilaajan käyttöön. Toteutuneeseen raportointiin olttiin haastateltavien keskuudessa pääosin tyytyväisiä, erityisesti uuden raportointimallin koettiin tuottavan hyvin tietoa toteutuneesta tukityöstä. Kaksi (2) haastateltavaa odottivat raportoinnilta täsmällisempää ja reaaliaikaisempaa tietoa tuettavan tilanteesta.

Vapaaehtoistoimijan ja palvelun tilaajien välinen tiedonvaihdon toimivuus koettiin kuitenkin muutamassa vastauksessa hieman haasteelliseksi. Vastauksissa mietittiin vapaaehtoistyöntekijöiden oikeutta saada tietoa esimerkiksi tuettavan terveydentilas-

ta tai muista tukityöhön vaikuttavista tekijöistä, kuten perhetilanteesta. Vapaaehtoisilla ei nähty olevan samanlaisia oikeuksia tiedonsaantiin kuin työsuhteessa olevalla työntekijällä. Yhteisiä tapaamisia vapaaehtoisten kanssa koettiin olevan liian vähän tiedon vaihdon tarpeeseen nähden. Vastaajien mielestä vapaaehtoistyöntekijän olisi tärkeää saada tietoa tuettavasta ja auttaa ymmärtämään tätä paremmin. Toisaalta hän tuottaa myös itse sellaista tietoa tuettavan arjesta, joka voi esimerkiksi hoitosuhteessa jäädä näkymättömiin. Joissakin vastauksissa koettiin, ettei tukihenkilö pidä aina tärkeänä yhteisiä palavereja tai muita tapaamisia. Useat haastateltavat näkivät ammatillisen tukihenkilön kuitenkin avainasemassa asiakkaan tiedon tuottajana. Myös riittävän tiedon tuottaminen vapaaehtoistyöntekijöille nähtiin helpottavan heidän mahdollisuuksiaan toimia tukihenkilönä. Kaljusen (2001, 89) mielestäkin tukihenkilöiden havaintojen tärkeyttä tulisi korostaa enemmän.

”Yhtä lailla palvelun tilaajasta kiinni, et ei oo tullu rutiiniks pyytääkään mukaan, vapaaehtoistyöntekijällä olisi kuitenkin hurjasti varmasti kerrottavaa ja annettavaa siitä toimintakyvystä ja arjen sujumisesta ja kaikesta tämmösestä ja tosi tärkeitä havaintoja. Ja meillä olis niinkun annettavaa tiedon muodossa että mitä me nyt täällä hoidetaan, joka auttais sit ymmärtämään taas sitä käytöstäkin.”(H1)

Useissa vastauksissa palvelun tilaamista koettiin helpottavan kokemus yhteistyöstä ja tieto siitä mitä tukihenkilötoiminta sisältää. Yhteistyön onnistumiseksi toimijoiden tunteminen oli vastaajien mielestä tärkeää. Tämän koettiin helpottavan yhteistyötä ja yhteisesti sovittujen asioiden noudattamista vaikuttaen positiivisesti myös palvelun sisältöön.

Toiminnan laatu näkyy siis toteutuneen toiminnan sisällössä. Kuten tämän opinnäytetyön aikaisemmissa vaiheissakin on todettu, ammatillisen tukihenkilön odotetaan toimivan turvallisena aikuisena tuettavalla tämän arjessa ja sen tukemiseksi. Kaikki vastaajat odottivat tukihenkilön edustavan tuettavalle normaalia, tasapainoista aikuista, joka valitettavan usein tuettavan elämästä muutoin puuttuu. Lisäksi ammatillisen tukihenkilön odotettiin toimivan ikään kuin apukasvattajan roolissa, jonka kanssa tuettava voi harjoitella itseilmaisua ja elämänhallintaa. Erityisesti lasten- ja nuorisopsykiatrian puolella haastateltavat näkivät ammatillisen tukihenkilötoiminnan toimivana vaihtoehtona sellaisille lapsille ja nuorille, joiden ei nähdä hyötyvän

esimerkiksi keskusteluterapiasta avohoidossa. Mikäli edellä mainittuihin kyetään palvelun tilaajan mielestä vastaamaan, toiminnan laatu ylittää odotusten mukaiseksi. Kun palvelu on kohdennettu oikein asiakkaiden oleelliset ongelmat tunnistuen, voidaan puhua hyvästä laadusta:

”Varsinaisesti siltä toiminnalta odottaa toimimista, rinnalla olemista, kuulemista.”
(H6)

”...tiedetään ett perheetkin siitä pääsääntöisesti tykkää ja arvostaa ja vanhemmat usein niinku hyötyy siitä itsekin kun tullaan sinne kotiin ja pystytään jotain ehkä...esim. ihan tämmösii tuoreita tilanteitakin selvittämään.” (H1)

”...kun ne nuoret kasvaa ja tottuu juttelemaan tukihenkilön kanssa siinä tekemisen ohella niin sitten he saattavat olla semmosen vaiheen jälkeen myös kesytettyjä meidän palveluihin, terapian antamiseen.” (H1)

Tiedonkulku palvelujen saatavuudesta koettiin vastaajien keskuudessa myös tärkeäksi. Palvelun tuottajalta odotetaan tietoa millaisella aikataululla tilaajan tarpeisiin pystytään vastaamaan, jotta tilaaja voi tarvittaessa miettiä muita vaihtoehtoja asiakkaalleen. Lähes kaikki haastateltavat (5) toivoivat enemmän tietoa käytettävissä olevista resursseista ja aikatauluista, milloin olisi mahdollista vastata tulleisiin tukihenkilöpyyntöihin. Imatralla järjestettävässä tukihenkilötoiminnassa esitettiin palvelun tilaajien taholta hyvin samanlaisia toiveita (Kaljunen 2001, 91). Ammatillisen tukihenkilötoiminnassa toivottiin myös muiden toimintamuotojen (tuettujen leirien ja toiminnallisten ryhmien) osalta koettiin, että tietoa tulevista toiminnoista on tullut kovin myöhäisessä vaiheessa, jotta palvelun tilaajalla olisi mahdollisuus niihin omassa organisaatiossaan reagoida ja tehdä tarvittavia toimenpiteitä.

Yleinen tietoisuus ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta avohuollon ja avohoidon tukitoimena koettiin haastateltavien mielestä olevan tällä hetkellä melko vähäistä. Ammatillista tukihenkilötoimintaa tilaavat tahot näkivät tarvetta tietoisuuden laajentamiselle myös muiden lasten ja nuorten kanssa toimivien tahojen keskuuteen. Nykyiset palvelun tilaajat, kuntien lastensuojelun ja erikoissairaanhoidon lasten- ja nuorisopsykiatrian yksiköt toivoivat, että ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta tie-

dotettaisiin aktiivisemmin useammille julkisen sektorin tahoille, kuten kouluille, nuorisotoimeen ja päiväkoteihin. Tietoisuuden lisääntyessä palvelujen tilaaminenkin voisi järjestyä nykyisten reittien lisäksi myös muiden yksiköiden kautta. Tämä mahdollistaisi avun tarjoamisen asiakkaalle varhaisemmassa vaiheessa ja ehkäpä myös nopeammin. Lisäksi tämän nähtiin helpottavan työnjakoa eri yksiköiden välillä. Toisaalta myös nykyisten tahojen aktiivisempi tiedotus koettiin tarpeelliseksi mm. työntekijöiden vaihtuvuuden vuoksi. Tämä tuli esille myös Kaljusen tutkimuksessa. Tukihenkilötoiminnasta tulee tiedottaa laajemmin ja useammalle taholle:

”...olis välillä koulukin mukana...ja nyt on jossain ollu tää sosiaalitoimi...minust sitä olis niinku lisättävä, niin just sitä mieltä ollaan että sinne päin enemmän...et ne vois kans näit palveluja käyttää ja ostaa.” (H2)

”Semmosta aktiivisuutta toivois...vähän semmosta tyrkyttämistä meille päin, muistuttamista ja valottamista että mitä kaikkee on tarjolla.”(H6)

”Tota tietoo, mitä niinkun teidän yhdistykses on, että kyl siit voi...vaik koulujen vanhempainillassa kävis puhumas tai kyl päiväkodissakin, ennakoida tulevaisuudes mitä kaikkii tukitoimii on olemassa, niin jotenkin ympätä semmoseen sitä. Et must tuntuu, et monikaan ei välttämättä tiedä.”(H2)

Tietoisuuden laajeneminen lisää myös mahdollisuuksia kehittämistyöhön. Tietoisuuden myötä voidaan saada myös uusia innostuneita ihmisiä ja tahoja toimintaan mukaan. Seppänen-Järvelä (2009) muistuttaakin, että monien toimijoiden verkostot mahdollistavat enemmän erilaisia resursseja kehittämiseen. Hyvien toimintatapojen ja käytäntöjen tunnistaminen, kehittäminen ja levittäminen onnistuvat tällaisissa verkostoissa tehokkaammin. Menestyksekkääseen kehittämiseen tarvitaan useita erilaisia näkökulmia ja asiantuntijuutta. Ammatillisen tukihenkilötoiminnan kehittämisessä toivottiin olevan mukana sosiaali- ja terveysalan laaja-alaista ammattiosaamista. Esille nostettiin moniongelmaisten perheiden tilanteista nousevaa tarvetta, kuten päihde- ja mielenterveysongelmien asiantuntijuutta. Myös taloudellisten vaikeuksien kanssa kamppailevien perheiden ongelmien tuntemus katsottiin olevan tarpeellista. Lisäksi vastauksista nousi mm. taloushallinnon ja toiminnan organi-

soinnin osaamisen hallinta. Eräs vastaaja nosti lapset ja nuoret itse yhdeksi tärkeäksi toimijaksi heitä koskevien toimintojen suunnittelussa.

6.5.5 Toiminnan arviointi

Haastateltavat nostivat esille myös toiminnan arvioinnin laatuun liittyviä tekijöitä pohtiessaan. Palvelun tuottajan tulee arvioida myös omaa toimintaansa. On tärkeää arvioida toiminnalle asetettuja tavoitteita sekä saavuttamaan niitä tai arvioida, miksi asetettuja tavoitteita ei saavutettu. Tarvittaessa on kyettävä muuttamaan toimintatapaa. Palvelun tuottajan oma kriittinen ja avoin toiminnan arviointi nähtiin palvelun kehittämisen mahdollistajana. Seppänen-Järvelän (2009) mielestä ilman arviointia on vaikeaa nähdä toiminnan laatua ja kehittämistarpeita. Eräissä vastauksessa muistutettiin, miten organisaation välittämä kuva toiminnasta vaikuttaa myös käsitykseen ammatillisen tukihenkilötoiminnan laadusta. Toiminnasta tiedottaminen, toiminnan kehittäminen sekä toimijoiden osaamisalueiden ja asiantuntijuuden esille tuominen vaikuttavat mielikuvaan toiminnan laadusta. Eräs vastaaja arveli toiminnan laadun olevan vähän näkymätöntäkin. Toteutunut palvelu osaltaan heikentää tai vahvistaa tätä mielikuvaa palvelun tilaajan silmissä:

”...sitten se, et kun tulee se aika, et niinku katotaan et tää ei ehkä enää oo ja sit teiltäkin tulee sitä tuntumaa että ei oo enää ehkä tarve, niin se sit ihan oikeesti loppuu siihen, ett siin ei oo sellasen makuu, että mitenkään niinkun sen tarvis jotenkin jatkuu sen, että sillee et sen rahan takii...”(H2)

”...organisaatio hyvin hoiettu...ja sit siel on niit ihmisii kenellä on ihan oikeesti työkokemusta ja näkemystä niihin asioihin. Tapahtuu uudistumista, ei pyöri sama levy.”(H3)

6.6. Kehittämisehdotuksia ammatilliseen tukihenkilötoimintaan

Toiminnan kehittämisessä nousi esille toiveita yhteistyön tiivistämisestä palvelun tilaajan kanssa sekä toiminnan sisällöllisestä kehittämisestä. Tiiviimpi yhteistyö rakentuisi tukiprosessin selkeästä toimintamallista, lisääntyneestä tilaajan ja tuottajan

välisestä vuoropuhelusta ja aktiivisemmasta tiedon tuottamisesta. Yhteistyön onnistumiseksi toimijoiden tunteminen on tärkeää. Kehittämiseen nousikin vahvasti toivetta yhteisten foorumien järjestämisestä, jossa palvelun tilaajaorganisaation ja tuottajaorganisaation ihmiset voivat tutustua toisiinsa. Tällaisia tilaisuuksia voisivat olla vaikkapa yhteiset koulutukset tai tutustumiskäynnit. Kun tunnetaan toimijat, on helpompi ottaa yhteyttä puolin ja toisin. Tämän koetaan vastaajien keskuudessa parantavan yhteistyötä ja yhteisesti sovittujen asioiden noudattamista.

6.6.1 Yhteinen toimintamalli tukiprosessiin

Erityisesti sosiaalityön puolella kaivattiin selkeää toimintamallia palvelun tuottajaorganisaation, ammatillisen tukihenkilön ja tukiprosessia seuraavan sosiaalityöntekijän välillä. Selkeät ja yhtenäiset toimintatavat palvelun tilaajan ja palvelua tuottavan organisaation välillä edesauttavat myös vapaaehtoisen ammatillisen tukihenkilön työskentelymahdollisuuksia. Toimintatapojen selkeys auttaa tukihenkilöä tavoitteellisessa työskentelyssä tuettavan kanssa. Holma ym. (1994) korostavatkin asianmukaisten tukijärjestelmien ja toimintatapojen selkeyttä edellytyksenä korkealaatuisten palvelujen tuottamisessa.

Tukisuhteen seuranta tulisi tiivistää siten, että tukihenkilö ja sosiaalityöntekijä voisivat käydä säännöllisesti keskustelua tukisuhteen etenemisestä kuukausittaisen raportoinnin lisäksi. Toimintamalli sisältäisi myös tukisuhteelle asetetut tavoitteet, joiden asettamisesta palvelun tilaajan tulee viime kädessä huolehtia. Tavoitteiden saavuttamista tulee myös seurata ja tarvittaessa korjata niitä tukisuhteen edetessä.

Toimintamallin laatimisessa tarvitaan sekä palvelun tuottajaa että tilaajaa. Seppänen-Järvelä (2009) korostaakin yhteistyötä onnistuneessa kehitystyössä. Yhdistys palvelun tuottajana määrittelee puitteet, joiden sisällä tukihenkilö voi toimia ja tuo ne tilaajan tietoon. Tilaajan roolina nähdään oman toiminnan jäsentäminen ja esille tuominen. Tukihenkilön tulee voida työskennellä selkeiden raamien ja toimintamallien puitteissa, jossa hän tietää mitä häneltä odotetaan ja millä tavalla häntä tuetaan ja kuka sen tekee. Tällä hetkellä sosiaalityössä nähtiin haasteena rajallinen ajankäyttö yhteistyön tiivistämisen mahdollistumiseksi.

”...et me oltais niinkun jäsenyneempiä, et meidän prosessit olis selkeempii ja me otettais ksitä (tukihenkilöä) työhön mukaan enemmän tai selitettäis mitkä ne meidän odotukset on tän tukihenkilötoiminnan kans...”(H4)

Asiakaskunnan tarvekartoitusta toivottiin tehtävän, jotta tilaaja ja tuottaja saavat yhteisen näkemyksen siitä, mihin suuntaan ammatillista tukihenkilötoimintaa tulee kehittää. Kartoitusta toivottiin tehtävän sekä asiakaskohtaisesti että yleisemmällä tasolla palvelun tilaajan kanssa. Viiden (5) vastaajan taholta korostettiin sitä, että mikäli tuottaja tietää tilaajan odotukset ja tilaaja tuottajan resurssit, toiminnasta tulee suunnitelmallisempaa ja siten myös kohdistuu paremmin asiakaskunnan tarpeisiin. Tilaajalla on näin ollen asiantuntijan näkökulma siihen, kuinka hyvin palvelu täyttää asiakkaan tarpeet:

”Meillä on aika hyvä näppituntuma siitä mitä meiltä puuttuu...et kun lähdetään jotakin kehittämään, niin tietenkkin meidän kuuleminen, että tulee sellaista täsmä...(H5)

”...hahmottais ne asiakaskunnan tarpeet ja asiakaskunta, josta esimerkiksi meillä ei välttämättä ole ees vastausta antaa, mut siin kehittämistyössä tehdä yhdessä, esim. meidän kaupungin kanssa tätä tarvekartoitusta ja sitä semmosta et mikä on järkevää ja mikä ei.” (H7)

6.6.2 Toiminnan sisällöllinen kehittäminen

Lasten ja nuorten arjen tukemiseen kaivattiin lisää toimintamalleja. Alpo Heikkinenkin (2007) nostaa esille saman vaatimuksen tarkastellessaan lastensuojelun avoimuudessa olevien nuorten palveluja. Kolme (3) haastateltavaa esitti tarvetta erityisesti ryhmämuotoisille toiminnoille. Suurena riskinä nähdään moniongelmaisten perheiden lasten yhteiset ajanviettomahdollisuudet ilman tarvittavaa tukea ja seuranta. Tarvetta nähtiin esimerkiksi jollekin sellaiselle avoimelle toiminnalle, joka tapahtuu lasten ja nuorten kotiympäristössä. Nuorten pariin jalkautumista tietyissä kaupunginosissa, erityisesti viikonloppuisin kaivattiin. Toivottiin myös sellaisia paikkoja, jonne nuoret voivat tulla ja jossa on turvallisia aikuisia paikalla. Toiminnan kehittämisen tulisi vastata asiakassuhteista ja asiakkailta nouseviin tarpeisiin.

Enemmistö (4) toivoi enemmän vertaistoimintaa lapsille ja nuorille. Syrjäytyneillä tai syrjäytymisvaarassa olevilla nuorilla voi olla kaikkein vaikeinta juuri samanikäisten nuorten kanssa toimiminen. Tällöin nuorille on tärkeää nähdä toisten toimintaa ja selviytymistä, jota vertaamalla voi löytää voimavaroja itsestään. Tukihenkilön kanssa rakennettu luottamus nähdään mahdollistavan myös totuttautumisen oman ikäluokan pariin tukihenkilön tuella. Toiminnallisia ryhmiä kaivattiin nuorten oman aktiivisuuden edistämiseksi:

”Että nää syrjäytyneet nuoret on usein...heillä saattaa olla niinku kaikkein vaikeinta se samanikäisten kans toimiminen. Et jos alkaa luottaa siihen aikuiseen, ulkopuoliseen tukihenkilöön pikku hiljaa niin sitte vielä et uskaltais tehdä samoja juttuja vaiksiel olis muutama muukin mukana, niin se olis vielä sitä eteenpäin menoa, kohti sitä normaalia pärjäämistä vähän sen kohderyhmän mukaan et minkälaisia vaikeuksia tai minkälainen ikäryhmä...”(H1)

”Toisaalta taas joissain kohdissa vois suoraan todeta, et okei, tehdään päätös tukihenkilöstä, et nuori käy kerran viikossa ryhmässä, et päätös olis suoraan siihen ryhmään. Ja ryhmät on ihan tosi hyviä.”(H5)

Tukihenkilöistä koettiin olevan edelleen pulaa. Myös vanhempien tukemiseen kaivattiin toimivaa mallia muutaman vastaajan taholla. Kehittämiseksi esitettiinkin systemaattisia vanhemmuuden tukitapaamisia lapsen tapaamisten lisäksi. Vanhempien on tärkeää saada ymmärrystä myös lapsensa kuntoutumiseen ja kasvun myötä tapahtuviin muutoksiin, jotta he voivat omalta osaltaan olla häntä siinä tukemassa. Omat tapaamiset ja mahdollisesti vielä oma tukihenkilö sekä vanhemmalle että lapselle, auttavat tukihenkilöä orientoitumaan tapaamisiin ja keskittymään sen hetkiseen tilanteeseen:

”Pitäis tietysti välttää rinnastamista tätä vapaaehtoistyötä ja -toimintaa terapiaan, mutta kuitenkin sen puolen vois vähän niinku kopioida et jotta ne vanhemmat ymmärtäis sitä lapsensa eteenpäin menoa ja kuntoutumista ja raiteille pääsyä niin hänellä vois olla se joku ihminen kenen kanssa vois niistä asiasta puhua.” (H1)

7 TULOSTEN TARKASTELO JA POHDINTA

Tässä luvussa esitän tutkimuksen tulokset tiivistettynä tutkimusongelmittain. Tarkoitukseni on tuoda esille keskeisimmät tulokset, joiden perusteella lukija voi saada kokonaiskuvan tutkimuksesta. oma pohdinta ja oppiminen

Ensimmäisen tutkimusongelman avulla halusin kartoittaa palvelun tilaajien odotuksia ja tarpeita osittain vapaaehtoistyönä toteutettavasta ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta Kymenlaaksossa. Kymenlaakson sosiaalipsykiatrinen yhdistys Toitu ry:n tuottama ammatillinen tukihenkilötoiminta nähdään julkista palvelua täydentävänä ja osin myös sitä korvaavana. Nykyiset palvelun tilaajat näkevät tarvetta ammatilliselle tukihenkilötoiminnalle. Ammatillista tukihenkilöä tilataan lastensuojelun asiakkaina oleville ja psyykkisesti oireileville lapsille ja nuorille. Ammatillinen tukihenkilö tulee tuettavan elämään esimerkiksi osastohoidon jälkeen, terapian rinnalle tai sitä korvaamaan. Ammatillinen tukihenkilötoiminta mielletään pääosin ammattityönä tehtäväksi tai ainakin sen toivotaan olevan sitä. Vapaaehtoisuus ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa nähdään lisäarvona, joka toimiessaan nostaa palvelun laatua. Vapaaehtoisista tulee kuitenkin pitää hyvää huolta. Toimintaa järjestävän organisaation tulee varmistaa heidän jaksamisensa ja hyvinvointinsa tukihenkilötyössä. Palvelun tilaajat odottavat myös sopimukseen perustuvaa toimintaa eli tuotetaan sellaista palvelua josta on sovittu. Palveluntuottajan tulee myös varmistaa oleellisen tiedon tuottaminen palvelun tilaajalle. Palvelun laadun varmistumiseksi toimintaa tulee arvioida säännöllisesti ja mahdollisiin kehittämistarpeisiin reagoida laaja-alaista asiantuntijuutta käyttäen.

Ammatillisuutta, erityisesti psykiatrista osaamista ja lastensuojelutyön tuntemusta painotetaan ammatillisessa tukihenkilötyössä, koska palvelun kohderyhmä koetaan haastavaksi ja usein myös hyvin moniongelmaiseksi. Kohderyhmässä olevilla lapsilla ja nuorilla on monenlaista psykiatrista problematiikkaa tai vakavia vaurioita tai puutteita elämässään, jolloin tukihenkilönä toimivalta ihmiseltä odotetaan vahvaa ammatillista osaamista voidakseen toimia tukihenkilön tehtävässään. Ammatillisuuden nähdään auttavan ymmärtämään oireilua ja käyttäytymistä paremmin ja suhteuttamaan samalla omaa rooliaan tukihenkilönä tuettavan rinnalla, menemättä itse ongelmiin henkilökohtaisella tasolla mukaan.

Ammatillisuus näkyy vastaajien mukaan myös pitkäjänteisenä työskentelynä tuettavan kanssa vaikka on vaikeita vaiheita, kieltäytymisiä tai kriisejä. Ammatillisuuden nähdään auttavan henkilöä työskentelemään tavoitteellisesti ja määrätietoisesti tuettavan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Ammatillisen tukihenkilön odotetaan osautuvan toimia myös moniammatillisessa työryhmässä ja tuettavan erilaisissa verkostoissa. Verkostotyön hallitseminen nähdään ammatilliselle tukihenkilölle välttämättömäksi, jotta hänellä on mahdollisimman hyvät edellytykset tukea avun tarpeessa olevaa lasta tai nuorta. Ammatillisen tukihenkilön koetaan toimivan linkkinä lapsen, tämän perheen ja viranomaisten välillä, jolloin lapsen ympärillä toimivien tahojen tunteminen on vastaajien mielestä välttämätöntä. Kaljusen näkemys perinteisen tukihenkilötoiminnan puitteissa oli sellainen, ettei tukihenkilön tarvitse tuntea muita toimijoita, riittää kun tietää olemassa olevia tahoja yleisesti. Mielestäni lapsen verkoston tunteminen tämän kaltaisessa toiminnassa on ensiarvoisen tärkeää, jotta tarvittava tieto kulkee sinne minne sen milloinkin pitää kulkea. Ammatillinen tukihenkilö saattaa olla myös ainoa palvelu mitä lapselle tai nuorelle annetaan. Näin ei mielestäni missään tapauksessa saa olla ainakaan silloin, jos tukihenkilö toimii vapaaehtoisena ammatillisena tukihenkilönä.

Tutkimusaineiston perusteella voidaan todeta, että ammatillinen ote vaativassa tukihenkilötoiminnassa tukee viranomaissektorin työtä, vaikka sitä tehtäisiin myös vapaaehtoistyönä. Toisenlaisia näkemyksiäkin on. Kaljusen mukaan ammattitausta vapaaehtoistyössä ei paranna tukihenkilönä toimivan ominaisuuksia. Samaa näkemystä tuo esille mm. vapaaehtoistyötä tutkinut Sini-Tuulia Lehtinen. Lehtinen (1997, 47 – 48) nostaa maallikkoavun yhdeksi tärkeimmistä yhteiskunnallisista tukipilareista julkisen sosiaalipalvelujärjestelmän rinnalla erityisesti psyykkisten ja sosiaalisten ongelmista puhuttaessa. Maallikkoavun tuloksellisuus nähdään useissa kansainvälisissä tutkimuksissa erittäin merkittäväksi psykososiaalisten ongelmien parissa ammattiapuun verrattuna. Avun tarvitsijan kannalta inhimillinen ja läheinen suhde auttajan ja autettavan välillä on merkittävä lähtökohta myönteiseen lopputulokseen pääsemiseksi.

Voisiko nämä tekijät sitten yhdistää siten, että ammatillisen taustan omaava ihminen jalkautuu vapaaehtoistyöntekijänä auttamaan tuen tarvitsijoita? Erästä haastateltavaa

mukaillen tämän voisi todeta niin, että ammatikseen tehdystä tai sitä sivuavasta työstä voisi vapaaehtoisena ottaa sen osan, mistä eniten pitää. Työsuhteessa pitää tehdä kaikki mitä työhön kuuluu, mutta vapaaehtoisena voi valita vain sen mikä työssä on parasta. En lähtisi myöskään vähättelemään palvelun tilaajien hyviä kokemuksia palvelun toimivuudesta tietyille kohderyhmälle, kuten psykiatrisen hoidon piirissä oleville varhaisnuorille, syrjäytymisvaarassa oleville pojille. Toisaalta voisi olla hyvä tehdä kartoitusta esimerkiksi siitä, löytyykö, ja jos niin millaisia, eroja vapaaehtoisen ammatillisen tukihenkilön ja palkatun ammatillisen tukihenkilön välillä palvelun tilaajan silmin? Tai onko eroa perinteisen vapaaehtoisen maallikkotukihenkilön ja vapaaehtoisen ammatillisen tukihenkilön toiminnassa? Mielestäni tässä voisi olla yksi jatkotutkimuksen aihe, jonka avulla voisi kehittää tarkempaa toimintamallia vapaaehtoistoimintaan pohjautuvaan ammatilliseen tukihenkilötoimintaan.

Vapaaehtoisuuden ja ammatillisuuden yhdistäminen koettiin kuitenkin melko haasteelliseksi. Osa vastaajista mielsi tutkittavana olleen ammatillisen tukihenkilötoiminnan ammattityönä tehtävänä työnä, vapaaehtoisuus ei tuntunut sopivan toiminnan luonteeseen sen vaativuuden vuoksi. Toisaalta vapaaehtoistyön inhimillisyyttä ja auttamisen halua korostettiin palkkatyötä ohjaavien velvoitteiden kustannuksella. Auttajan toimiessa vapaaehtoisena lähtökohdat auttamiselle ovat toisenlaiset kuin ammattityönä tehtynä, jolloin auttajan toimintaa ohjaa aina työn tekemisestä tulevat velvoitteet. Vapaaehtoisuuden ominaispiirteet vapaaehtoisuus, iloisuus, joustavuus ja halu auttaa muita näkyivät vastauksissa ammatillista tukihenkilötoimintaa vahvistavina arvoina, erityisesti tuettavan näkökulmasta ajatellen. Tuettava saa rinnalleen turvallisen aikuisen, joka valitettavan usein puuttuu tukea tarvitsevan lapsen tai nuoren elämästä.

Haastateltavien vastauksista korostui huoli vapaaehtoistoimijoiden mahdollisuudesta saada riittävästi tukea toiminnassa. Yhdistyksen tehtävänä on kouluttaa, ohjata ja antaa tukea kaikin mahdollisin tarvittavin tavoin siellä toimiville vapaaehtoistoimijoille. Suurin osa haastateltavista korostikin yhdistyksen roolia tukihenkilöistä huolehtimisessa. Lehtinenkin peräänkuuluttaa toiminnan mielekkyyttä: vapaaehtoistoiminnassa tarvitaan toiminnan laadusta riippuen ohjausta, koulutusta ja konsultointia. Joidenkin haastateltavien ajatuksista jäi tutkijalle vaikutelma, ettei toimintaa järjes-

tävän organisaation roolia oltu sisäistetty samalla tavalla vaan tukihenkilöiden ohjaus ajateltiin kuuluvan palvelun tilaajalle.

Kymenlaakson sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen toimintaideologiassa ammatillisuudella käsitetään koulutuksen ja/tai kokemuksen kautta hankittua osaamista kohdata mm. vaikeasti oireilevia lapsia ja nuoria. Voisiko ammatillisuus olla myös muuta? Mielestäni ammatillisuus kyseisessä toiminnassa on myös sitä, että vapaaehtoinen ammatillinen tukihenkilö ymmärtää toiminnan puitteiden merkityksen, kuten yleiset toimintaohjeet organisaation sisällä. Kaikkia toiminnassa mukana olevia koskevat samat toimintamallit ja puitteet, joiden voidaan ajatella myös helpottavan tukihenkilönä toimimista. Tällaisen toimintamallin kehittäminen nousi esille myös haastatte- luista, palvelun tilaajien taholta.

Ammatillisuus mielestäni myös siinä, miten tukihenkilö ajattelee omista resursseistaan toimia vapaaehtoisena tukihenkilönä. Mihin minun omat resurssini riittävät ja mitä olen valmis tekemään? Kuinka pitkäksi ajaksi olen valmis siihen sitoutumaan? Pystynkö sitoutumaan toimintaan toisen eli tuettavan tarpeiden mukaisesti? Mitä se minulta edellyttää? Voidaanko ajatella, että ammatillisuus on tukihenkilölle voimavara ja tausta, näkökulma elämään yleensä, kuten eräästä vastauksesta kävi ilmi. Toisaalta edellä mainitut kysymykset pohjautuvat myös vapaaehtoistoiminnan periaatteisiin (ks. s. 9 – 10). Sitoutuminen toimintaan nähdään olevan edellytys hyvän laadun toteutumiseksi.

Vapaaehtoisuuteen perustuvassa tukihenkilötoiminnassa velvoitteiden asettaminen vapaaehtoistoimijoille on aiheuttanut keskustelua yhdistyksen sisällä, erityisesti siitä, voiko vapaaehtoistoimijoita velvoittaa samalla tavalla kuin työsuhteessa olevia henkilöitä. Tämä koskee esimerkiksi työnohjauksiin osallistumista, joka työryhmässä nähdään erittäin tärkeänä tukihenkilönä jaksamiselle. Työnohjaus on noussut yhdeksi tärkeäksi puheenaiheeksi valtakunnallisella tasolla vapaaehtoisia tukihenkilöitä koskien ja tällöin puhutaan kuitenkin maallikotukihenkilöistä, joka sekin on varsin vaativaa työtä. Työnohjauksella voidaan tukea vapaaehtoistoiminnassa mukana olevien yhteenkuuluvuuden tunnetta, löytää yhteisiä toimintalinjoja ja haastaa tukihenkilö kasvuun ihmisenä, tukihenkilönä ja yhteisön jäsenenä (Porkka & Salmenjaakko 2006, 10). Vapaaehtoistoiminnan periaatteiden näkökulmasta tarkasteltuna

tietynlaisia velvoitteita tulee asettaa: jokaisella tukihenkilöllä on mielestäni velvollisuus pysähtyä miettimään omia mahdollisuuksia, odotuksia ja voimavaroja toimia tukihenkilönä – niin perinteisenä vapaaehtoisena maallikkotukihenkilönä kuin vapaaehtoisena ammatillisena tukihenkilönäkin.

Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että työryhmän tulee yhdessä miettiä aloittavan tukihenkilön kanssa tämän mahdollisuuksia ja resursseja toimia tukihenkilönä. Tämän nähtiin kuitenkin vaativan taitoa toimintaa järjestävän organisaation puolelta, jottei vapaaehtoisuuteen kuuluva ilo ja innostus lopahda heti alkumetreillä. Kaljunen esittää tähän vaihtoehdoksi henkilökohtaista haastattelua. Haastattelun lisäksi vapaaehtoisista huolehtiminen tulee mielestäni lähteä yhteydenpidosta ja erityisesti sen säännöllisyydestä. Huolehdataan tiedonkulusta tukihenkilöille päin ja ollaan kiinnostuneita heistä. Tukihenkilöt toimivat varsin yksin tuettavansa kanssa, jolloin toimintaa järjestävän organisaation tulee välittää tukihenkilölle kiinnostuksensa tämän toiminnasta. Uskon tällaisen säännöllisen yhteydenpidon myös edistävän tukihenkilön kokemusta siitä, että hän kuuluu tähän yhteisöön ja on tärkeä osa sitä, mikä osaltaan motivoi jatkamaan vapaaehtoistyössä. Mikäli työryhmä ei saa vapaaehtoistoimijoitaan luokseen, pitäisikö työryhmän mennä heidän luokse? Mielestäni pitäisi.

Ihmisiä on vaikea motivoida sellaiseen toimintaan, jossa he eivät itse toimi subjekteina eivätkä pysty vaikuttamaan toiminnan sisältöön (Lehtinen 1997, 18). Mielestäni tärkeää olisi myös selvittää vapaaehtoisina toimivien omat odotukset toiminnan suhteen. Millaisia asioita he vapaaehtoistoimijoina odottavat tukihenkilötoiminnalta ja vapaaehtoistyöltä? Millaisia ajatuksia ja ideoita heillä on toiminnan sisältöön, mitä pitäisi kehittää? Entä millaisiin asioihin se toivovat tukea itse. Tässä voisi olla myös yksi jatkotutkimuksen aihe.

Ammatillisen tukihenkilötoiminnan odotetaan olevan palvelun tilaajan ja tuottajan väliseen sopimukseen perustuvaa, tavoitteellisesti toteutettua toimintaa sisältäen tukisuhteen aloituksen, seurannan ja lopetuksen. Seuranta on toteutettava säännöllisesti, paitsi kirjallisin raportoinnein myös seurantapalaverien. Tulosten mukaan tämän koettiin onnistuneen vastaajien mielestä melko hyvin, joitakin yksittäisiä tukisuhteita lukuun ottamatta. Yhdistyksen tulee valvoa palvelun tuottamista ja sen toteutumista sovitusti.

Palvelun tuottajan odotetaan tuottavan tilaajalle säännöllisesti tietoa palvelun toteutumisesta sekä samalla palvelun laadun toteutumisesta, koska tilaaja on myös palvelun maksaja. Tiedontuottaminen nähdään palvelun tilaajien mielestä hyvänä arvioinnin välineenä, jossa ammatillinen tukihenkilö voi hyödyntää omaa asiantuntijuuttaan palvelun tilaajan käyttöön. Oman osaamisen esille tuominen on tärkeää. Mielestäni vapaaehtoistoiminnassa oleva asiantuntijuus saattaa helposti jäädä varjoon moniammatillisissa työryhmissä. Tämä onkin haaste vapaaehtoistoiminnalle ja järjestötyölle saada itsensä mukaan varteenotettavaksi vaikuttajaksi moniammatillisiin ryhmiin. Oman asiantuntijuuden arvostaminen nostaa mielestäni osaltaan kokonaisuutena profiilia myönteisempään suuntaan.

Yleinen tietoisuus ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta avohuollon ja avohoidon tukitoimena koettiin olevan tällä hetkellä melko vähäistä. Toimintaa toivottiin laajennettavan lasten ja nuorten parissa toimivien tahojen keskuuteen. Tietoisuuden lisääntyessä palvelujen tilaaminenkin voisi järjestyä nykyisten reittien lisäksi myös muiden yksiköiden kautta, jolloin tukea tarvitseva lapsi tai nuori voisi saada sitä myös varhaisemmassa vaiheessa kuin vasta lastensuojelutarpeen selvityksen jälkeen tai psykiatrisen hoidon piirissä ollessaan. Ennaltaehkäiseviä palveluja tulisikin entisestään lisätä, jotta lapset ja nuoret saisivat apua ja tukea jo heti sitä tarvitessaan.

Julkisen sektorin, kolmannen sektorin ja markkinoiden yhteistoiminnan nähdään olevan kasvussa. Tämän myötä järjestöjen oma ideologia, muutosvoima ja kriittisyys ovat vaarassa jäädä ulkopuolelta tulevien pyyntöjen jalkoihin järjestöjen ollessa kunnista taloudellisesti riippuvaisia. (Nylund & Yeung 2005, 30 – 31, Ruohonen 2003, 51 – 52.) Yhteistyö julkisen sektorin kanssa on vapaaehtoistoiminnan ja järjestötoiminnan edellytys. Vapaaehtoistyön asiantuntijat pitävät kuitenkin vaarana sitä, että vapaaehtoistoiminnalla vastataan niihin tarpeisiin, joita kuntien omien resurssien vähentäminen aiheuttaa (Lehtinen 1997, 19; Nylund & Yeung 2005, 31.) Tässä yhteydessä voi mielestäni perustellusti kysyä, ovatko palvelun tilaajan odotukset realistisia suhteessa vapaaehtoistoimintana toteutettavan ammatillisen tukihenkilötoiminnan mahdollisuuksiin? Haastavien tavoitteiden ja suurten odotusten myötä ammatillisuus korostuu ja vapaaehtoisuus saa väistyä siinä vaiheessa, kun tarvitaan vahvempaa tukea oireilevan lapsen tai nuoren arkeen.

Vapaaehtoisuus ja vapaaehtoistoiminta nähdään vastaajien mielestä kuitenkin yhteiskunnallisesti välttämättömäksi toiminnaksi. Suomen mielenterveysseuran Marita Ruohonen (2003, 40) korostaa vapaaehtoistoiminnan merkitystä kaupungistumisen ja globalisaation myötä muuttuvan maailman entistä monimutkaisempien haasteiden edessä. Vapaaehtoistyön olemus näkyi vastaajille hyvin samanlaisena. Toisten hyväksi tekeminen ja auttaminen ilman taloudellista vastiketta ja omasta halusta tapahtuvana nähdään merkittävinä arvoina. Ne viestivät yhteiskunnan tilasta sitä, että inhimillisuus ja kanssaihmissen huomioiminen ovat olemassa. Sosiaalista vastuuta halutaan ottaa toisista ihmisistä. Tätä painottaa myös Ruohonen: vapaaehtoistoiminta ei ole vain tekemistä vaan se kuvastaa tekijän arvoja ja ihmisyyttä (Ruohonen 2003, 41).

Toisen tutkimusongelman avulla halusin selvittää, minkälaista kehittämistyötä palvelujen tilaajat pitävät tärkeänä ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa. Palvelun tuottajalta odotetaan kriittistä ja avointa toiminnan arviointia, jotta palvelujen kehittäminen olisi ylipäättään mahdollista. Tulosten mukaan ammatillisen tukihenkilötoiminnan arviointia ja kehittämistä tulee jatkaa. Kehittämistyön nähdään vahvistavan toimijaorganisaatiota, jolla on vastuu siinä toimijoista, tukihenkilöistä. Kehittämisessä on tärkeää kuitenkin tarkastella toimintaa myös objektiivisesti hyödyntäen ulkopuolista arviointiosaamista.

Tulosten mukaan ammatillista tukihenkilötoimintaa toivotaan kehitettävän yhteistyössä palvelun tilaajien kanssa. Yhteistyötä ja keskinäistä vuoropuhelua tilaajan ja tuottajan välillä toivotaan lisää. Palvelun tuottajan ja tilaajan välille kaivataan selkeää toimintamallia, erityisesti tukihenkilön tavoitteellisen toiminnan tueksi. Tukiprosessissa on omat roolinsa palvelun tuottajalla ja tilaajalla ja näiden esille tuominen onkin hyvä idea. Toimintamalli voisi kuvata tukiprosessin kulkua ja siinä olevien tahojen rooleja. Näkisin, että palvelun tuottajan sisäinen toimintamalli voisi olla myös tarpeellinen, joka kuvaisi palvelun tuottamiseen liittyviä tekijöitä sekä tukihenkilön ja taustayhteisön rooleja siinä. Tässä yhteydessä nousee tutkijalle ajatus tukihenkilön roolista ammatillisia tukihenkilöpalveluja tuottaessa. Minkälaisista asioista ammatillisen tukihenkilön rooli koostuu? Tästä voisi kehitellä tukihenkilön roolikarttaa vanhemmuuden roolikarttaa (Helminen & Iso-heiniemi 1999) mukailleen. Tällainen

roolikartta olisi selventämässä useille eri tahoille ammatillista tukihenkilötoimintaa ja ammatilliselta tukihenkilöltä odotettavia asioita.

Toiminnan sisällöllisessä kehittämisessä kaivataan tukihenkilötoiminnan rinnalle erilaisia ryhmämuotoisia toimintamalleja lasten ja nuorten arjen tukemiseksi. Vertaisryhmätoiminnan kehittäminen nousi useissa vastauksissa esille. Kohderyhmän lapsissa koetaan olevan paljon sellaisia lapsia, joilla ei ole ikätasoisiaan toverisuhteita ja joille syystä tai toisesta on kaikkein vaikeinta juuri samanikäisten kanssa toimiminen. Vertaisryhmissä lapset ja nuoret pääsisivät harjoittelemaan sosiaalisia taitojaan yhdessä muiden samojen haasteiden ja ongelmien kanssa painivien kanssa. Lapset tulevat tietoisiksi, etteivät ole yksin vaikeassa elämäntilanteessa ja jokaisen osallistujan kokemus samantyyppisistä asioista auttaa ymmärtämään toista ilman että asioita tarvitsee sen enempää selittää (Nylund 2005, 200 – 201). Kehittämistoiveita esitettiin myös lasten ja nuorten kotiympäristössä tapahtuvalle avoimelle ryhmämuotoisille toiminnoille koetaan suurta tarvetta, jotta he voisivat kohdistaa aktiivisuutensa järkeviin toimintoihin.

Yhdistyksen sisäisten toimintamallien kehittäminen ja jo olemassa olevien toimintojen arvostaminen nähdään myös tärkeänä. Tutkimuksen tulokset kertovat, että olemassa oleviin toimintoihin oltiin pääasiassa tyytyväisiä, mutta kehittämismyönteisyyttä silti toivottiin säilytettävän jatkossakin. Aina voi tarkentaa toimintatapoja ja olemassa olevia malleja vielä paremmaksi. Tutkijana jäin miettimään kuitenkin sitä, kuinka paljon oma roolini tutkimuksen toimeksiantajan edustajana vaikutti tutkimuksessa saamiini vastauksiin. Olisiko samat vastaukset esitetty myös toiselle, organisaation ulkopuolelta tulevalle tutkijalle?

Kuten Seppänen–Järvelä (2009) on todennut, onnistunut kehitystyö vaatii yhteistyöverkostojen kuulemista ja näiden palautetta toiminnasta. Ammatillisen tukihenkilötoiminnan kehittämisessä on myös nähty yhteistyökumppaneiden tärkeys tämän opinnäytetyön ja aikaisempien kehittämistoimien aikana. Ilman näiden tahojen kuulemista olisi kehittämistä lienee mahdotonta toteuttaa tarpeen mukaiseen suuntaan. Myös eri tahojen muodostamat kehittämisryhmät toisivat laaja-alaisempaa asiantuntijuutta yhteiseen työskentelyyn laadun parantamiseksi, jota mielestäni tulisi jatkossa harkita ammatillista tukihenkilötoimintaa edelleen kehitettäessä. Monien toimijoiden

verkostot mahdollistavat myös hyvien toimintatapojen ja käytäntöjen tunnistamista, kehittelyä ja levittämistä, kuten Seppänen-Järvelä asian näkee.

Toimintaa on tärkeää suunnitella yhteistyössä sidosryhmien kanssa sellaiseksi, jolle koetaan yhteisesti olevan tarvetta. Toisaalta on tärkeää pitää mielessä järjestön perustehtävä, mikä ohjaa järjestön toimintaa. Mikäli järjestön toiminta ohjautuu kysynnän ja viranomaissektorin tarpeiden mukaan, tulee järjestötoimijoiden sitoutua ja sopeutua myös niihin rakenteisiin, joita viranomaissektori järjestön toiminnalta edellyttää. (Ruuhonen 2003, 51.) Samalla menetetään järjestötoiminnalle ominaista kansalaislähtöistä toimintatapaa ja perustehtävä on vaarassa hämärtyä.

Lähdin tekemään tätä opinnäytetyötä ajatukseni selkiyttää perustehtävää toiminnan laadun parantamiseksi. Ammatilliselle tukihenkilötoiminnalle koetaan olevan tarvetta, mutta tutkimuksesta nousseiden kysymysten johdosta olisi tärkeää jatkaa toiminnan selkiyttämistyötä. Erityisesti vapaaehtoistoimijoiden roolin selkeyttäminen ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa on mielestäni tarpeellista, koska vapaaehtoisena toimiva ammatillinen tukihenkilö koetaan tilaajien keskuudessa vielä melko haasteelliseksi yhdistelmäksi, kuten tutkimuksen tulokset kertovat. Toimintojen saaminen näkyväksi palvelee sekä palvelun tuottajaa että tilaajaa. Huomiota on kiinnitettävä vapaaehtoisten toimijoiden osallisuuden vahvistamiseen ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa ja heidän äänensä esiin nostaminen, jotta palvelun kehittämiseen ja tuottamiseen saadaan kaikki olemassa oleva osaaminen ja asiantuntijuus käyttöön. Edellä esittämäni tukihenkilön roolikartta sekä palvelun tilaajan ja tuottajan yhteinen toimintamalli, esimerkiksi prosessikuvaus ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa, selkiyttäisivät osaltaan ammatillisen tukihenkilötoiminnan perustehtävää parantaen myös palvelun laatua.

Laadullisella tutkimusmenetelmällä toteutetun tutkimuksen yksi tehtävä on olla emansipatorinen, eli lisätä tutkittavien ymmärrystä tutkittavasta asiasta ja vaikuttaa positiivisesti tutkittavien ajatuksiin tutkittavasta asiasta (Vilka 2005, 103). Toivon tämän tutkimuksen osaltaan lisänneen tutkittavien ymmärrystä ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta, koska vain sen myötä toiminnan kehittymismahdollisuudet ovat olemassa. Kehittämistyö onnistuu parhaiten silloin, kun kaikkien osapuolien ääntä on kuultu. Seuraavaksi toivon kuultavan vapaaehtoistoimijoiden ääntä.

LÄHTEET

Alho, S.-L. 2008. Sosiaalialan tehtävien ammatillisuus ja sen edellytykset. Sosiaali- ja terveyshallintotieteen pro gradu-tutkielma. Vaasan Yliopisto. Hallintotieteiden tiedekunta.

Anttila, J. 2005. Laatusanasto. Päivitetty 15.4.2005. Saatavissa: <http://laatusanasto.blogspot.com>. [Viitattu 13.9.2009].

Eskola, A. 2001. Vapaaehtoistyössä oppimisen sosiaalipsykologiaa. Teoksessa: Eskola A. & Kurki L. (toim.) 2001. Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere. Vastapaino, s.203–204.

Eskola, A. & Kurki L. (toim.) 2001. Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere. Vastapaino.

Eskola, J. & Suoranta J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 2. painos. Tampere: Vastapaino.

Hakkarainen, P. Pohjoismaiden vapaaehtoistoiminnan motiivitutkimus. Saatavissa: www.kansalaisareena.fi/index.php?sivu=tovapaaehttoim#VetoiSuomessa. [Viitattu 15.5.2009].

Heikkinen, A. 2007. Nuoret lastensuojelun avohuollossa – palvelujen ja menetelmien tarkastelu. Sosiaali- ja terveysministeriön Sosiaalialan kehittämishankkeen lastensuojelun kehittämisohjelman raportti. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Selvityksiä 2007:1. Verkkojulkaisu. Saatavissa: http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/47cfc5804a176e1e949cfc3d8d1d4668/nuoret_lastensuojelun_avohuollossa.pdf?MOD=AJPERES. [Viitattu 19.11.2007].

Helminen, M-L & Iso-heiniemi, M. 1999. Vanhemmuuden roolikartta. Käyttäjän opas. 1. painos. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Hilden, R. 2002. Ammatillinen osaaminen hoitotyössä. Tampere: Tammi.

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

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2002. Tutki ja kirjoita. 6.-8.painos. Helsinki: Tammi.

Hänninen, S. 2003. Yhdistykset uuden aloittajina. Teoksessa: Mitä yhdistykset välittävät. Tutkimuskohteena kolmas sektori. Jyväskylä: Atena Kustannus Oy, s. 238–239.

Idänpään-Heikkilä U., Outinen M, Nordblad A., Päivärinta E. & Mäkelä M. 2000. Laatuksiteerit - Suuntaviivoja tekijöille ja käyttäjille. Aiheita-monistesarja 20/2000, Stakes. Verkkojulkaisu. Saatavissa: <http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/muut/Aiheita20-2000.pdf>. [Viitattu 14.9.2009].

Kaljunen, P. 2001. Empaattisen aikuisen paikka avoimna - Lasten ja nuorten tukihenkilötoiminta Imatralla. Opinnäytetyö. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.

Karvinen, S. 1993. Reflektiivinen ammatillisuus sosiaalityössä. Osajulkaisu teoksessa: Karvinen S. 1996. Sosiaalityön ammatillisuus modernista professionaalisuudesta reflektiiviseen asiantuntijuuteen. Kuopion Yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 34, s. 30–31.

Korhonen, A. (toim.) 2005. Lastensuojelun tukihenkilön käsikirja. Erityishuoltojärjestöjen liitto Ehjä ry. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Koskiahho, B. 2001. Sosiaalipolitiikka ja vapaaehtoistyö. Teoksessa Eskola A. & Kurki L. (toim.) 2001. Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Vastapaino, s.16–23.

Kurki, L. 2001. Kasvaminen palvelutehtävään. Sosiaalipedagoginen katse vapaaehtoistyöhön. Teoksessa: Eskola A. & Kurki L. (toim.) 2001. Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Vastapaino, s. 83.

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista. 29.4.2005/272.

Lastensuojelulaki. 13.4.2007/417.

Lehtinen, S-T. 1997. Vapaaehtoistyö – kasvava voimavara? Näkökulmia ammatti-työhön. Tampere: Kansalaisareena ry. Omaehtoisten kehityksen julkaisuja, sarja B, Vapaaehtoistoiminta 1/97.

Linne, S. 2008. Kokemuksia ammatillisena tukihenkilönä toimimisesta. Opinnäyte-työ. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.

Mielenterveyslaki. 14.12.1990/1116.

Metsämuuronen, J. (toim.) 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Miettinen, S., Miettinen, M., Nousiainen, I. & Kuokkanen, L. 2000. Itsensä johtami-nen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: WSOY.

Murto, L. 2003. Sosiaali- ja terveysjärjestöt hyvinvointipalvelujen tuottajana. Teok-sessa: Niemelä, J. & Dufva, V.(toim.) Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat. Sosiaali- ja terveysjärjestöt uudella vuosituhannella. Jyväskylä: PS-kustannus, s. 67–70.

Möttönen, S. 2002. Kunnat, järjestöt ja paikalliset verkostot. Teoksessa: Ruuskanen, P. (toim.) Sosiaalinen pääoma ja hyvinvointi. Jyväskylä: PS-Kustannus, s. 127–130.

Nousiainen, I. 2000. Minäkö johdan itseäni ja työtäni? Miksi niin tekisin? Teokses-sa: Miettinen, S., Miettinen, M., Nousiainen, I. & Kuokkanen, L. 2000. Itsensä joh-taminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: WSOY, s.11–12.

- Nylund, M. 2005. Vertaisryhmät kokemusten ja tiedon jäsentäjinä. Teoksessa: Nylund, M. & Yeung, A. 2005. (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Jyväskylä: Vastapaino, s. 200–201.
- Nylund, M. & Yeung, A. 2005. Vapaaehtoisuuden anti, arvot ja osallisuus murroksessa. Teoksessa: Nylund, M. & Yeung, A. 2005. (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Jyväskylä: Vastapaino, s. 30–32.
- Ojanen, M. 2001. Auttajaksi oppiminen. Psykologia minuuden tulkkina. Teoksessa Eskola A. & Kurki L. (toim.) 2001. Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Vastapaino, s. 95–96, 98, 104–105.
- Outinen, M., Holma, T. & Lempinen, K. 1994. Laatu ja asiakas. Laatu-työskentely sosiaali- ja terveysalalla. Juva: WSOY.
- Porkka, S.-T. & Salmenjaakko, J. 2006. Vapaaehtoistyön työhöjauksen järjestäminen. Opas yhdistyksille. Suomen Mielenterveysseura. Laadukasta kulttuuria vapaaehtoistyöhön -hanke. Vantaa: Dark Oy.
- Rantanen, T. & Toikko, T. 2008. Sosionomien (AMK) osaaminen ja sosiaalityön tutkimus. Teoksessa: Viinamäki, L.(toim.). 2008. 14 puheenvuoroa sosionomien (AMK) asemasta Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi: Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 2/2008. s. 92, 96.
- Raunio, K. 2008. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmä. Katsaus peruskäsitteisiin, palvelujen toteuttamiseen ja palvelujen käyttäjien asemaan. Tampereen Yliopisto. Sosiaali- ja terveysalan moniammatilliset johtamisopinnot, ongelma 7. Versio huhtikuu 2008.
- Ruohonen, M. 2003. Järjestöt vapaaehtoistoiminnan areenoina ja mahdollistajina. Teoksessa: Niemelä, J. & Dufva, V. (toim.) Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat. Sosiaali- ja terveysjärjestöt uudella vuosituhanella. Jyväskylä: PS-kustannus, s. 43–51.

Seppänen-Järvelä, R. 2009. Lopuksi. Teoksessa: Seppänen-Järvelä, R. & Vataja, K. (toim.) 2009. Työyhteisö uusille urille. Kehittäminen osaksi arjen työtä. Jyväskylä: PS-kustannus, s. 185–187.

Siisiäinen, M. 2003. Vuoden 1997 yhdistykset. Teoksessa: Hänninen, S. & Kangas, A. & Siisiäinen, M. (toim.) 2003. Mitä yhdistyksen välittävät. Tutkimuskohteena kolmas sektori. Jyväskylä: Atena-kustannus Oy, s. 25

Sosiaalihuoltolaki. 17.9.1982/710.

Tukea, toimintaa ja ystävyyttä. Vapaaehtoistoiminnan peruskurssi. Kouluttajakansio.1996. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi

Turkki, M. Sähköpostitiedonanto 28.10.2009. Kuusankoski. Kymenlaakson sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry.

Turkki, M. & Viikilä, K. 2004. Lasten ja nuorten avohoidon tukitoiminta. Kokeilu- ja kehittämisprojekti. Väkiraportti. Kymenlaakson sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry.

Turkki, T. 2008. Ammatillisen tukihenkilötoiminnan kuukausiraportin kehittäminen. Raportti kehittämistyöstä. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma.

Toimintakertomus 2009. Kuusankoski. Kymenlaakson sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry.

Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 29.7.2005/608.

Vanhala, E. 2004. Kymenlaakson sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry. Yhdistystietoa nuorisopsykiatrian palveluoppaaseen.

Vilkka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Virtanen, A. & Näsi, S. 2003. Aatteesta ja rahasta – näkökulmia yhdistysten toimintaan ja talouteen. Teoksessa: Hänninen S. & Kangas A. & Siisiäinen M. (toim.) 2003. Mitä yhdistyksen välittävät. Tutkimuskohteena kolmas sektori. Jyväskylä: Atena-kustannus Oy, s. 167–178, 183.

Yeung, A. 2005. Tutkimustyökaluja vapaaehtoistoiminnan mysteeriin. Teoksessa: Nylund, M. & Yeung, A. (toim.) 2005. Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Jyväskylä: Vastapaino, s. 30–31.

Yhdistyslaki 26.5.1989/503.

OPISKELIJA

Nimi Tiina Turkki	Opiskelijanumero 0600195
Sähköposti tiina.turkki@student.kyamk.fi	Puhelinnumero 0405095824
Osoite Ensonpolku 2 E 20, 45360 Valkeala	
Toimipiste ja koulutusohjelma Kuusankoski, Sosiaali-alan ko.	
Suuntautumisvaihtoehto ja ryhmälunnus kasvatus ja perhetyö SOP6AK	

TOIMEKSIANTAJA

Toimeksiantaja yritys/yhdistys Kymenlaakson sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry.	
Yrityksen/yhdistyksen yhteyshenkilö Markku Turkki	Puhelinnumero 0400651764
Osoite Naukiontie 23, 45700 Kuusankoski	
Sähköposti tuki.talo@pp.inet.fi	

OPINNÄYTETYÖN HANKKEISTUS

- Toimeksiantaja maksaa opinnäytetyöstä opiskelijalle tai ammattikorkeakoululle korvauksen, josta on kirjallisesti sovittu ennen opinnäytetyön aloittamista
- Opinnäytetyöllä on toimeksiantaja puolelta nimetty ohjaaja ennen opinnäytetyön aloittamista.
- Toimeksiantajan tarkoituksena on alusta lähtien hyödyntää opinnäytetyön tuloksia toiminnassaan

OPINNÄYTETYÖN OHJAUS

Ohjaava(t) opettaja(t) Nyström Ann-Helen
Sähköposti ann-helen.nystrom@kyamk.fi
Yrityksen/yhdistyksen ohjaaja(t) Lehti Sirpa Tiensun Kari
Sähköposti lehti.sirpa@pp.inet.fi kari.tiensun@pp.inet.fi

OPINNÄYTETYÖ

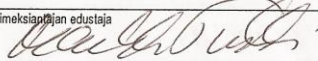
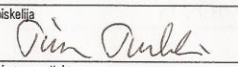

Opinnäytetyön aihe (max. 150 merkkiä)	
Kymenlaakson sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen palvelut osana sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää	
Kohittamis- tai tutkimustavoite ja tulos	Tiivistysti (max. 300 merkkiä) Jos teksti nukahtuu yli näkyvän kentän, osa tekstistä jää tulostettavassa piiloon
Selvittää palvelujen ostajien odotuksia ja näkemyksiä yhdistyksen toiminnasta ja palveluista. Selvittää yhdistyksessä toimijoiden näkemyksiä ja ajatuksia yhdistyksen toiminnasta ja palveluista. Selvitysten avulla selkiyttää yhdistyksen roolia sos. ja ter. huollon palvelujärjestelmässä.	
Keskeiset menetelmät	Tiivistysti (max. 300 merkkiä) Jos teksti nukahtuu yli näkyvän kentän, osa tekstistä jää tulostettavassa piiloon
Haastattelu / Teemahaastattelu (kysely) Havainnointi	
Opinnäytetyön aloitus	Opinnäytetyön luovutus toimeksiantajalle
29.5.08	
Opinnäytetyö täyttää Tilastokeskuksen T & K -määritelmän *)	<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei

OPINNÄYTETYÖN SOPIMUSEHDOT

<p>Opinnäytetyön ohjaus ja vastuu</p> <p>Vastuu opinnäytetyön tekemisestä ja tuloksista on opiskelijalla. Kymenlaakson ammattikorkeakoulun vastuu rajoittuu opinnäytetyön tavanomaiseen ohjaukseen.</p> <p>Toimeksiantaja sitoutuu antamaan opiskelijan käyttöön kaikki opinnäytetyön tekemisessä tarvittavat tiedot ja aineistot sekä ohjaamaan opinnäytetyötä toimeksiantajaorganisaation näkökulmasta.</p> <p>Oikeudet tuloksiin ja muuhun opinnäytetyöhön liittyvään aineistoon, laitteisiin ja sovelluksiin</p> <p>Tekijänoikeus ja omistusoikeus opinnäytetyön tuloksiin kuuluvat opinnäytetyön tekijälle.</p> <p>Toimeksiantaja saa käyttöoikeuden opinnäytetyön tuloksiin ja niiden kaupalliseen hyödyntämiseen ainoastaan sopimalla niistä erikseen opinnäytetyöntekijän kanssa.</p> <p>Opinnäytetyön tekijä on velvollinen raportoimaan opinnäytetyön tulokset toimeksiantajalle.</p> <p>Tulosten julkistaminen ja luottamuksellisuus</p> <p>Opinnäytetyö on kokonaisuudessaan julkinen.</p>	<p>Mikäli opinnäytetyö sisältää liikesalaisuuksia tai muita julkisuuslaissa salassa pidettäviksi määrättyjä tietoja, on opinnäytetyön raportti laadittava niin, että tietojen luottamuksellisuus säilyy. Tarvittaessa salassa pidettävät tiedot on jätettävä työn tausta-aineistoon. Opinnäytetyön osia voidaan julkaista myös Internetissä sopimalla niistä erikseen.</p> <p>Opinnäytetyön osapuolet (opiskelija, toimeksiantaja ja opinnäytetyön ohjaaja) sitoutuvat pitämään salassa kaikki opinnäytetyön tekemisessä ja sitä edeltävissä tai sen jälkeisissä neuvotteluissa esiin tulevat luottamukselliset tiedot ja asiakirjat sekä pidättäytymään käyttämästä hyväkseen toisen osapuolen ilmaisemia luottamuksellisia tietoja ilman erillistä lupaa.</p> <p>Opinnäytetyön kustannukset ja niiden korvaaminen</p> <p>Opinnäytetyöstä mahdollisesti aiheutuvien kustannusten (ml. aineistojen hankinta, raaka-aineet, matkat, työkorvaus jne.) korvaamisesta sopivat toimeksiantaja ja opiskelija keskenään.</p> <p>Pääsääntöisesti Kymenlaakson ammattikorkeakoulu ei vastaa yksittäisen opinnäytetyön kustannusten korvaamisesta.</p>
---	---

Olemme yhteisesti sopineet opinnäytetyön toteutuksesta ja ohjauksesta yllä sovitulla tavalla.

ALLEKIRJOITUKSET

Paikka ja aika	Toimeksiantajan edustaja
Kuusankoski 13.6.2008	
Paikka ja aika	Opiskelija
Kuusankoski 13.6.2008	
Paikka ja aika	Ohjaava opettaja
Kusk 16.6.08	

Tämä sopimus on kirjoitettu kolmena kappaleena, yksi toimeksiantajayritykselle, toinen opiskelijalle ja kolmas opintotoimiston rekisteröintiä varten.

Kymenlaakson ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Tiina Turkki SO6AK

TUTKIMUSLUPA-ANOMUS

18.5.2009

Kouvolan kaupunki
Lapsiperhepalvelut
Liisa Korppi
Kymenlaaksonkatu 3 D
45700 Kuusankoski

Olen sosionomi(AMK)-opiskelija Kymenlaakson ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyönäni kartoitusta Kymenlaakson sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen vapaaehtoistyönä toteutettavasta ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta palvelun tilaajien näkökulmasta. Kartoitan palvelun tilaajien odotuksia ja tarpeita ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta, toiminnan kehittämiseksi.

Aineiston keräämisessä käytän haastattelumenetelmää, jossa tarkoitukseni on haastatella kuudesta kahdeksaan (6-8) asiantuntijaa lastensuojelusta sekä lasten- ja nuorisopsykiatriasta. Toivon saavani kartoitukseen sekä palvelun tilaamisesta päättävien henkilöiden että palvelun toteutumista seuraavien henkilöiden näkemyksiä vapaaehtoisuuteen pohjautuvasta ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta.

Ohjaavana opettajana opinnäytetyössäni toimii Merja Hautalainen Kymenlaakson ammattikorkeakoulusta. Tutkimussuunnitelmani on tämän anomuksen liitteenä. Anon tutkimuslupaa Kouvolan kaupungilta aineiston keräämiseksi haastatteluin opinnäytetyötäni varten.

Kunnioittavasti

Tiina Turkki

Kouvolan kaupunki
Perusturvan toimiala
Lapsiperhepalvelujen palvelujohtaja

Viranhaltijapäätös
Yleinen päätös
22.05.2009

7 §

Tutkimusluvan myöntäminen/Kartoitus ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta

Päätös

Kymenlaakson ammattikorkeakoulun sosionomi (AMK)-opiskelija Tiina Turkki anoo tutkimuslupaa opinnäytetyötä varten. Opinnäytetyön aiheena on kartoitus Kymenlaakson sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen vapaaehtoistyönä toteuttavasta ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta palvelun tilaajien näkökulmasta. Työn ohjaajana toimii Merja Hautalainen Kymenlaakson ammattikorkeakoulusta. Tiina Turkki kerää aineiston tutkimukseen haastattelemalla kuu-
desta kahdeksaan asiantuntijaa lastensuojelusta ja nuorisopsykiatriasta.

Myönnän tutkimusluvan Tiina Turkin esittämään tarkoitukseen lastensuojelun asiantuntijoiden haastattelujen osalta. Yhteyshenkilönä haastattelujen sopimiseen on palvelupäällikkö Ilona Lehtinen.



Liisa Korppi
Lapsiperhepalvelujen palvelujohtaja

Jakelu

Tiina Turkki
Ilona Lehtinen



KYMENLAAKSON
SAIRAANHOITOPIIRI

Päätösnumero 66/2009

Tiina Turkki
Naukiontie 23
45700 KUUSANKOSKI

TUTKIMUSLUPA-ANOMUS

Olen tänään saanut tutkimuslupa-anomuksenne ja myönnän luvan aineiston keräämiseksi haastatteluin opinnäytetyötänne varten.

Kouvossa 22.5.2009

Ari Ronkainen
Tulosalueen johtaja

Sairaanhoidopiirin johto sairaala
Kotkantie 41
48210 Kotka
Tel. +358 (0)5 220 51
Fax +358 (0)5 220 5909

Kymenlaakson keskussairaala
Kotkantie 41
48210 Kotka
Tel. +358 (0)5 220 51
Fax +358 (0)5 220 5514

Kuusankosken aluesairaala
Sairaalankuja 3 C
45750 Sairaalamäki
Tel. +358 (0)5 220 51
Fax +358 (0)5 220 2255

Kymenlaakson psykiatrinen
Sairaalankuja 3 D
45750 Sairaalamäki
Tel. +358 (0)5 220 51
Fax +358 (0)5 220 2708

kirjaamo@kymshp.fi

www.kymshp.fi

Y-tunnus 0725901-5

Kymenlaakson ammattikorkeakoulu
Sosiaali-alan koulutusohjelma
Tiina Turkki SO6AK

18.5.2009

TEEMAHAASTATTELU

Tutkimuskysymys 1:

Millaisia odotuksia ja tarpeita osittain vapaaehtoistyönä toteutettavasta ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta on palvelun tilaajilla Kymenlaaksossa?

Millaiseen tarpeeseen ammatillisen tukihenkilön odotetaan vastaavan?

Teema 1. Ammatillisuuden näkökulmasta

- miten käsitätte ammatillisuuden?
 - miten käsitätte ammatillisuuden ko. tukihenkilötoiminnassa?
- millaiseen tarpeeseen näette ammatillisen tukihenkilön sopivan?
- millaisia odotuksia/vaatimuksia teillä on ammatillisuudesta vapaaehtoistoimintaan pohjautuvassa tukihenkilötyössä?
- millä tavalla ammatillisuus tukee vapaaehtoistyön tekemistä?
- voiko ammatillisuudesta olla mielestänne haittaa vapaaehtoistyötä tehtäessä?
- Näettekö eroa ns. perinteisen tukihenkilötoiminnan ja ammatillisen tukihenkilötoiminnan välillä?
 - Jos, niin millaisia?

Teema 2. Vapaaehtoistoiminnan näkökulmasta

- Mitä vapaaehtoistoiminta mielestänne on?
- Millaisia odotuksia teillä on ammatillisuuteen pohjautuvasta vapaaehtoistyöstä?
- Millainen merkitys vapaaehtoistyöllä on ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa teidän mielestänne?
- Mitä hyötyjä näette ko. vapaaehtoistoiminnassa
 - palvelun käyttäjälle?
 - palvelun tilaajalle?
 - yhteiskunnalle?
- Millaisia haasteita näette ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa vapaaehtoistyönä?

Teema 3. Toiminnan laadun näkökulmasta

- Millä tavoin laatu näkyy ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa?
- Millaiset laadulliset tekijät vaikuttavat ammatillisia tukihenkilöpalveluja tilattaessa?
- Millaiset tekijät vaikuttavat mielestänne ko. tukihenkilötoiminnan laatuun
 - vahvistavasti?
 - heikentävästi?

Tutkimuskysymys 2:

Millaista kehittämistyötä palvelujen tilaajat pitävät tärkeänä ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa?

Teema 1. Miten ammatillista tukihenkilötoimintaa tulisi kehittää?

- Tuleeko ammatillista tukihenkilötoimintaa mielestänne kehittää?
- Millaisia asioita toivoisitte kehittämistyössä huomioitavan?
- Millaista asiantuntijuutta pidätte tärkeänä kehitettäessä ammatillista tukihenkilötoimintaa?
- Mitkä tahot (ketkä) kehittämisessä tulisi olla mukana?

Teema 2. Millaista yhteistyötä odotatte ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa?

- Koetteko saaneenne riittävästi tietoa ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta tähän asti?
 - Jos ette, millaista tietoa kaipaisitte lisää?
 - Millaista tietoa olette saaneet toiminnasta?
 - Millaista tietoa (toiminnan sisällöstä) pidätte yhteistyökumppanina tärkeänä?
- Koetteko olevanne tietoisia ammatillisen tukihenkilötoiminnan päämääristä ja tavoitteista?
- Millaisia odotuksia teillä on yhteistyöstä Kymenlaakson sos.psyk.yhdistyksen kanssa?
- Miten mielestänne voitaisiin kehittää julkisen sektorin ja vapaaehtoissektorin yhteistyötä ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa?