

Sanna Nuutinen ja Jonna Ritola

## **Lastensuojelun perhetyö asiakasperheiden näkökulmasta**

Opinnäytetyö

Kevät 2015

SeAMK Sosiaali- ja terveysala

Sosionomi (AMK)

**SeAMK** 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveysala

Tutkinto-ohjelma: Sosionomi (AMK)

Suuntautumisvaihtoehto:

Tekijä: Sanna Nuutinen ja Jonna Ritola

Työn nimi: Lastensuojelun perhetyö asiakasperheiden näkökulmasta

Ohjaaja: Päivi Rinne

Vuosi: 2015

Sivumäärä: 68

Liitteiden lukumäärä: 3

---

Opinnäytetyömme tavoitteena oli selvittää mitä lastensuojelun perhetyö on asiakasperheiden kohdalla pitänyt sisällään, mihin he ovat olleet tyytyväisiä ja mitä toiminnassa pitäisi vielä kehittää. Yhteistyökumppanimme oli yksi eteläpohjalainen keskisuuri maalaiskunta. Haastattelimme tämän kunnan lastensuojelun perhetyön asiakasperheiden vanhempia syksyllä 2014.

Teoriaosuudessa tarkastelemme perhetyötä yhtenä lastensuojelun tukimuotona. Määrittelemme perhetyön käsitteen ja kerromme sen perustana olevista lastensuojelun periaatteista sekä kuvaamme asiakasprosessin kulkua. Lisäksi olemme tuoneet teoriaosuudessa esille perheiden haasteita, jotka ovat usein lastensuojeluasiakkuuden taustalla. Tutkimuksemme on toteutettu käyttäen kvalitatiivista tutkimusotetta ja aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelua.

Tutkimustulokset osoittivat, että lastensuojelun perhetyö oli asiakasperheiden kohdalla sisältänyt monipuolisia toimintamenetelmiä, joita oli kotikäynneillä toteutettu perhekohtaisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Toimintamenetelminä oli käytetty muun muassa pelaamista, leikkimistä, leipomista sekä voimauttavaa valokuvausta. Yleisimpiä tavoitteita olivat lasten koulunkäynnin tukeminen, perheenjäsenten vuorovaikutussuhteet ja lasten ikätason mukainen kohtelu. Lastensuojelun perhetyö oli pidetty tukimuoto ja siitä koettiin olevan apua ja hyötyä perheiden erilaisissa elämäntilanteissa. Haastateltavat toivat kuitenkin esille, että perhetyötä ei aina kohdistettu oikein ja työntekijöistä välittyi kiire. Lisäksi toivottiin, että apu olisi nopeammin saatavilla ja koko perhe huomioitaisiin työskentelyssä.

Avainsanat: lastensuojelu, perhetyö, asiakastyytyväisyys, perhe, vanhemmuus

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Thesis abstract

Faculty: School Of Health Care and Social Work

Degree programme: Degree programme in Social Work

Specialisation: Bachelor of Social Services

Author/s: Sanna Nuutinen and Jonna Ritola

Title of thesis: Child Welfare Family Work from the Perspective of Client Families

Supervisor(s): Päivi Rinne

Year: 2015

Number of pages: 68

Number of appendices: 3

---

The aim of this thesis was to find out the contents of child welfare family work regarding client families, to what extent they have been satisfied and what activities should be further developed. Our partner in this study was one medium-sized rural municipality in South Ostrobothnia. We interviewed the parents of client families in the autumn of 2014.

In the theoretical part of this thesis, we analyse family work as one form of support in child protection. The concept of family work is defined, and the background principles are discussed as well. Furthermore, we also describe the flow of client process. In addition, we have brought forward the challenges that families face. These challenges are usually in the background of the child protection customers. Our research has been conducted using qualitative research methods and the data collection method was theme interviews.

The research results showed that family work of child protection contains a wide range of methods. These have been used to achieve the objectives in customers' homes. Action methods were used gaming, playing, baking and empowering photography. The most common targets were educational support for children, the family members of the interactions and children's age level of the treatment. It turned out that family work was an appreciated form of support and it was helpful and useful for families in different life situations. The interviewees brought forward that family work does not always properly aligned and conveyed to employees in a hurry. In addition, it was hoped that help would be available more quickly and the whole family were taken into account in the work.

Keywords: child protection, family work, customer satisfaction, family, parenthood

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
1 JOHDANTO.....	6
2 PERHETYÖ LASTENSUOJELUN TOIMINTAMUOTONA.....	8
2.1 Perhetyön käsite ja avoimuuden tukitoimet.....	8
2.2 Perhetyö lastensuojelun viitekehyksessä.....	10
2.3 Perhetyön perustana olevat lastensuojelun periaatteet.....	13
3 PERHEIDEN JA VANHEMMUUDEN HAASTEET NYKY- YHTEISKUNNASSA.....	16
3.1 Perhe ja vanhemmuus.....	16
3.2 Hyvinvoiva perhe.....	18
3.3 Perheiden haasteet.....	18
4 PERHETYÖN PROSESSI.....	22
4.1 Matka asiakkaaksi.....	22
4.2 Perhetyön asiakassuunnitelma.....	23
4.2.1 Perhetyön vaiheet.....	25
4.2.2 Lastensuojelun perhetyön toteutus tutkimuskunnassa.....	26
4.3 Perhetyön menetelmät.....	28
5 ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN ARVIOIMINEN LASTENSUOJELUSSA.....	33
5.1 Asiakastyytyväisyys lastensuojelussa.....	33
5.2 Perhekeskeisyys ja perhelähtöisyys.....	35
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	37
6.1 Tutkimuskysymykset ja kohderyhmä.....	37
6.2 Tutkimusmenetelmät.....	38
6.3 Tutkimuksen suorittaminen ja tutkimusaineiston analysointi.....	39
6.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	40
7 TUTKIMUSTULOKSET.....	43

7.1 Perhetyön sisällöt .....	43
7.2 Asiakkaiden tyytyväisyys lastensuojelun perhetyöhön.....	47
7.3 Kehitysideat .....	51
8 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	53
9 POHDINTA.....	59
LÄHTEET .....	62
LIITTEET .....	68

# 1 JOHDANTO

Rönkön ja Rytkösen (2010, 27) mukaan perhetyölle on monta määritelmää ja sitä voidaan kuvata sen toimintaympäristön mukaan. Opinnäytetyössämme keskityimme tarkastelemaan kuntien sosiaalitoimen perhetyötä. Järvinen ym. (2007, 10–11,15) jatkavat, että lastensuojelun perhetyöllä tarkoitetaan perheiden kanssa tehtävää yhteiskunnallista ja sosiaalista työtä, jossa tavoitteena on ratkaista perhekohtaisesti heidän arkielämässään esiin tulleita haastavia tilanteita. Lainsäädäntö ei toistaiseksi määrittele perhetyötä itsenäiseksi sosiaalipalveluksi eikä tunne perhetyön käsitettä muuten kuin lastensuojelun avohuollon tukitoimena.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on selvittää mitä lastensuojelun perhetyö on pitänyt sisällään asiakasperheiden kohdalla ja mihin he ovat olleet tyytyväisiä saamassaan palvelussa. Lisäksi haluamme ottaa selvää, mitä kehitysideoita asiakasperheillä on perhetyöhön liittyen. Tutkimuksemme kohderyhmänä ovat asiakasperheiden vanhemmat. Tavoitteenamme on saada asiakkaiden ääni kuuluviin ja tuoda heidän mielipiteitään esille. Tämä on oleellista lastensuojelun perhetyön kehittämisenäkökulman kannalta, sillä on tärkeää, että työ vastaa asiakkaiden tarpeita ja toiveita.

Toteutimme opinnäytetyömme yhteistyössä erään eteläpohjalaisen keskisuuren maalaiskunnan lastensuojelun perhetyön kanssa. Toinen meistä on ollut harjoittelussa kyseisessä paikassa ja tällöin esille nousi tarve tämän kaltaiselle selvitykselle. Lisäksi olemme molemmat kiinnostuneita lastensuojelusta ja perhetyöstä yhtenä sen toimintamuotona. Emme tuo julki kuntaa johon opinnäytetyö on toteutettu, sillä haluamme varmistaa asiakkaiden yksityisyydensuojan toteutumisen.

Lastensuojelussa pyritään ensin tukemaan perhettä avohuollon tukitoimilla ja Heino (2008, 10) kirjoittaakin, että ”Lastensuojelun avohuollon asiakkaiden kokonaismäärä on valtakunnallisen tilaston mukaan kymmenessä vuodessa kaksinkertaistunut.” Vuonna 2013 avohuollon asiakkaita oli 88 795, joista uusien asiakkaiden osuus oli 43,3 prosenttia (38 477). Kaiken kaikkiaan asiakasmäärä kasvoi edelliseen vuoteen verrattuna 2 prosenttia. Asiakasmäärän kasvuun vaikuttaa lastensuojelulaissa madallettu ilmoittamiskynnys sekä pyrkimys tukea perheitä riittävän ajoissa. (Kuoppala & Säkkinen 2013, 9; 2014, 11.) Nämä tilastotiedot toimivat pe-

rusteluina aiheemme ajankohtaisuudelle. Lisäksi aiheemme on ajankohtainen, sillä suunnitteilla on sosiaalihuoltolain uudistus, jonka mukaan perheen ei tarvitse jatkossa olla lastensuojelun asiakas saadakseen tukea ja apua arjen haasteisiin (Kähkönen, 2014). Uskomme, että tämä uudistus tulee lisäämään perhetyön asiakasmääriä ja palveluntarvetta entistä enemmän.

Opinnäytetyömme on toteutettu hyödyntäen laadullista tutkimusotetta ja aineiston keräämiseksi teimme teemahaastatteluja. Haastattelimme syksyn 2014 aikana seitsemää lastensuojelun perhetyön asiakasta, jotka olivat olleet asiakkaina vähintään kolme kuukautta. Näiden haastatteluiden perusteella olemme koonneet yhteen tulososion, jonka pohjalta nostimme esille keskeisimpiä johtopäätöksiä.

Opinnäytetyöstämme on rajattu ehkäisevä perhetyö pois. Yleensä ehkäisevä perhetyö ei kestä niin kauaa ja siksi jätämme sen työmme ulkopuolelle. Ehkäisevää perhetyötä tehdään osana neuvoloiden ja päivähoidon toimintaa ja me haluamme keskittyä nimenomaan lastensuojelun perhetyöhön

## 2 PERHETYÖ LASTENSUOJELUN TOIMINTAMUOTONA

### 2.1 Perhetyön käsite ja avohuollon tukitoimet

Järvisen ym. (2007, 50) mukaan Suomessa on huolehdittu perheistä eri aikakausina eri tavoin. Reijonen (2005, 8-9) kirjoittaa lastensuojelun perhetyön ulottuvan aina sodan jälkeiseen Suomeen, jolloin kodinhoitoa alettiin järjestää varattomille ja monilapsisille perheille. Mannerheimin lastensuojeluliitto ja sosiaalihallitus aloittivat tehostetun perhetyön kokeilun vuonna 1976. Tämän jälkeen perhetyö kasvoi nopeasti ja vuonna 1980 sitä sai 80 kunnassa. Tällöin myös kodinhoitajan tehtävät alkoivat muuttua työnkuvaltaan nykyisen lastensuojelun perhetyön suuntaan. Laitosrakenteiden muuttuminen 80- ja 90-luvulla kehitti lastensuojelun perhetyötä ja 90-luvun loppupuolella alkoi muodostua lisäksi perhetyötä tekeviä yhteisöjä, jotka eivät tarjoa samassa yhteydessä laitospalveluita. Tämän jälkeen myös kunnat alkoivat palkata enemmän työntekijöitä perhetyö-nimikkeellä sosiaalitoimistoihin sosiaalityöntekijöiden ja kodinhoitajien lisäksi lastensuojelun avohuoltoon. Järvinen ym. (2007, 50) vielä jatkavat, että nykyinen monimuotoinen perhetyö on lastensuojelun ja kotipalvelujen kehityksen tuloksena syntynyt tukimuoto.

Lastensuojelulaki (13.3.2007/417) on kokenut viime vuosina paljon muutoksia ja Kananon, Lähteisen ja Marjamäen (2011, 178) mukaan merkittävin yksittäinen muutos tuli voimaan vuonna 2010, jolloin parannettiin avohuollon mahdollisuuksia tarjota tukea ja apua asiakkaana olevalle lapselle. Tarkoituksena on ollut parantaa kotipalvelun saatavuutta ja vahvistaa perhetyötä osana avohuollon tukitoimia. Lapsiperheiden kotipalvelun saatavuus on vähentynyt eikä aina ole tarkoituksenmukaista, että kun kotipalvelua ei ole saatavilla, perheelle tarjotaan perhetyötä. Perhetyötä on tarkoitus käyttää silloin, kun perheessä on vakavia ongelmia. Lastensuojelun perhetyön käynnistymistä edeltää aina lastensuojeluasiakkuuden vireille tulo lastensuojelutarpeen selvityksen myötä. Opinnäytetyössämme keskitymme lastensuojelun perhetyöhön, joka on yksi lastensuojelun avohuollon tukitoimista. Se eroaa esimerkiksi neuvolan ennaltaehkäisevästä perhetyöstä siten, että perheillä on lastensuojelun asiakkuus.



Lastensuojelusta on nykypäivänä vielä paljon vääriä käsityksiä ja sen toimintaperiaatteet sekä käsitteet ovat ihmisille vieraita, jonka vuoksi se herättää erilaisia kysymyksiä ja pelkoja (Lehdistötiedote 2012). Heinon (2009, 69) ja Järvisen ym. (2007, 10,15) mukaan perhetyön käsite on moninainen, koska sillä voidaan tarkoittaa lastensuojelullisia, perheterapeuttisia tai ennaltaehkäiseviä palveluita. Lisäksi perhetyö on lisääntynyt sekä laajentunut ja sitä tekevät monen alan ammattilaiset; puhutaan neuvolan perhetyöstä, lastensuojelun perhetyöstä, intensiivisestä perhetyöstä ja koko perheen kuntoutuksesta. Perhetyö voi olla myös esimerkiksi päivähoidossa tai koulussa toteutettavaa työtä, jossa ollaan tekemisissä asiakasperheiden kanssa ja heidän epävirallisena tukena. Toisaalta perhetyö voidaan nähdä myös työnä, jota toteutetaan perheiden kotona. Tärkeintä kuitenkin on, että palvelut ovat saatavilla lasten ja perheiden tarpeiden mukaan. Myllärniemi (2007, 87) on tutkimushankkeessaan seurannut ja arvioinut puolentoista vuoden ajan tapaus – perheiksi valittujen asiakasperheiden kanssa työskentelyä. Tämän avulla on koetettu jäsentää perheiden kanssa tehtävän työn sisältöjä ja käsitteitä. Tutkimuksesta nousi esille myös perhetyön viimesijaisuus palvelujärjestelmässä. Asiakasperheiden kohdalla useat aiemmat tahot, kuten esimerkiksi päiväkotit tai koulut, ovat todenneet, että perhettä on vaikea auttaa ja sen jälkeen perhe on ohjautunut lastensuojelun piiriin.

Lastensuojelu.info on Lastensuojelun Keskusliiton tuottama sivusto, jolla esitellään lastensuojelua usealla eri kielellä. Sivusto on suunnattu erityisesti maahanmuuttajille ja heidän kanssaan työskenteleville ammattilaisille. Lastensuojelu.info:n mukaan perhettä pyritään auttamaan ensisijaisesti avohuollon tukitoimilla, jotka ovat aina vapaaehtoisia. Kananoja ym. (2011, 191) toteavat, että avohuollon tukitoimilla pyritään auttamaan ja tukemaan lapsen myönteistä kehitystä sekä vahvistamaan vanhempien ja huoltajien kykyjä sekä mahdollisuuksia kasvattajana. Mikkola (2005, 77) toteaa avohuollon tukitoimia toteutettavan lapsen ja perheen omassa elinympäristössä. Tukitoimet voivat olla ohjaamista ja neuvomista, osallistumista perheen elämään, tukihenkilön tai tukiperheen järjestämistä lapselle sekä ja taloudellista tukemista. Kananoja ym. (2011, 192) toteavat, että avohuoltoa voidaan toteuttaa muuallakin kuin perheen omassa elinympäristössä, kuten esimerkiksi loma- ja virkistystoimintana tai vertaisryhmätoimintana. Lisäksi painotetaan, että avohuollon tukitoimina voidaan

käyttää myös kunnan palveluja, kuten päivähoito- ja kotipalveluja, toimeentulotukea sekä perhetyötä.

Avohuollon tukitoimiin kuuluu myös ehkäisevä lastensuojelu. Puustinen-Korhonen (2012) kirjoittaa sillä tarkoitettavan lasta, nuorta sekä perhettä tukevia palveluita, joihin ei kuitenkaan liity lastensuojelun asiakkuus. Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan ehkäisevää lastensuojelutyötä toteutetaan esimerkiksi kunnallisissa peruspalveluissa, joita ovat muun muassa päivähoito, perheneuvola, terveydenhuolto sekä nuorisotyö. Lasten huomioiminen aikuisille suunnatuissa palveluissa kuten mielenterveys- ja päihdepalveluissa on myös ehkäisevää lastensuojelutyötä. (Lastensuojelu.) Heinon (2009, 72) mukaan siirtymä ehkäisevästä lastensuojelusta lastensuojelun lapsi- ja perhekohtaisen työn ja avohuollon asiakkaaksi perustuu arviointi- ja päätösprosessiin. Lapset jotka ovat ehkäisevän lastensuojelun piirissä, eivät ole lastensuojelun asiakkaita ja avohuollon asiakkaiden joukossa on lapsia, jotka saavat tukea myös peruspalveluista ja ovat siten ehkäisevän lastensuojelun piirissä.

## **2.2 Perhetyö lastensuojelun viitekehyksessä**

Lastensuojelun perhetyö perustuu lastensuojelulakiin ja lastensuojelun raamit määrittävät lastensuojelun perhetyön toimintaa. Mikkolan (2005, 77) mukaan lastensuojelulain keskeisin käsite on perhe- ja yksilökohtainen suojelu. Lastensuojelun keskiössä on perhe, jossa erityisen huomion kohteena on lapsi tai lapset. Tehtävänä on näiden ihmisten tukeminen ja työskentely heidän kanssaan, ottaen huomioon jokaisen omat voimavarat ja odotukset. Lastensuojelu lähtee lapsen suojelun tarpeista ja tähtää lapsen ja perheen kuntoutumiseen. YK:n lapsen oikeuksien yleissopimuksen (1989) mukaan lapsella tarkoitetaan alle 18-vuotiasta henkilöä.

Järvisen ym. (2007, 10,15), Saarnion (2004, 240) sekä Rönkön ja Rytkösen (2010, 27) mukaan perhetyö on yhteiskunnallista ja sosiaalista työtä, jossa tavoitteellisesti tuetaan perheitä erilaisissa elämäntilanteissa. Perhetyö on myös perheen arjen kasassa pitämistä. Se on myös perheiden syvällistä tukemista ja puuttumista perheen elämään virallisten väliintulojen avulla. Tukemisen lähtökohtana ovat aina

perheen tuen ja avun tarpeet, kuten lasten kehitys- ja kasvatuskysymykset, elinolojen järjestäminen sekä vanhemmuuden tukeminen. Työskentelyssä huomioidaan perheen omat voimavarat ja niitä pyritään vahvistamaan. Tavoitteena on perheen hyvinvoinnin ja toimintakyvyn lisääminen ja täten estää lapsen sijoitus. Tukemisen kohteena ovat pitkäaikaiset lastensuojelun asiakkaina olevat perheet, mutta myös tilapäisen tuen tarpeessa olevat perheet.

Lastensuojelun käsikirjan (2014) mukaan perhetyön tulisi olla tavoitteellista sekä suunnitelmallista. Tämän vuoksi tavoitteet ja työn tarve tulisi selvittää yhdessä perheen kanssa heti työskentelyn alkuvaiheessa. Toisinaan perhetyön alkukartoitus on asianmukaista tehdä lastensuojelutarpeen selvityksen yhteydessä. Tämä ei kuitenkaan voi korvata lastensuojelulain (L 13.4.2007/417) mukaista lastensuojelutarpeen selvitystä.

Vilén ym. (2010, 32) kertovat, että lastensuojelun perhetyö pyrkii tukemaan ja kuntouttamaan lapsiperheitä vaikeissa elämäntilanteissa silloin, kun perheellä on lastensuojelun asiakkuus. Saarnion (2004, 240) sekä Järvisen ym. (2007, 86) mukaan perhetyön kohderyhmiä ovat perheet, joilla on lastensuojelullisia ongelmia. Kohderyhmään kuuluu myös yksinhuoltajaäitejä ja väsyneitä vanhempia, joilla on mielenterveys- tai päihdeongelmia. Tuen tarve voi olla lyhytaikaista tai pitkäaikaista, jolloin taustalla on myös pitkä lastensuojeluasiakkuus. Vilén ym. (2010, 26–27) kirjoittavat perhetyön sisältävän vanhemmuuden tukemista, kasvatus- ja hoitomenetelmissä ohjaamista, vanhempien ohjaamista erityistä tukea tarvitsevien lasten kasvatuksessa ja hoidossa, perheen vuorovaikutuksen tukemista, kodin arjen ja arkirutiinien hallinnan ohjausta, parisuhteen tukemista, perheen toimintakyvyn vahvistamista eri elämäntilanteissa ja perheenjäsenten sosiaalisten verkkojen vahvistamista. Oletusarvona on, että perhetyö hyödyttää koko perhettä, mutta joskus perhetyö voi kohdistua vain joihinkin perheenjäseniin. Saarnion (2004, 240) sekä Järvisen ym. (2007, 86) mukaan työn menetelminä käytetään esimerkiksi lyhytterapiaa, tavoitteellista perheneuvottelua, ratkaisukeskeisyyttä, toiminnallisuutta, parisuhteen ja vanhemmuuden sekä perheen vuorovaikutustaitojen tukemista, sosiaalisten verkostojen ylläpitämistä sekä käytännöllisiä kodinhoidollisia ja lastenhoidollisia neuvontaa ja apua.

Perhetyössä on kuitenkin myös monenlaisia ristiriitoja, joita Heino ym. (2000, 194–195) nostavat esille tekemässään selvityksessä. Yksi näistä on tukeen ja kontrolliin liittyvä ristiriita; perhetyössä pyritään luottamuksellisuuteen, perheen myönteisten voimavarojen tukemiseen ja siihen, että perhe saa olla itse tekemässä työskentelyä koskevia valintoja. Toisaalta perhetyössä tulee huomioida lastensuojelulainsäädännön edellyttämät tehtävät, joiden tarkoituksena on lapsen hyvinvoinnin toteutumisen edistäminen. Asiakassuhteen kannalta on tärkeää luoda luottamus perheen ehdoilla, mutta lastensuojelutyön näkökulmasta on myös kontrolloitava ja arvioitava perheen selviytymistä sekä lasten suojelutarvetta. Uusimäki (2005, 86, 103–106) on tutkimuksessaan selvittänyt eri toimijatahojen käsityksiä perhetyöstä. Hänen tekemistään ryhmähaastatteluista esille nousi perheiden kokemus siitä, että perhetyö on koettu kontrolliksi, omaa asemaa heikentäväksi sekä leimaavaksi. Perhetyön onnistumisen kannalta oleellisinta on työntekijöiden kyky motivoida perhettä. Lisäksi Alhasen (2014, 41) mukaan lastensuojelun yksi ongelmakohta on lisääntyneet asiakasmäärät, jotka eivät ole kuitenkaan johtaneet työntekijöiden lisäämiseen. Tämä saattaa vaikuttaa negatiivisesti työntekijöiden kykyyn ja mahdollisuuksiin paneutua kunnolla yksittäisen asiakkaan tilanteeseen ja suunnittelemaan huolellisesti miten kunkin asiakkaan kanssa edetään.

Vilénin ym. (2010, 32) mukaan lastensuojelun perhetyössä työskentelevät useimmin sosionomin koulutuksen omaavat perhetyöntekijät, jotka työskentelevät perheen kotona. Lastensuojelun perhetyön tarkoituksena on toimia tehostettuna tukena perheille kriisitilanteissa. Lastensuojelun perhetyö on suunnitelmallista ja tavoitteellista perheen tilanteen selvittelyä ja yhteisesti sovittuihin muutostavoitteisiin tähtäävää sosiaalityötä.

Lastensuojelun tavoitteista puhuttaessa tulee aina huomioida lapsen etu. Lastensuojelun käsikirjan (2014) mukaan lapsen oikeuksista on säädetty erikseen Suomen perustuslaissa sekä Euroopan ihmisoikeussopimuksessa ja YK:n lapsen oikeuksien yleissopimuksessa. Näiden mukaan kaikilla viranomaisilla on velvollisuus asettaa etusijalle lapsen etu. Tämä tarkoittaa, että lapselle tulee turvata läheiset ihmissuhteet, hyvä hoito ja kasvatus sekä lapsen ikätason mukainen valvonta ja hoiva. Kananoja ym. (2011, 177) kirjoittavat, että lapsen

huolenpidosta ovat ensisijaisesti vastuussa vanhemmat ja muut huoltajat, mutta jos he eivät pysty huolehtimaan lapsen huolenpidosta, on yhteiskunnan velvollisuus antaa heille siihen apua ja puuttua tilanteeseen.

Puustinen-Korhosen (2012) mukaan lastensuojelun tavoitteena on erilaisten menettelytapojen ja palveluiden kautta pyrkiä vaikuttamaan lasten kasvuoloihin sekä ehkäistä ongelmien syntymistä tai niiden vaikeutumista. Lastensuojelu tukee ja kuntouttaa tarvittaessa sekä lasta että perhettä. Lastensuojelusta on säädetty vuonna 2008 voimaan tulleella lastensuojelulalla (L 417/2007). Lastensuojelulain mukaan kuntien tehtävä on huolehtia ja edistää lasten sekä nuorten hyvinvointia ja kehittää palvelujärjestelmää.

### 2.3 Perhetyön perustana olevat lastensuojelun periaatteet

**Lapsen etu.** Mikkolan (2004, 64) mukaan tärkein periaate lastensuojelussa on lapsen etu. Tämä tarkoittaa sitä, että ensisijaisesti on aina otettava huomioon lasten tarpeet. Lastensuojelun käsikirjassa (2014) puolestaan sanotaan, että lapsen tarpeet tulee ottaa huomioon myös aikuisille tarkoitetuissa palveluissa ja mikäli lapsen sekä vanhemman edut ovat ristiriidassa, on tilanne ratkaistava niin, että lapsen etu tulee huomioitua ensisijaisesti. Kaikki ratkaisut ja päätökset on tehtävä niin, että ne ovat perusteltuja lapsen näkökulmasta. Siitä huolimatta, että perhetyössä työskennellään koko perheen kanssa, kaikessa toiminnassa ja päätöksissä huomioidaan, mikä on lapsen edun mukaista. Myllärniemen (2007, 12, 51) tutkimus osoittaa, että tämä on toteutunut perhetyössä. Hänen tapauskuvausaineistostaan nousi esille, että perhetyössä korostuu lapsen näkökulma ja työssä keskitytään usein lapsen arjessa esille tulevien ongelmien vähentämiseen.

**Perheen tukeminen.** Lastensuojelulain (L 13.4.2007/417) mukaan lastensuojelun on tuettava lapsen kehitystä ja hyvinvointia, sekä vanhempia ja huoltajia lapsen kasvatuksessa. Lastensuojelun perhetyössä tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että vanhempia ja huoltajia neuvotaan lapsen kasvatuksessa ja vahvistetaan heidän kykyään toimia vanhempana erilaisissa elämäntilanteissa. Lastensuojelun perhetyö huolehtii myös siitä, että lapsi saa tarvitsemansa huolenpidon vanhemmiltaan. Lastensuojelulaissa (L 13.4.2007/417) määritetään, että lastensuojelulla pyritään

ehkäisemään ja puuttumaan jo syntyneisiin ongelmiin varhaisessa vaiheessa. Lastensuojelun käsikirjassa (2014) todetaan, että perheitä tulee tukea mahdollisimman pitkälle yleisillä palveluilla. Tarvittaessa perheelle tarjotaan tai kehitetään erityispalveluita sekä erilaisia tukimuotoja.

**Osallisuus.** Kananojan ym. (2011, 183) mukaan lastensuojelussa lapsen osallisuus perustuu perustuslakiin, jonka mukaan lapsia on kohdeltava tasa-arvoisesti yksilöinä ja jonka mukaan heidän tulee saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin tavalla, johon he ikänsä ja kehityksensä puolesta pystyvät. Lastensuojelun käsikirja (2014) määrittelee osallisuuden tarkoittavan sitä, että mahdollistetaan asiakkaan osallistuminen itselle tärkeiden ja omaan elämään liittyvien asioiden hoitamisessa ja päätösten tekemisissä. Asiakkaan osallisuus tulee huomioida alusta asti ja hänelle on annettava tarpeeksi tietoa omista asioistaan sekä häntä koskevista oikeuksista koko työskentelyn ajan. Asiakkaalla on oikeus myös hakea muutosta heitä koskeviin päätöksiin. Työntekijän tulee ottaa lapsi mukaan hänen liittyvän työskentelyn suunnitteluun, toteuttamiseen sekä arviointiin. Lapsella on oikeus ilmaista mielipiteensä häntä koskevissa asioissa ja täytettyään 12 vuotta lapsi saa käyttää puhevaltaansa. Osallisuusperiaatteen toteutumiseksi on tärkeää, että lastensuojelun perhetyön työntekijä huolehtii siitä, että asiakkaiden, niin vanhempien kuin lapsienkin, mielipide tulee kuuluviin toimintaa suunniteltaessa.

**Yhdenvertaisuus.** Lastensuojelun käsikirjassa (2014) yhdenvertaisuudesta todetaan, että kaikille tulee taata samanlaiset palvelut riippumatta etnisestä alkuperästä, kielestä, uskonnosta, vakaumuksesta, mielipiteestä, terveydentilasta, vammaisuudesta tai muusta henkilöön liittyvästä ominaisuudesta. Lastensuojelussa tulee huomioida tasa-arvon toteutuminen ja lapsia on kohdeltava yksilöinä. Oikeus tukeen ja tasa-arvoiseen kohteluun on oltava kotikunnasta riippumatonta. Toimintakäytäntöjen ja ratkaisulinjausten on oltava yhtenäisiä ja johdonmukaisia eri puolilla maata, jotta oikeusturva toteutuu.

**Suhteellisuusperiaate.** Lastensuojelun käsikirjan (2014) mukaan suhteellisuusperiaatteella tarkoitetaan, että viranomaisten tulee auttamistyössään huomioida asiakkaiden päämäärät sekä tavoitteet. Auttamiskeinot eivät saa olla liian voimakkaita, mutta niiden tulee kuitenkin antaa asiakkaalle tarpeeksi tukea ja apua. Perheen itsenäisyyteen ei saa puuttua sen enempää kuin on lapsen auttamisen kannalta

aiheellista. Erityisissä tilanteissa lapsella on oikeus saada apua, vaikka vanhemmat tai lapsi itse eivät sitä haluaisi.

**Suunnitelmallisuus.** Lastensuojelun käsikirjan (2014) mukaan kunnan tehtävänä on järjestää asiakkaiden tarpeita vastaavia lastensuojelun palveluita, joita toteutetaan tavoitteellisesti sekä pitkäjänteisesti. Kananoja ym. (2011, 182) toteavat, että kunnan tulee laatia suunnitelma lastensuojelun kehittämisestä ja järjestämisestä. Suunnitelma on otettava myös huomioon kunnan talousarviota ja – suunnitelmaa laadittaessa. Lisäksi lastensuojelulaissa (L 13.4.2007/417) sanotaan, että lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on tehtävä asiakassuunnitelma. Tähän nojaten lastensuojelun perhetyön kaikille asiakkaille laaditaan asiakassuunnitelma yhdessä sosiaalityöntekijän, perhetyöntekijän ja perheen kanssa.

**Palvelujen oikea-aikaisuus.** Lastensuojelun käsikirjassa (2014) kirjoitetaan palvelujen oikea-aikaisuudesta siten, että lastensuojelu pyrkii ongelmien ennaltaehkäisyyn ja puuttumiseen riittävän ajoissa. Tämän saavuttamiseksi vaaditaan tiivistä yhteistyötä eri viranomaistahoilta ja muilta toimijoilta. Kunnan tekemä suunnitelma tulee laatia niin, että resurssit ja määrärahat ohjautuvat niin, että tuki saavuttaa perheet riittävän aikaisin.

## 3 PERHEIDEN JA VANHEMMUUDEN HAASTEET NYKY- YHTEISKUNNASSA

### 3.1 Perhe ja vanhemmuus

Puhuttaessa perhetyöstä on olennaista hahmottaa, mitä perheellä tarkoitetaan. Käsitteenä perheen määrittely vaihtelee eri kulttuureissa sekä tieteenaloilla. (Järvinen ym. 2007, 12). Vilén ym. (2010, 12–13) kirjoittavat ydinperheen olevan perhe, jossa on korkeintaan kaksi peräkkäistä sukupolvea, käytännössä avio- tai avoliitossa asuvat henkilöt ja heidän kanssaan asuvat yhteiset tai toisen puolison naimattomat lapset tai ottolapset. Historian saatossa erilaiset vaihtoehtoiset perhemuodot ovat yleistyneet ydinperheen rinnalle. Erilaiset perhetypit asettavat perheiden kanssa työskentelevät tarkastelemaan perhetyötä eri näkökulmista.

On huomioitava, että tällaisen ydinperheen lisäksi perheitä on kuitenkin paljon erilaisia ja ne voivat olla monimuotoisia, kuten esimerkiksi sateenkaariperheet, monikulttuuriset perheet, lapsettomat perheet sekä uusperheet. (Järvinen ym. 2007, 12; Lapsiperhe Suomessa.) Rönkön ja Rytkösen (2010, 17) mukaan sateenkaariperhe on esimerkiksi homo- tai lesbovanhempien perhe, useamman kuin kahden vanhemman perhe tai bi- ja transihmisten perhe. Vilén ym. (2010, 14–15) sanovat uusperheessä toisella tai molemmilla avio- tai avopuolisoilla olevan alle 18-vuotias lapsi tai lapsia aikaisemmasta liitosta. Kyseessä on siis eronneiden tai leskeksi jääneiden uusi liitto, jossa on mukana lapsi aikaisemmasta parisuhteesta ja mahdollisesti myös yhteisiä lapsia. Uusperheessä eläminen vaatii joustamista, varsinkin mitä suurempi perhe on ja mitä enemmän perheenjäsenillä on erilaisia tarpeita. Uusperheessä ongelmat ovat lähtöisin lähes aina aikuisten keskinäisistä suhteista.

Näiden perhemuotojen lisäksi yksihuoltajaperheiden määrä on lisääntynyt ja Vilénin ym. (2010, 13–14) mukaan tähän on vaikuttanut avioerojen määrän lisääntyminen, joka on seurausta arvomaailman muutoksista. Myös lapsien hankkiminen yksin keinoalkuisesti sekä adoption kautta ovat lisänneet yksihuoltajien määrää. Kunnan lastenvalvojalla vanhemmat voivat virallisesti sopia lasten yksin- tai yhteishuoltajuudesta. Tapaamisoikeuden tarkoituksena on turvata lapsen oikeus pitää yhteyttä ja tavata sitä vanhempaansa, jonka luona hän ei asu. Aina lapsen ta-



paamiset eivät suju toivotulla tavalla, tällöin perhetyöntekijän tehtävänä on selvittää miten tapaamiset sujuvat eri osapuolten näkökulmasta ja mitä niistä on sovittu.

Järvinen ym. (2007, 13) ja Vilén ym. (2010, 11) toteavat, että nykypäivänä ei ole yksiselitteistä, kenellä aikuisella on oikeus ja velvollisuus lapsen hoitoon sekä kasvatukseen, sillä esimerkiksi lapsen vanhemmat eivät aina välttämättä asu lapsen kanssa samassa asunnossa. Tämän takia perhetyössä tulee ottaa huomioon perheiden monimuotoisuus ja se, kenellä on milloinkin oikeudet ja velvollisuudet vanhemmuuteen.

Järvinen ym. (2007, 13) ja Vilén ym. (2010, 11) kirjoittavat, että lapsen sekä vanhempien suhdetta voidaankin tutkia biologisesti, juridisesti, psyykkisesti ja sosiaalisesti. Biologisesti huoltajuus lapsesta määräytyy lapsen synnyttäneelle ja tämän aviopuolisolle. Juridisesti vanhemman oikeudet ja velvollisuudet lapsesta määräytyvät henkilölle, jolle vanhemmuus on lain mukaan määritelty tai oikeudessa määrätty. Juridinen vanhemmuus määräytyy ensisijaisesti biologisen vanhemmuuden perusteella. Psyykkinen vanhemmuus puolestaan tarkoittaa aikuista, joka huolehtii lapsestaan ja jonka lapsi kokee tunnetasolla vanhemmakseen. Lapsi myös luottaa psyykkiseen vanhempaansa ja reagoi häneltä saamaansa tukeen. Tämän vuoksi psyykkisen vanhemman huomioiminen lapsen tukemisessa on tärkeää. Sosiaalisesta näkökulmasta lapsen vanhemmaksi voidaan nähdä henkilö, joka huolehtii lapsen arjesta ja perustarpeiden toteutumisesta.

Kristeri (2002, 23–24) toteaa, vanhemmuuden olevan vuorovaikutussuhde aikuisen ja lapsen välillä, johon molempien persoonallisuus vaikuttaa. Aikuiselta edellytetään vanhemmuuteen hyvää itsetuntoa ja kykyä tiedostaa omat tunteet ja tarpeet. Vanhemmuuden ollessa riittävää kotona on turvallista, riittävästi rajoja ja rakkautta. Vanhempien tulee turvata lastensa hyvinvointi. Tämän toteutumiseksi heidän tulee taata turvallinen ja virikkeellinen kasvuympäristö sekä mahdollistaa lapselle sopiva koulutus. Lisäksi lapsen tulee saada osakseen turvaa, läheisyyttä ja ymmärrystä. Vanhemmat voivat päättää lapsensa hoidosta, kasvatuksesta, asuinpaikasta ja muista lasta koskevista asioista. Kuitenkin päätöksiä tehtäessä on aina huomioitava lapsen mielipide. Perheen ollessa lastensuojelun avohuollon eli esimerkiksi perhetyön asiakkaana, vanhemmilla on oikeus päättää lapsensa asioista. (Lastensuojelu.info.)

### 3.2 Hyvinvoiva perhe

Vilen ym. (2010, 11) sanovat hyvinvoivan ja terveen perheen määrittämisen olevan hankalaa, lähes mahdotonta. Selkeää rajaa sille, mikä on perheessä tervettä tai ei-tervettä ei ole olemassa. Perheen toimivuutta voidaan tarkastella monin eri keinoin. Kulttuuri, yhteiskunta sekä perhetyön eri osapuolten perhekäsitykset määrittelevät sitä, millaisena ihanteellinen perhe nähdään.

Vilén ym. (2010, 12) mukaan perhe on talous-, valta-, kommunikaatio-, tunne- ja tukisysteemi. Tilanteista riippuen perheen kyky säädellä näitä systeemejä muuttuu, mikä vaikuttaa perheen toimivuuteen ja hyvinvointiin. Lisäksi perheenjäsenten henkilökohtaiset tarpeet ovat tärkeitä ja jokaisen yksilön hyvinvointi perheessä vaikuttaa koko perheen hyvinvointiin. Perhetyön avulla voidaan saada perheenjäseneet ymmärtämään toisiaan paremmin ja auttaa heitä löytämään yhteisiä selviytymiskeinoja.

Repo (2009, 30) toteaa hänen väitöskirjassaan, että perheajasta on tullut 2000-luvulla merkittävä puheenaihe. Se liittyy perheen yhteen, muodostaa yhteenkuulumisen tunnetta ja ehkäisee sosiaalisia ongelmia. Perheaike on myös yksi hyvän vanhemmuuden kriteereitä. Hoiva on yksi tärkeistä ihmiselle kuuluvista tarpeista, johon kuuluu rakkauden ja välittämisen osoittaminen. Vilénin ym. (2010, 12) mukaan hyvinvoivassa ja toimivassa perheessä pystytään kuitenkin puhumaan äänen vaikeista asioista, sekä jakamaan onnistumisen kokemuksia. Hyvinvointia lisää, jos kaikilla perheenjäsenillä on oikeus ilmaista tunteita. Ilon, surun, pelon, suuttumuksen ja hämmennyksen tunteita käsitellään myös yhdessä. On tärkeää muistaa, että suurin päätäntävalta ja vastuu perheen hyvinvoinnista on aina aikuisilla. Lapsille tulee kuitenkin antaa vastuuta heidän kehitystasonsa mukaisesti. Lapsiperheiden kanssa tehtävässä työssä on muistettava, että jokaisen perheen voimavarat ja tarpeet ovat hieman erilaisia.

### 3.3 Perheiden haasteet

Heino ja Miller (2007, 12) kirjoittavat lapsiperheiden arjen sisältävän paljon kompromisseja ja erilaisia ratkaisuja. Työ- ja perhe-elämän yhteensovittaminen on usein

haastavaa. Ensinnäkin työelämän vaatimukset ja toisaalta myös työelämän ulkopuolelle jäämisen kokemukset näkyvät myös lasten ja perheiden hyvinvoinnissa. Lammi-Taskula ja Salmi (2009, 38–39) jatkavat, että enemmistö lapsiperheiden vanhemmista on työssäkäyviä. Lisäksi yhteiskunta lisää paineita työn ja perheen yhteensovittamisessa, sillä työllisyysasteen tulisi olla korkea, syntyvyyden riittävä ja sukupuolten välillä tasa-arvo. Rönkä, Malinen ja Lämsä (2009, 15) painottavat vielä, että perheiden elämässä näkyy jatkuva kiire. Työ ei ole ainoa perheen arkeen vaikuttava tekijä, vaan vapaa-ajan harrastukset kuljetuksineen ja kotitöineen kuormittavat arkea. Kinnusen, Malisen ja Laitisen (2009, 126–127) mukaan työ on muuttunut enemmän tietotyöksi ja teknologia on mahdollistanut työn ajasta ja paikasta riippumatta. Sekin, että yhteiskuntamme elää 24 tuntia vuorokaudessa avoinna olevassa maailmassa on johtanut epäsäännöllisten työaikojen lisääntymiseen.

Heinon (2009, 63) mukaan lastensuojelun asiakkaaksi tulleet lapset asuvat usein vähävaraisissa perheissä. Lastensuojelun avohuollon asiakkaaksi tullessaan toimeentulotukea sai tai oli saanut 45 prosenttia perheistä. Puustinen-Korhonen ja Pösö (2010, 24) toteavat, että lapsiperheiden toimeentulo-ongelmien lisääntyminen ilmenee lastensuojelussa taloudellisena huono-osaisuutena, vaihtoehtojen vähyytenä, elämän yksipuolisuutena sekä tyhjistymisenä ja tulevaisuuden suunnitelmien puuttumisena.

Halttusen (1999, 110) toimeentuloasiakkaiden elämäntilannetta hahmottaneen tutkimuksen mukaan taloudellinen tilanne on ollut erittäin heikko perheissä, joita on kohdannut pitkäaikainen työttömyys. Työttömyys aiheuttaa perheissä taloudellisten vaikeuksien lisäksi vaihteluita luottamuksen ja turvallisuuden ilmapiirissä. Forssénin, Haatajan ja Hakovirran (2009, 17) mukaan myös yksinhuoltajat ovat heikossa taloudellisessa asemassa ja pitkään jatkuessaan taloudelliset ongelmat heijastuvat perheilmapiiriin lisäksi vanhemmuuteen. Vanhempien ollessa uupunuita ja henkisen sekä taloudellisen paineen alla, saattaa lasten hoito vaarantua. Forssénin ja Ritakallion (2009, 77–78) mukaan yksinhuoltajien heikko taloudellinen asema selittyy sillä, että yksinhuoltajakotitalouksissa on vain yksi palkansaaja. Broberg ja Tähtinen (2009, 157) kirjoittavat yksinhuoltajuuden haasteena olevan myös se, että yksinhuoltajavanhemmilla on vähemmän aikaa tukea lasta esimer-

kiksi koulutehtävien tekemisessä. Härkönen (2005, 117–118) vielä jatkaa, että pitkittyvät työttömyysjaksot ovat vaikeaa aikaa niin vanhemmille kuin lapsille.

Heinon (2009, 63) mukaan lastensuojelun asiakkaana olevien lapsien arkea leimaavat monenlaiset muutokset. Perherakenteet ovat muuttuneet, mutta myös asuinpaikka ja kasvuympäristöt vaihtuvat. Heino (2007, 26) on tutkinut lastensuojelun avohuollon asiakasperheitä ja asiakkuuden taustatekijöitä. Hänen mukaan lapsista 63 prosenttia on kokenut ainakin yhden perheeseensä liittyvän muutoksen viimeisen kuluneen vuoden aikana. Ydinperheiden lapset olivat kokeneet vähiten muutoksia ja uusperheiden lapset eniten (Kouhia 2008, 56).

Heino (2009, 63–64) ja Kananoja ym. (2011, 173) kuitenkin toteavat, että harvoin perhettä tai lasta kuormittavissa elämäntilanteissa on taustalla vain yksi syy ja aiheuttaja. Erityisesti lastensuojelun avohuollon asiakkaana olevien lasten ja heidän perheidensä elämä sisältää muutosten lisäksi myös suhteellisen paljon pahoinvointia aiheuttavia tekijöitä, jotka saattavat aiheuttaa lapselle turvattomuuden tunnetta. Näitä ovat esimerkiksi vanhempien päihteiden käyttö, mielenterveysongelmat ja perheristiriidat. Holmilan ym. (2009, 104–105) mukaan vanhempien ongelmallinen alkoholinkäyttö aiheuttaa lapsille eriasteista huolenpidon puutetta tai kaltoinkohtelua. Myös niissä perheissä, joissa alkoholia käytetään satunnaisesti, lapset voivat vanhempien humaltuessa altistua vaaratilanteille ja kokea turvattomuutta. Vanhempien päihteiden käytöllä on myös merkittävä vaikutus teini-ikäisten päihteiden käyttöön. Heino (2009, 65–66) ja Kananoja ym. (2011, 173) jatkavat, että perheväkivalta tai lapselle itselleen haitallinen käytös, kuten koulunkäynnin laiminlyöminen ja rikollisuus ovat syitä lastensuojeluilmoituksen tekemiseen. Kuitenkin vanhemman tai vanhempien jaksamattomuus korostuu ja se oli taustalla 76 prosentissa avohuollon tapauksissa. Myös riittämätön vanhemmuus sekä vanhempien avuttomuus ja osaamattomuus ovat usein lastensuojelutoimenpiteiden taustalla.

Nykypäivänä yksi perheiden haasteita on vanhempien uupuminen. Lammi-Taskula ja Karvonen (2014) kirjoittavat syyskuussa 2014 julkaistun Lapsiperhekyselyn pohjalta, että noin 40 prosenttia lapsiperheiden vanhemmista kertoo olevansa lievästi tai huomattavasti huolestuneita omasta jaksamisestaan. Perälä, Salonen, Halme ja Nykänen (2011, 38) ovat tehneet tutkimuksen, jossa tutkittiin miten lasten ja

perheiden palvelut vastaavat tarpeita vanhempien näkökulmasta katsottuna. Tutkimuksen mukaan vanhempana toimimisen huolet liittyvät vanhemmuuteen, perheen tilanteeseen sekä kehitysympäristöön. Vanhemmat ovat huolissaan siitä, että yhteistä aikaa lapsen kanssa ei ole riittävästi. Lisäksi omista vanhemmuuden taidoista ja maltin menettämisestä ristiriitatilanteissa ollaan huolissaan. Tutkimukseen osallistuneista vanhemmista viidennes koki myös huolta ylihuolehtivaisuudesta ja syyllisyyden tunteesta. Riippuvuuksista oman tai läheisen netin ongelmallinen käyttö sekä päihteiden käyttö aiheuttivat tavallisemmin huolta. Huolta aiheuttavat myös lapseen kohdistuva väkivalta ja asuinympäristön turvattomuus.

Peltosen (2012) mukaan nyky-yhteiskunta on lapsiperheille vaativa ja perheet ovat kovilla. Tämä johtuu osaltaan siitä, että perheiltä saattaa puuttua tukiverkostot ja esimerkiksi isovanhempia ei aina ole suomalaisperheiden tukena. Kopra (2011) kirjoittaaakin, että tämän päivän Suomessa lasten vanhempien tukiverkostot eivät ole toimivia. Esimerkiksi muuttaminen työn perässä toiselle paikkakunnalle on saattanut aiheuttaa sen, että lasten hoitoon ei välttämättä löydy lähipiiristä apua.

## 4 PERHETYÖN PROSESSI

### 4.1 Matka asiakkaaksi

Lastensuojelulaissa (13.3.2007/417) sanotaan, että lastensuojeluasia alkaa hakemuksesta, lastensuojeluilmoituksesta tai, kun sosiaalityöntekijä tai muu lastensuojelun työntekijä on saanut pyynnön lastensuojelutarpeen arvioimiseksi. Sosiaalityöntekijä arvioi sen, tuleeko asian vireille tulon johdosta ryhtyä lastensuojelutarpeen selvityksen tekemiseen. Lastensuojeluasiakkuus alkaa sen jälkeen, kun sosiaalityöntekijä on selvityksen myötä arvioinut lastensuojelun palvelutarpeen. Lastensuojelun avohuollon tukitoimen tulee käynnistyä viipymättä sen jälkeen, kun on todettu lastensuojelun tarve. Heinon (2008, 63) mukaan 38 prosentissa lastensuojeluasiakkuuksista aloite tulee perheen sisältä ja avun hakijana on usein äiti. Useimmiten lastensuojeluasia käynnistyy kuitenkin jonkun viranomaisen tekemästä lastensuojeluilmoituksesta. Lastensuojelu.info:n mukaan ilmoitusvelvollisuus on erityisesti lasten sekä perheiden kanssa työskentelevillä viranomaisilla, kuten esimerkiksi päivähoiton tai koulun työntekijöillä.

Lastensuojelu.info:n mukaan lastensuojelun sosiaalityöntekijän velvollisuutena on tarkistaa kaikki lastensuojelua koskevat ilmoitukset. Toisinaan ilmoitus saattaa olla aiheeton ja asia päättyy siihen, mutta joskus tilanne saattaa olla niin kriittinen, että siihen tulee puuttua heti. Lastensuojeluilmoituksen jälkeen tehdään lastensuojelutarpeen selvitys. Kananoja ym. (2011, 186) toteavat, että lastensuojelutarpeen selvitystä tehtäessä voidaan ottaa yhteyttä lapsen läheisiin ja asiantuntijoihin. Lasta voidaan myös tavata, vaikka vanhemmat eivät sitä haluaisi.

Kananoja ym. (2011, 186) korostavat, että kiireellisissä tilanteissa selvitystä ryhdytään tekemään välittömästi. Muissa tapauksissa lastensuojelutarpeen selvitys on tehtävä seitsemän päivän kuluessa ilmoituksen vastaanottamisesta. Tämä aikaraja on asetettu sen vuoksi, että lapsen tilanne tutkittaisiin riittävän nopeasti ja lapsi saisi tarvitsemansa avun ja suojelun. Selvitys lapsen ja perheen tilanteesta tulee tehdä kolmen kuukauden kuluessa. Selvityksessä arvioidaan lapsen kasvuolosuhteita sekä huoltajien ja muiden lapsen kasvatuksesta vastuussa olevien henkilöi-

den edellytyksiä huolehtia tästä tehtävästä. Lisäksi selvityksessä arvioidaan lastensuojelutoimenpiteiden tarvetta.

Kananoja ym. (2011, 187) toteavat, että lastensuojelutarpeen selvitys ei ole ainoastaan tekninen toimenpide. Sen tarkoituksena on tehdä lastensuojelun alkuvaiheesta systemaattinen, tasavertainen vaihe kaikille osapuolille lastensuojelun asiakkuudessa. Sen avulla saadaan selville mahdollinen lapsen suojelun tarve, perheen tilanne ja palvelut pystytään alusta alkaen kohdentamaan oikein. Selvitysvaihe loppuu yhteenvedon laatimiseen. Mikäli perhe tarvitsee tukitoimia, heidän kanssaan yhdessä laaditaan asiakassuunnitelma. Lastensuojelu.info:n mukaan perheitä pyritään auttamaan ensisijaisesti avohuollon tukitoimilla ja perhetyö on yksi näistä tukimuodoista.

#### **4.2 Perhetyön asiakassuunnitelma**

Lastensuojelulaissa (L 417/2007) säädetään, että lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tulee tehdä asiakassuunnitelma. Kuitenkin ennen asiakassuunnitelman laatimista tulee aina arvioida lapsen tilanne. Suunnitelmaa ja siihen perustuva työtä on vaikea aloittaa ennen lapsen ja perheen nykytilanteen riittävän hyvää ja perheenjäseniä kuulevaa selvittämistä. Uusien asiakkaiden kohdalla asiakassuunnitelman pohjaksi tehtävä tilanteen arvio saadaan lastensuojelutarpeen selvityksestä. (Lastensuojelun käsikirja 2015.)

Asiakassuunnitelma tulee laatia ja tarkastaa yhdessä lapsen sekä hänen vanhemman, huoltajan tai muun lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan tai lapselle läheisen henkilön kanssa mikäli tälle ei ole estettä. Suunnitelman perusteena on yhteistyö asiakkaan kanssa, mutta se on laadittava myös silloin, kun asianomaiset eivät halua osallistua sen laatimiseen tai vastustavat sen tekemistä. Suunnitelmaan tulee kirjata myös työntekijöiden ja asiakkaiden eriävät näkemykset. (Lastensuojelun käsikirja 2015.)

Asiakassuunnitelmaan kirjataan ylös asioita, joihin pyritään vaikuttamaan, kuten lapsen ja perheen tuen tarve, sekä palvelut ja tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen vastataan. Lisäksi tulee kirjata arvioitu aika, jonka kuluessa tavoitteisiin pyritään

pääsemään. Asiakassuunnitelma tulee tarkistaa ja arvioida vähintään kerran vuodessa, mutta sitä voidaan tarkistaa myös tarvittaessa. (Lastensuojelun käsikirja 2015.)

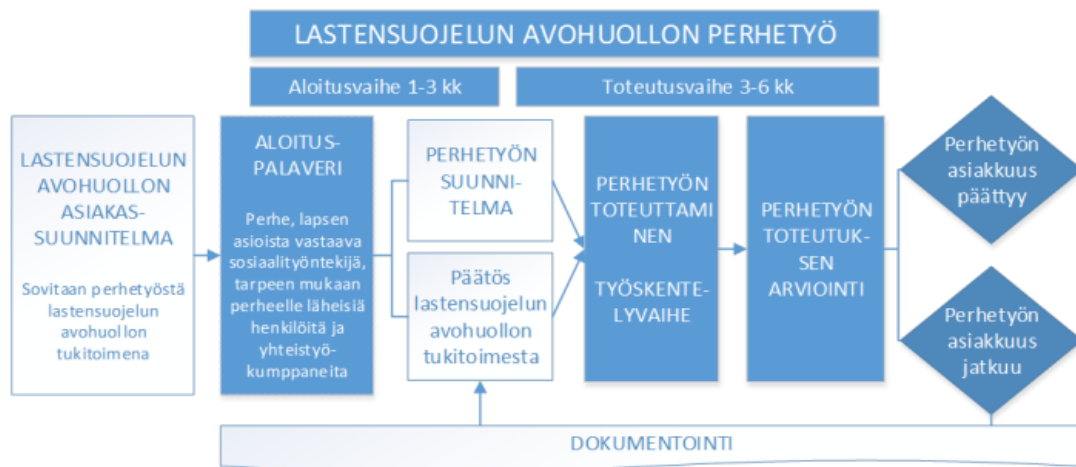
Järvisen ym. (2007, 117–118) mukaan kirjaaminen on pakollinen osa perhetyötä. Dokumentointi helpottaa työskentelyn suunnittelua sekä arviointia. Lisäksi se turvaa asiakkaan ja työntekijän aseman sekä oikeudet erimielisyystilanteissa. Dokumentointi myös mahdollistaa laadittuihin sopimuksiin, suunnitelmiin ja tehtyyn työhön palaamisen. Perhetyöntekijän tulee varmistaa, että perheen kanssa työskentelystä on olemassa ajantasaisia asiakirjoja. Kirjaamisessa olennaista on se, millaisena perheen ja lapsen tilanne näyttäytyy sillä hetkellä. Lisäksi on tärkeää, että myös lapsi tulee dokumentoinnissa kuulluksi ja nähdyksi.

Järvinen ym. (2007, 80) toteavat, että perhetyötä arvioidaan koko ajan yhdessä perheen kanssa. Etukäteen sovitussa arviointiin liittyvissä tapaamisissa tulisi tarkastella toimintaa, suunnitelmien toteuttamista ja vuorovaikutussuhteita. Arvioinnissa sekä perhe että perhetyöntekijät kertovat kumpikin omat näkemyksensä tilanteesta. Arvioinnissa voivat olla mukana myös yhteistyötahot, jotka puolestaan tarkastelevat tilannetta omasta näkökulmastaan. Mikäli tavoitteita ei ole saavutettu, tulee pohtia syitä ja tarpeen vaatiessa muokata suunnitelmaa sekä miettiä uusia toimintamalleja. Joissakin tilanteissa joudutaan pohtimaan perhetyöntekijöiden tuen tarkoituksenmukaisuus ja arvioida perheen palveluiden tarve uudelleen.

Perhetyön alkaessa on tärkeää määritellä perhetyön prosessi, koska se on oleellista perhetyöntekijöiden, sosiaalityöntekijöiden ja yhteistyötahojen kannalta. Lisäksi on syytä selkeästi sopia työnjaosta, tiedonkulusta ja päätöksen teosta, jotta työ olisi tehokasta, tavoitteellista ja tuloksellista. Kaikilla osapuolilla tulee olla myös yhtenevä käsitys siitä, minkä takia perhetyötä tehdään. (Lastensuojelun käsikirja 2014.) Järvinen ym. (2007, 74) kirjoittavat perhetyön prosessin pohjautuvan perhetyöntekijän sekä perheenjäsenten väliseen suhteeseen ja jatkuvaan vuorovaikutukseen. Perhetyön prosessi voidaan jakaa kolmeen päävaiheeseen, joita ovat aloitus-, toteutus- ja lopetusvaihe.



#### 4.2.1 Perhetyön vaiheet



Kuvio1. Perhetyön prosessi. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) : 1/2010.

**Aloitusvaihe.** Aloitusvaiheessa eli asian vireillepanossa perhe voi itse olla aloitteen tekijänä ja kertoa tuen tarpeestaan. Myös esimerkiksi neuvolan terveydenhoitaja voi huomata perheen tuentarpeen. (Esimerkki perhetyön prosessista 2013.) Järvisen ym. (2007, 74, 77) mukaan perheen ja perhetyöntekijöiden ensimmäisellä tapaamisella arvioidaan perheen tilannetta sekä palvelutarvetta. Tapaamiseen voi osallistua myös esimerkiksi sosiaalityöntekijä sekä neuvolan terveydenhoitaja. Perheen tilannetta kartoitettaessa tarkastellaan perheen voimavaroja sekä tukiverkostoa. Jokaisen perheenjäsenen näkemykset perheen tilanteesta ovat tärkeitä ja myös lapsia tulee kuunnella sekä havainnoida heidän kehitystasonsa mukaisesti.

**Toteutusvaihe.** Järvinen ym. (2007, 78–80) kirjoittavat perhetyön toteutusvaiheen pohjautuvan laadittuun asiakassuunnitelmaan ja siihen asetettuihin tavoitteisiin. Perhe määrittelee itse tavoitteensa, mutta työntekijä voi tässä avustaa. Tavoitteiden laadinnassa tulee kiinnittää huomiota niiden realistisuuteen, vanhempien voimavaroihin sekä tavoitteiden saavuttamisen haasteisiin. Tavoitteena voi olla esimerkiksi saada lapsi istumaan rauhassa ruokapöydässä ruokailun ajan. Perhetyöntekijän kotikäynnit ovat siis tavoitteisiin tähtäävää toimintaa ja tapaamisajat ovat etukäteen sovittuja. Yhdessä perheen kanssa suunnitellaan kuinka perhetyötä tehdään, miten usein, missä ympäristössä tapaamiset pidetään, mihin aikaan ja kuinka kauan tapaamiset kestävät. Perhetyöntekijän on tärkeää kyetä muodosta-

maan luottamuksellinen suhde perheeseen työskentelyn alkuvaiheessa. Yhteydenpitoa voi olla myös perheen lähiverkostoon sekä muihin yhteistyötahoihin kuten esimerkiksi kouluun. Tärkeä osa perhetyön prosessia on kirjaaminen työskentelyn etenemisestä.

**Lopetusvaihe.** Järvinen ym. (2007, 81–82) toteavat, että perhetyön tapaamisia on syytä vähentää tai päättää ne kokonaan, kun tavoitteet on saavutettu. Perhetyön lopetusvaihe voi toteutua laaditun suunnitelman mukaisesti, vanhempien tai työntekijän ehdotuksesta tai mikäli perheen ja työntekijän välille ei ole muodostunut tarpeeksi luottamuksellista suhdetta. Jälkimmäisessä tapauksessa perhetyö joudutaan päättämään tavallaan kesken kaiken. Joka tapauksessa perhetyön päättämisestä tulee aina ensin neuvotella ja tarvittaessa on huolehdittava, että perhe saa tukea muualta. Mikäli perhe siirtyy muiden palveluiden asiakkaaksi, on tärkeää, että perhettä koskevat tiedot siirtyvät uuden tahon tietoisuuteen. Perhetyön päättyessä pidetään lopetuspalaveri, johon kutsutaan perheenjäsenet sekä muut perheen kanssa työskennelleet viranomaiset. Perheen kanssa voidaan sopia, että perhetyöntekijä ottaa heihin yhteyttä muutaman kuukauden kuluttua ja kyselee perheen sen hetkistä tilannetta. Tarpeen vaatiessa myös perheellä on mahdollisuus ottaa yhteyttä perhetyöntekijään. Perhetyön lopetusvaiheessa perheeltä pyydetään arvioinnin lisäksi palautetta perhetyöstä. Lastensuojelun käsikirjan mukaan perhetyön kestoa ei ole määritelty tarkasti. Tarve perhetyölle voidaan arvioida uudestaan, mikäli työskentelyssä ei ole tavoitteiden mukaisesti edistytty.

#### **4.2.2 Lastensuojelun perhetyön toteutus tutkimuskunnassa**

Opinnäytetyömme sijoittuu yhteen eteläpohjalaiseen keskisuureen maalaiskuntaan. Tässä kunnassa lastensuojelun perhetyössä toimii viisi perheohjaajaa, joista neljä tekee vain lastensuojelun perhetyötä ja yksi tekee myös ennaltaehkäisevää perhetyötä. Lisäksi kaksi perheohjaajaa on nimetty intensiiviseen perhetyöhön. Perheohjaajat ovat koulutukseltaan sosionomeja (AMK) tai sosiaalikasvattajia. Perhetyöntekijöitä puolestaan on kolme ja he ovat koulutukseltaan lähihoitajia. Käyttäessämme tässä työssä käsitettä perhetyöntekijä, tarkoitamme sillä sekä perhetyöntekijöitä että perheohjaajia.

Lastensuojelulaki (L. 13.4.2007/417) ohjaa lastensuojelun perhetyötä ja sen pohjalta muotoutuvat myös työn arvot. Haastattelimme teoriaosuutta varten tutkimuskuntamme perhetyötä tekeviä työntekijöitä ja he mainitsivat työtä ohjaaviksi arvoiksi asiakaslähtöisyyden, inhimillisyyden, eettiset arvot, asiakkaan kunnioittamisen ja kuuntelemisen sekä asiakkaan näkemyksen huomioon ottamisen parhaalla mahdollisella tavalla. Työn keskiössä on aina lapsi, jonka turvallisuudesta ja hyvinvoinnista on huolehdittava ensisijaisesti. Työntekijät pitävät tärkeänä asiakkaiden oman kodin kunnioittamista ja työtä tehdessä tulee muistaa, että kyseessä on aina perheen oma elämä, jonka tulee jatkua käyntien jälkeen. (Perhetyöntekijät 2014.)

Työntekijöiden näkökulmasta perhetyössä haasteellista on työn aloittaminen uuden perheen kanssa, koska ensin tulee saada luotua hyvä ja luottamuksellinen suhde perheenjäsenten kanssa. Tämä on työskentelyn etenemisen kannalta olennaista. Haasteelliseksi koettiin myös tilanteet, jolloin asiakkaiden tarpeet ja toiveet eivät kohtaa sen kanssa, mitä työntekijällä on perheelle tarjota. Esimerkiksi perheellä voi olla liian suuret odotukset perhetyöstä ja sen sisällöistä. (Perhetyöntekijät 2014.)

Perhetyöntekijät (2014) kertoivat lastensuojelun perhetyön toimintamuotona olevan esimerkiksi kotikäynnit, joita toteutetaan lapsiperheiden lisäksi itsenäistyvien nuorten kanssa. Perheitä voidaan tavata myös kodin ulkopuolella. Lisäksi on huomioitava, että lapsia voidaan tavata ilman vanhempia tai vanhempia ilman lapsia. Perhetyön toimintamuodoista esille tuotiin myös voimauttava valokuvaus sekä erilaiset ryhmätoiminnot, jotka vaihtelevat kysynnän mukaan.

Perhetyöntekijät (2014) toivat esille, että osa työstä on tavoitteellista ja osa kannattelevaa. Tavoitteellinen työ tähtää muutoksiin, kun puolestaan kannattelevan työn tavoitteena on kannatella perhettä niin, että he selviäisivät sen hetkessä elämäntilanteessaan. Tässä kohtaa tavoitteena on, ettei tilanne ainakaan huonontuisi. Yleisesti ottaen perhetyön tavoitteiden tulisi työntekijöiden mukaan olla konkreettisia ja saavutettavissa olevia sekä asiakkaiden itsensä määrittelemiä, koska tällöin asiakkaat ovat motivoituneempia työskentelemään tavoitteiden toteutumiseksi. Konkreettiseksi tavoitteiksi perhetyöntekijät nimesivät muun muassa arkielämän hallinnan, lasten huolenpidon ja turvallisuuden, vanhemmuuden sekä voi-

mavarojen vahvistamisen ja kodin puitteista huolehtimisen. On huomioitava, että tavoitteet voivat muuttua työskentelyn edetessä.

### 4.3 Perhetyön menetelmät

**Kotikäynnit.** Järvinen ym. (2007,130, 132) kirjoittavat, että perheen tukemisessa ja auttamisessa menetelmänä toimii perhetyön tekeminen kotikäynteinä asiakkaan luokse, jolloin mahdollistuu perhetyöntekijän ja perheen välinen keskustelu. Tämä on perhetyön perusta. Kotikäynneillä myös mahdollistuu hyvin lasten huomioon ottaminen sekä perheenjäsenten keskinäiset suhteet ja toiminta ovat luonnollisia. Tällöin perhetyöntekijällä on mahdollisuus havainnoida perhettä sen omassa ympäristössä ja auttaa vanhempia huomaamaan tilanteet, joissa voi toimia toisin.

**Työparityöskentely.** Järvisen ym. (2007, 136) mukaan työparityöskentelyllä tarkoitetaan sitä, että perhetyöntekijä tekee työtä yhdessä toisen ammattilaisen kanssa yhtä aikaa samassa perheessä. Työparina on usein toinen perhetyöntekijä, terveydenhoitaja tai sosiaalityöntekijä ja työpareja voi olla myös useita saman perheen kanssa. Tarpeen vaatiessa perhetyöntekijän työparina voi olla myös esimerkiksi toimintaterapeutti tai psykologi. Työparista molemmat voivat olla paikalla joka kerta tai ainoastaan etukäteen suunnitelluissa tilanteissa. Työparityöskentely voi olla hyödyllistä, jos esimerkiksi halutaan työskennellä lasten ja vanhempien kanssa erikseen, jolloin toinen työntekijä voi keskittyä lapseen ja toinen vanhempiin. Lisäksi työparityöskentely menetelmänä mahdollistaa asioiden monipuolisen käsittelyn. Myös perheen kriisitilanteessa tai työntekijöiden turvallisuuteen kohdistuvan uhan vuoksi työparityöskentely on aiheellista.

**Vanhemmuuden, parisuhteen ja perhetilanteen arviointi.** Vanhemmuuden arviointi on osa perhetyötä. Se on prosessi, jossa tarkastellaan vanhemman kykyä huolehtia lapsen säännöllisestä päivärytmistä sekä erityistarpeista. Prosessissa arvioidaan myös vanhemman kykyä toimia turvallisena aikuisena sekä lapselle tärkeiden sosiaalisten suhteiden mahdollistajana. (Lastensuojelun asiantuntijatyö.) Järvinen ym. (2007, 125–129) kirjoittavat, että keinoja vanhemmuuden arviointiin on monia. Yksi niistä on *vanhemmuuden roolikartta*, jonka avulla vanhemmuuden teemoja käydään läpi viiden eri roolin avulla, joita ovat huoltaja, rakkauden antaja,

elämän opettaja, ihmissuhdeosaaja ja rajojen antaja. Roolikarttaa voidaan soveltaa myös parisuhteeseen, jolloin sen avulla voidaan kuvata kahden aikuisen ihmisen vuorovaikutusta, motiiveja ja ulkoapäin tulevia rooliodotuksia. Roolikarttaa voidaan käyttää työvälineenä myös itsenäisen nuoren kanssa työskenneltäessä. *Vanhemmuuden puu* työvälineenä antaa mahdollisuuksia tarkastella vanhemmuuden moninaisuutta sekä sen muuttuvuutta ja pysyvyyttä. Puu symbolisoi vanhemmuuden elinikäistä kestävyttä. Puun oksat havainnollistavat vanhemmuuden eri osa-alueita. Vanhemmuuteen kuuluu lapsen fyysinen, psyykkinen, henkinen ja sosiaalinen hoiva, huolenpito sekä kasvattaminen. Myös tätä menetelmää voidaan soveltaa pariskuntien kanssa käytävissä keskusteluissa.

**Toiminnalliset menetelmät.** Järvinen ym. (2007, 144) toteavat, että toisinaan keskustelumenetelmät eivät välttämättä tuota erinäisistä syistä toivottua tulosta, jolloin on hyödyllistä käyttää toiminnallisia menetelmiä. Nämä menetelmät voivat olla pieniä, mutta silti konkreettisina tehokkaita. Toiminnallisia menetelmiä on syytä käyttää silloin, kun tarvitaan uusia keinoja työskennellä perheen ongelman parissa. Toiminnallisten menetelmien tavoitteena on saada aikaan prosesseja, jotka mahdollistavat perheelle heidän toivomansa muutoksen. Kuusraisen (2002, 16, 44–45) tutkimuksen mukaan toiminnallisten menetelmien käyttö on yksi keino saada motivoitua sekä aktivoitua asiakkaita työskentelyyn. Toiminnallisten menetelmien avulla mahdollistuu myös luottamuksen syntyminen ja lasten äänen esille tuleminen. Järvisen ym. (2007, 144) mukaan toiminnallisia menetelmiä voivat olla erilaiset taiteelliset menetelmät kuten esimerkiksi kuvataide, musiikki, erilaiset korit, tanssi ja luova kirjoittaminen. Taidelähtöisten menetelmien lisäksi toiminnallisia menetelmiä ovat erilaiset leikit, pelit, ohjattu terveystoiminta sekä rentoutus-, rooli- ja mielikuvaharjoitukset.

Tekemissämme haastatteluissa haastateltavat toivat esille, että yhtenä toiminnallisena työmuotona perhetyöntekijät olivat käyttäneet *Voimauttavan valokuvan menetelmää*. Voimauttavasta valokuvasta kerrotaan voimauttavavalokuva.net verkkosivulla, että se on taide- ja sosiaalikasvattaja Miina Savolaisen kehittämä ja palkittu sosiaalipedagoginen menetelmä, jossa valokuvaa on mahdollista käyttää muun muassa terapeutin identiteettityöhön sekä vuorovaikutustaitojen parantamiseen perheessä. Valokuvaustilanne ja arkisten asioiden tavoitteellinen valoku-

vaaminen toimii keinona ihmissuhteiden lähentämisessä, vuorovaikutustaitojen parantamisessa, tunteita herättävien asioiden selkeyttämisessä sekä oman minän reflektomisessa. Voimauttavan valokuvan perusidea on se, että kuvattavana oleva ihminen päättää miten kuvataan eli miten häntä saa katsoa. Ajatellaan, että ”Ihminen on oltava ensin jonkun silmissä arvokas, enne kuin hän voi olla sitä itselleen.” Voimauttavan valokuvan menetelmässä korjaava nähdynsi tuleminen muotoutuu yhteisöllisessä prosessissa, jossa valokuvaamiseen kytketään arvostava palaute. Tärkeimpänä tavoitteena pidetään yksilön kykyä suhtautua itseensä armollisemmin ja rakastavammin sekä toisiin ihmisiin myötätuntoisemmin. (Voimauttavan valokuvan menetelmä.)

**Huolen puheeksiottamisen menetelmä.** Järvinen ym. (2007, 156) kuvaavat tilannetta, jossa perhetyöntekijälle on herännyt huoli perheen tilanteesta ja tunne siitä, että kaikki ei ole perheessä hyvin. Eriksonin ja Arnkilnin (2005, 12) ja Järvisen ym. (2007, 156–159) mukaan menetelmän avulla hankala asia voidaan ottaa puheeksi kunnioittavalla tavalla ja samalla tukea tarjoten. Huolen lähtökohtana on aina työntekijän vaistonvarainen kuva lapsen tai nuoren tilanteesta, eli taustalla on aina oma huoli. Menetelmää on mahdollista soveltaa perheen tai yksittäisen perheenjäsenen kanssa työskenneltäessä. Tilanteessa, jossa työntekijällä on herännyt huoli lapsesta, liittyy usein myös huoli siitä, miten hyvin tilanteessa pystyy työntekijänä toimimaan ja riittävätkö omat voimavarat. Tämän arvioimiseksi voi käyttää *Huolen vyöhykkeistöä*, joka on kehitetty Stakesin Palmuke-projektissa (Arnkil, Eriksson & Arnkil 2000). Vyöhykkeistö auttaa työntekijää jäsentämään huolensa astetta, omia auttamismahdollisuuksiaan ja lisäävun tarvetta. Järvisen ym. (2007, 159) mukaan ”Huolen vyöhykkeistö on jatkumo, jonka toisessa päässä on täysin huoleton tilanne ja toisessa päässä tilanne, jossa perheen lapsi on välittömässä vaarassa.” Puheeksiottamisen lomakkeisto puolestaan toimii työntekijän ennakoinnin apuna, kun mietitään mitä puheeksiottamisesta voi seurata sekä millaisia voimavaroja asiakasperheellä on.

<b>Ei huolta 1</b>	<b>Pieni huoli 2</b>	<b>Tuntuva huoli 3</b>	<b>Suuri huoli 4</b>
Ei huolta lainkaan.	<p>Huoli tai ihmettely käynyt mielessä.</p> <p>Luottamus omiin mahdollisuuksiin hyvä.</p> <p>Ajatuksia lisävoimavarojen tarpeesta.</p>	<p>Huoli on tuntuva.</p> <p>Omat voimavarat ovat ehtymässä.</p> <p>Lisävoimavarojen ja kontrollin lisäämisen tarve.</p>	<p>Huoli on erittäin suuri.</p> <p>Omat keinot ovat lopussa.</p> <p>Tilanteeseen on saatava muutos heti.</p>

Kuvio 2. Huolen vyöhykkeistö. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos (THL): 2014.

**Verkostotyö.** Järvinen ym. (2007, 153) kirjoittavat perhetyössä verkostoilla tarkoitettavan eri alojen asiantuntijoiden ja perheen yhteistyötä. Se tarkoittaa osaltaan moniammatillista asiantuntijoiden yhteistyötä sekä myös perheen ystäväistä, sukulaisista ja viranomaisista koostuvaa perheen sosiaalista verkostoa. Seppäsen ym. (2010, 221) mukaan kaikki perheet tarvitsevat ydinperheen ulkopuolisia verkostoja ja näiltä saatu tuki on erittäin tärkeää silloin kun perheen omat voimavarat ovat vähissä. Järvinen ym. (2007, 155–156, 161–164) jatkavat kertomalla, että perhetyöntekijä voi käyttää apunaan erilaisia menetelmiä, joiden avulla kartoittaa perheen verkostoa. Esimerkiksi verkostokartta on hyvä keino kuvata sitä, millaisista ihmissuhdekokonaisuuksista yksilön ja perheen elämä koostuu. Verkostokarttaan voidaan kirjoittaa erilaisia lohkoja kuten perhe, suku ja työ. Asiakas tekee listan kuhunkin lohkoon kuuluvista ihmisistä, joiden kanssa hän on tekemisissä ja asettaa ne oikealta tuntuvan etäisyyden päähän itsestään (verkostokartan keskiöstä). Stakesin työryhmä on kehittänyt myös kaksi strukturoitua verkostotyön menetelmää, joita ovat ennakointidialogi sekä läheisneuvonpito. Ennakointidialogi eli tulevaisuuden muistelun päämääränä on tasavertainen ja voimavarakeskeinen vuoro-

puhelu osallistujien kesken. Ennakointidialogin perusajatus on, että siinä eläydytään hyvään tulevaisuuteen ja pohditaan sitä millaisena tulevaisuudessa saavutettu tilanne näyttäytyy ja mitä kautta sinne on päästy. Läheisneuvonpito puolestaan on menetelmä, jossa asiakas ja hänen lähiverkostonsa ovat osallisina tilanteen arvioinnissa sekä päätöksiä tekemisessä. Olennaista on, että asiakas saa yhdessä läheistensä kanssa tilaisuuden tilanteen ratkaisemiseksi omien tarpeiden ja voimavarojen kautta. Läheisneuvonpidon avulla koetetaan myös vähentää vastakkainasettelua, jollainen voi helposti muodostua lastensuojelun viranomaisten ja asiakasperheiden välille.

**Verkostopalaverit.** Järvisen ym. (2007, 161) mukaan verkostopalaveria on aiheellista käyttää pitkittyneissä perheiden auttamistilanteissa. Verkostopalaveri on etukäteen suunniteltu tilaisuus, jossa kokoontuvat ammattilaiset, perhe sekä perheen valitsema verkosto. Palavereiden päämääränä on löytää uusia näkökulmia sekä ratkaisuja sen hetkisen huolen vähentämiseksi.

**Motivointi.** Asiakkaan motivoimiseksi voidaan käyttää motivoivan haastattelun – menetelmää, jonka on vuonna 1983 kehittänyt yhdysvaltalainen professori William Miller (Koski-Jännes 2008). Salo-Chydeniuksen (2010) mukaan motivoiva haastattelu on asiakaslähtöinen toimintatapa, joka pohjautuu ihmisen omiin tarpeisiin sekä arvomaailmaan ja näin ollen vahvistaa sisäistä motivaatiota. Oksanen (2014, 73) puolestaan kirjoittaa, että onnistuneessa motivoinnissa asiakas kykenee itse hahmottamaan ongelmansa ja tätä myötä rakentamaan omia tavoitteitaan. Tavoitteiden tulisi olla pieniä sekä saavutettavissa olevia, mutta kuitenkin asiakkaalle tärkeitä. Järvisen (2014) mukaan motivoivan haastattelun menetelmä kehitettiin alun perin riippuvuuksien hoitoon, mutta sitä voidaan käyttää myös silloin, kun halutaan saada ihminen motivoitua elämäntapamuutoksiin. Taitavan kommunikaation avulla ihmisen motivaatiota on mahdollista lisätä. Tärkeää on selvittää motivoitavan ihmisen arvot, tavoitteet, tavoiteltavan muutoksen merkitys sekä käytettävissä olevat resurssit, koska nämä ohjaavat motivoitumista.



## 5 ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN ARVIOIMINEN LASTENSUOJELUSSA

### 5.1 Asiakastyytyväisyys lastensuojelussa

Asiakastyytyväisyys kertoo kuinka hyvin asiakkaiden odotuksiin palvelu on vastannut ja tätä voidaan mitata eri tavoilla (Asiakastyytyväisyys 2015). Tuuralan ja Holman (2009, 10) mukaan tyytyväisyys palveluun muodostuu, kun palvelu ja sen tavoitteet suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa, suunnitelmassa pysytään, toimenpiteet perustellaan ymmärrettävästi ja työskentely on johdonmukaista sekä asiakasta arvostavaa. Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, tämä olisi tärkeää saada selville jo asiakassuhteen aikana esimerkiksi välittömänä palautteena tai palvelun aikaisena asiakastyytyväisyyskyselynä. Tämä on tärkeää, koska asiakassuhteen jälkeen esille tuleva tyytymättömyys on myöhäistä asiakkaan kannalta ja tällöin tapahtunutta on mahdollista korkeintaan pahoitella tai sovittaa. Jälkikäteinen asiakastyytyväisyyskysely mahdollistaa toimintatapojen korjaamisen uusille asiakkaille.

Asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun voidaan selvittää asiakaspalautteen avulla, jolla Tuuralan ja Holman (2009, 9) mukaan tarkoitetaan asiakkaan kokemusten selvittämistä hänen saamastaan palvelusta ja myös sen hyödyistä. Asiakaspalautetta on mahdollista hankkia suunnitelmallisesti esimerkiksi kerran vuodessa toteutettavien kyselyjen ja haastattelujen avulla tai asiakas voi antaa palautetta myös satunnaisesti.

Asiakastyytyväisyyteen liittyy olennaisesti myös laadun käsite, joka Holman ja Tuuralan (2009, 24) mukaan kuvaa palvelun kykyä täyttää sille asetetut vaatimukset sekä siihen kohdistuvat odotukset. Lastensuojelupalvelun laadulle asetetut edellytykset voivat perustua lainsäädäntöön, määräyksiin, sopimukseen tai lapsen ja perheen tarpeisiin. Laadukas palvelu syntyy resurssien ja toiminnan ollessa tarkoituksen- ja suunnitelmanmukaisia sekä tulosten vastatessa tavoitteita. Laadukas palvelu puolestaan saa aikaan hyvinvointia ja asiakastyytyväisyyttä.

Asiakastyytyväisyydestä ja laadusta puhuttaessa tulee huomioida myös tuloksellisuuden käsite, joka tarkoittaa Holman ja Tuuralan (2009, 49) mukaan palvelun kykyä saada aikaan tavoiteltavia vaikutuksia tehokkaasti, taloudellisesti ja laadukkaasti. Asiakkaalle tuloksellisuudessa on tärkeää palveluista saatu hyöty, vaikuttavuus ja laatu. Lastensuojelun tuloksellisuuden eli onnistumisen tarkastelun perusteluna Rousun ja Holman (2003, 16) mukaan on muun muassa lisääntyvät asiakasmäärät lastensuojelussa sekä palvelujen riittämättömyys. Rousu ja Holma (2004, 17–18) jatkavat, että lastensuojelussa ollaan tuloksellisuusvelvollisia ensisijaisesti asiakkaille eli heidän tulee saada juuri sellaista apua kuin tarvitsevat. Tämän takia tuloksellisuuden arviointi on merkityksestä. Lisäksi työntekijöiden ammatillisen kehittymisen kannalta toimintaa tulee arvioida. Kolmantena näkökulmana on työntekijöiden ns. tilivelvollisuus toiminnan saavutetuista tuloksista rahoittajille sekä päätöksentekijöille.

Opinnäytetyömme tulokset toimivat osittain asiakaspalautteena, koska niistä ilmenee asiakkaiden tyytyväisyys perhetyöhön lastensuojelun palveluna. Tuloksista voidaan päätellä onko palvelu tässä tapauksessa ollut laadukasta ja tuloksellista. Laadukkaaseen ja tulokselliseen palveluun kuuluu olennaisesti asiakaslähtöisyys ja lastensuojelun perhetyön kohdalla erityisesti perhekeskeisyys ja perhelähtöisyys. Vilén ym. (2010, 27) korostavatkin, että perhetyössä on erityisen tärkeää se, että perheenjäsenet itse määrittelevät voimavarojaan ja tarpeitaan sekä asettavat tavoitteitaan.

Lastensuojelun perhetyön asiakasperheiden tyytyväisyyttä ja kokemuksia perhetyöstä on tutkittu jo aiemmin. Esimerkiksi Aallon (2012) tekemässä opinnäytetyössä on tutkittu Laitilan kaupungin lastensuojelun perhetyön asiakasperheiden kokemuksia perhetyöstä. Tutkimuksesta saaduista tuloksista ilmeni, että perhetyö oli vaikuttanut positiivisesti asiakkaiden elämäntilanteisiin ja perhetyöntekijöiltä oli saatu tukea, joka oli auttanut vanhempia kasvatustehtävissä. Lisäksi esille nousi, että perhetyötä toivottiin kehitettävän toiminnallisempaan suuntaan; asiakasperheet kaipaivat perhetyöntekijöiden järjestämää yhteistä toimintaa kerran kuukaudessa.

Fjäder ja Varetto-Schnitter (2014) ovat myös tutkineet opinnäytetyössään perheiden kokemuksia lastensuojelun perhetyöstä. Tutkimus eroaa tosin omastamme

huomattavasti jo siinä, että heidän tutkimuksensa kohdistuu Helsinkiin, mikä on väkiluvultaan huomattavasti suurempi kaupunki kuin oman opinnäytetyömme kohdekuunta. Kuten Aallon (2012), niin myös Fjäderin ja Varetto-Schnitterin (2014) tutkimuksesta kävi ilmi, että perhetyö on koettu hyödyllisenä tukimuotona. Lastensuojelun perhetyö näyttäytyi heille tavoitteellisena työskentelynä ja asiakkaiden osallisuus on huomioitu hyvin perhetyön prosessissa. Tutkimusaineistosta oli kuitenkin noussut esille, että asiakkaat eivät olleet tietoisia asiakassuunnitelmasta tai olleet edes mukana sen laatimisessa. Tämä on asia, jota myös me olemme tutkimustulostemme myötä pohtineet.

## **5.2 Perhekeskeisyys ja perhelähtöisyys**

Vilén ym. (2010, 27) mukaan perhekeskeisyys- ja perhelähtöisyyskäsitteitä voidaan tarkastella samalla lailla kuin asiakaskeskeisyyttä ja asiakaslähtöisyyttä. Näillä käsitteillä tarkoitetaan, että asiakkaan tarpeet ja toiveet tulee huomioida kaiken työn taustalla. Asiakkaan toiveet ja odotukset ovat asiakaslähtöisen työn perustana juuri sellaisenaan kuin asiakas ne itse ilmaisee. Asiakaslähtöisyys edellyttää asiakkaan mukaan ottamista keskusteluun ja päätöksen tekoon, jolloin asiakkaan ja työntekijän yhteistoiminta on tasavertaista.

Vilén ym. (2010, 27) mukaan perhekeskeisyys ei tarkoita sitä ettei lapset olisivat toiminnan keskiössä. Perheen tukeminen vaikuttaa aina lapseen sekä lapseen kohdistuva toimenpide vaikuttaa aina koko perheeseen. Esimerkiksi lastensuojeluasioiden yhteydessä lapseen yksin kohdistuvat toimenpiteet eivät poista lapsen perhetilanteeseen liittyviä ongelmia, vaan perhetyön avulla tulisi pyrkiä löytämään keinoja vahvistamaan perheen voimavaroja. Tuurala ja Holma (2009, 38) vielä lisäävät, että lastensuojelussa perhekeskeisyys painottaa perheen merkitystä lapsen hyvinvoinnin ehtona. Työssä tulisi kiinnittää huomiota perheen kasvuedellytysten ja kodin resurssien vahvistamiseen, jotta lapsen sijoittaminen kodin ulkopuolelle voitaisiin välttää. Lastensuojelulaki edellyttää, että perhekeskeisyydessäkin huomioitaisiin lapsen edun toteutuminen.

Korkiakangas (2005, 27–29) on lisensoitutyössään tutkinut asiakaslähtöisyyden toteutumista perhetyössä. Hänen mukaansa asiakas- ja perhelähtöisyys eivät aina

toteudu perhetyön käytännöissä. Tutkimuksesta kävi ilmi, että tiedonkulussa, työs-kentelyn avoimuudessa sekä lasten huomioinnissa oli haasteita. Tutkimusta varten haastateltujen työntekijöiden mukaan perheet eivät olleet täysin sitoutuneita työs-kentelyyn ja keskeinen ongelma on perheenjäsenten motivointi. Perhelähtöisyyden toteutumista vaikeuttivat perheen monet ja pitkään jatkuneet sekä kulminoituneet ongelmat. Korkiakankaan (2005) tutkimuksesta ilmeni, että näissä tilanteissa van-hemmilla ei ole ollut riittävästi voimavaroja päätöksentekoon tai vastuunottoon, mutta he kokivat, että perhetyö oli auttanut perhettä jaksamaan. He myös kokivat, että eivät olleet saaneet perhetyön palvelua riittävän ajoissa.

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 6.1 Tutkimuskysymykset ja kohderyhmä

Opinnäytetyössämme tutkimme mitä perhetyö on tutkimuspaikkakunnallamme lastensuojelun perhetyön asiakasperheiden kohdalla pitänyt sisällään ja ovatko asiakkaat olleet tyytyväisiä saamaansa palveluun. Halusimme selvittää myös mitä kehitettävää perhetyössä mahdollisesti voisi olla. Mielestämme tämä on tärkeää asiakaslähtöisessä työssä, sillä palvelun tulisi vastata asiakkaiden tarpeisiin. Opinnäytetyömme avulla haluamme mahdollistaa tämän toteutumisen.

Tutkimuskysymyksemme ovat:

1. Mitä lastensuojelun perhetyö on pitänyt sisällään asiakasperheiden näkökulmasta?
2. Mihin asiakasperheet ovat tyytyväisiä lastensuojelun perhetyössä?
3. Millaisia kehitysideoita asiakasperheillä on lastensuojelun perhetyöhön liittyen?

Tutkimuskunnassamme lastensuojelun perhetyön asiakasperheitä oli vuoden 2014 kesällä 36, joista haastattelimme seitsemän eri asiakasperheen vanhempaa. Perhetyöntekijät kyselivät asiakasperheiltään kiinnostusta osallistua tutkimukseemme ja vapaaehtoisia ilmoittautui yhdeksän. Heidän yhteystietonsa saimme perhetyöntekijöiltä ja saimme sovittua seitsemän haastattelua. Haastateltavat olivat iältään noin 20–50 -vuotiaita äitejä. Lasten lukumäärä perheissä vaihteli yhdestä kolmeen. Perhetyypit olivat myös erilaisia ja lasten ikähaarukka oli 1-17 vuoden välillä. Suurin osa lapsista oli kuitenkin ala-asteikäisiä. Osalla perheistä oli ollut lastensuojelun perhetyön asiakkuus pidempään ja joillakin asiakkuus oli alkanut kuluneen vuoden sisällä. Suurimmalla osalla lastensuojelun perhetyön asiakkuus näytti edelleen jatkuvan, mutta jossakin tapauksessa asiakkuus oli loppumassa.

## 6.2 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyömme on toteutettu laadullisella tutkimusotteella. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2008, 157) mukaan kvalitatiivisessa tutkimuksessa on lähtökohtana todellisen elämän kuvaaminen. Tutkimuksen kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Aineisto muodostetaan luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa. Tutkijoiden omat arvot määrittelevät pitkälti sitä, miten ilmiötä pyritään ymmärtämään. Tulokset ovat aina aikaan ja paikkaan sidonnaisia.

Kiviniemi (2001, 68, 71) kirjoittaa, että laadullisessa tutkimusmenetelmässä tutkijan tavoitteena on saavuttaa tutkittavien näkökulma eli heidän näkemyksensä tutkittavana olevasta ilmiöstä. Tulee huomioida, että tutkimuksessa on tarkoituksenmukaista painottaa tutkimusasetelmiin liittyvää rajaamisen välttämättömyyttä. Tässä on kyse mielekkään ja selkeästi rajatun ongelmanasettelun löytymisestä, jolloin ei ole tarpeellista koittaa sisällyttää tutkimusraporttiin kaikkea kuulemaansa aineistoa. Hirsjärven ym. (2008, 160, 176–177) mukaan tutkimuksen kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti eikä satunnaisotannalla. Aineiston hankinnassa tulee suosia laadullisten metodien käyttöä, joita ovat esimerkiksi teemahaastattelu, osallistuva havainnointi tai ryhmähaastattelu. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tärkeää ymmärtää tutkimuskohdetta. Tutkimus yleensä alkaa sillä, että tutkija tutkii aihetta jonka parissa hän tulee työskentelemään.

**Teemahaastattelu.** Aineiston keruutapana käytimme haastattelua. Hirsjärven ym. (2008, 199–200) mukaan haastattelussa ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa, jonka vuoksi haastattelu on ainutlaatuinen tiedonkeruumenetelmä. Halusimme tutkimuksellamme selvittää syvällisempiä vastauksia arkoihin ja vaikeisiin aiheisiin, joten haastattelu tiedonkeruumenetelmänä oli mielestämme tähän tarkoitukseen paras vaihtoehto. Hirsjärvi ym. (2008, 200–201) toteavatkin, että haastattelun etuna muihin tiedonkeruumenetelmiin verraten on se, että aineiston keruuta voi säädellä tilanteista riippuen ja vastaajia myötäillen. Haastattelun etuna on myös se, että haastateltavat on mahdollista tavoittaa myöhemminkin esimerkiksi aineiston täydentämistä varten.

Haastattelulajina käytimme teemahaastattelua. Hirsjärvi ym. (2008, 203) kirjoittavat teemahaastattelun olevan lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun väli-

muoto. Teemahaastattelussa on ominaista, että haastattelun aihealueet eli teemat ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. Eskola ja Vastamäki (2001, 24, 27, 34) toteavat teemahaastattelun olevan keskustelu, joka tapahtuu tutkijan aloitteesta ja monesti tutkijan ehdoilla. Haastattelussa tutkijan tavoitteena on vuorovaikutuksessa selvittää haastateltavalta tutkimuksen aihepiiriin kuuluvia asioita. Koska haastattelun kysymykset eivät ole tarkassa järjestyksessä, tulee tutkijan kuitenkin varmistaa, että etukäteen laaditut teema-alueet tulee käytyä haastattelussa läpi. Haastattelijalla on hyvä olla mielessään valmiitakin kysymyksiä tilanteessa, jossa keskustelu ei etene ja teemoihin ei saa vastauksia.

### **6.3 Tutkimuksen suorittaminen ja tutkimusaineiston analysointi**

Teimme tutkimustamme varten seitsemän yksilöhaastattelua, jotka kestivät noin puolesta tunnista vähä yli tuntiin. Kaikki haastattelut teimme teemahaastattelutekniikalla ja kaikkien haastateltavien kanssa kävimme läpi samat teemat. Kaikki haastateltavamme olivat perheen äitejä ja haastattelut toteutettiin haastateltavien toiveesta heidän kunkin kotona. Koimme, että saimme luotua suurimpaan osaan haastatteluista luottamuksellisen ilmapiirin ja pystyimme keskustelemaan aroistakin aiheista. Luottamukselliseen ilmapiiriin pyrimme vaikuttaa luomalla kiireettömän tunnelman olemalla rentoja ja rauhallisia. Lisäksi annoimme haastateltaville aikaa vastata kysymyksiin rauhassa. Omalla myönteisellä olemuksellamme pyrimme osoittamaan haastateltaville olevamme kiinnostuneita heidän kertomistaan kokemuksista.

Haastatteluidemme teemat muodostuivat tutkimuskysymyksiemme avulla ja niiden perusteella pohdimme, mitä asioita tutkimuksemme kannalta olisi oleellista kysyä. Laadimme etukäteen teemahaastattelun rungon (Liite 3), jota käytimme apuna jokaisessa haastattelussa. Teemojen järjestys ja kysymykset muovautuivat haastattelujen edetessä, sillä haastateltavat saattoivat tuoda asioita esille haluamassaan järjestyksessä. Haastattelut teemoittelimme seuraavasti: perheen tausta ja asiakkuus, tavoitteet perhetyölle, perhetyön toimintamuodot, tyytyväisyys perhetyöhön ja kehitysideat. Emme antaneet haastattelurunkoa haastateltaville etukä-

teen, mutta haastatteluaikaa sopiessamme kerroimme puhelimesta mitä aiheita tulemme haastattelussa käsittelemään.

Nauhoitimme kaikki haastattelut helpottaaksemme haastattelutilannetta ja varmistaksemme, että kaikki oleellinen tieto jää haastatteluista talteen tulosten analysoimista varten. Haastatteluiden jälkeen aloitimme aineiston analyysin litteroimalla eli kirjoittamalla aineiston puhtaaksi sana sanalta. (Hirsjärvi ym. 2008, 217). Litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 65 tekstisivua. Tehtyämme litteroinnin lähdimme analysoimaan tuloksia käyttäen menetelmänä sisällönanalyysia ja siihen kuuluvaa luokittelua. Tuomi ja Sarajärvi (2002, 110) kirjoittavat tutkimuksen aineiston kuvaavan tutkittavaa ilmiötä ja analyysi pyrkii sanallisesti ja selkeästi kuvaamaan tutkittavaa ilmiötä. Analyysin tarkoituksena on järjestää aineisto yksinkertaiseen ja selkeään muotoon, joka sisältää kuitenkin olennaisen informaation. Tuomi ja Sarajärvi kirjoittavat, että Hämäläisen (1987) mukaan analyysillä luodaan selkeyttä aineistoon, jotta mahdollistuu selkeiden ja validien johtopäätösten tekeminen tutkitavasta ilmiöstä. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2006) sanovat Tuomen ja Sarajärven (2002) mukaan sisällön analyysissa aineistoa tutkittavan eritellen, yhtäläisyyksiä ja eroja etsien sekä tiivistäen. Analysoimme aineistoamme luokittelemalla sitä tutkimuskysymystemme mukaan. Tämän luokittelun jälkeen pyrimme etsimään aineistoista yhtäläisyyksiä sekä eroavaisuuksia ja tämän pohjalta lähdimme tuottamaan selkeää tulosten kuvaamista.

#### **6.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus**

Tutkimukseen osallistumisen tulee olla aina vapaaehtoista ja tutkittavalta voidaan pyytää suostumus suullisesti tai kirjallisesti (Tutkittavien itsemääräämisoikeus, 2014). Lähetimme perhetyöntekijöille saatekirjeen (Liite 1) jaettavaksi asiakkaille, jossa liitteenä oli kirjallinen suostumuskaavake (Liite 2) haastatteluun ja yhteystietojen luovuttamiseen. Liitteessä pyysimme asiakkailta lupaa siihen, että perhetyöntekijät saavat luovuttaa heidän puhelinnumeronsa meille haastatteluajankohdan sopimista varten. Haastatteluihin perustuvissa tutkimuksissa tutkittavalle tulee kertoa etukäteen tutkimuksen aihe, mitä tutkimukseen osallistuminen tarkoittaa



sekä kauanko haastatteluihin menee aikaa (Tutkittavien itsemääräämisoikeus, 2014). Näistä asioista kerroimme puhelimitse sopiessamme haastatteluajkoja.

Mäkinen (2006, 146) kirjoittaa, että Suomessa yksityiselämän suoja määritellään perustuslaissa. Kuula (2006, 75–77) jatkaa yleisenä käytäntönä olevan, että haastateltavien henkilöllisyyttä ei paljasteta ja tämän korostamiselle on useita syitä. Yleispäteviä tuloksia esitettäessä ei ole tarkoituksenmukaista esittää tutkittavia nimeltä tai edes tunnistettavasti. Kaikilla ihmisillä on oma henkilökohtainen revii-rinsä, jonka vuoksi yksityisyyden suojaaminen on tärkeää. Yksityisyydensuoja liittyy myös kansalaisten perusoikeuksien kunnioittamiseen, tietosuojan sekä intimitteettisuojaan. Tietosuoja tarkoittaa yksityisyydensuojaa henkilötietoja käsiteltäessä ja puolestaan intimitteettisuojaalla tarkoitetaan ihmisen läheisten suhteiden suojaamista.

Pidämme huolen siitä, että haastateltavien yksityisyydensuoja säilyy ja näin ollen emme tuo opinnäytetyössämme julki haastateltavien nimiä, kotikuntaa, etnistä taustaa, seksuaalista suuntautumista, yhteiskunnallista tai uskonnollista vakaumusta tai henkilön terveydentilaa. Tämän vuoksi olemme miettineet tarkasti, millaisia lainauksia haastatteluista käytämme tulososiossa. Olemme pyrkineet siihen, että lainauksista ei tunnistettaisi haastateltavaa. Aluksi numeroimme haastattelut, mutta päädyimme lopuksi poistamaan numerot sitaateista henkilöiden tunnistamisen estämiseksi. Teimme tämän ratkaisun, koska emme halunneet, että numeroinnin perusteella kukaan saa selville mitä asioita kukin on tuonut esille. Haastateltavien yksityisyydensuoja säilyy, sillä perhetyöntekijät eivät tarkalleen tiedä keitä olemme haastatelleet.

Kuula (2006, 90) toteaa vaitiolo- ja salassapitovelvollisuudesta säädettyä viranomaistoiminnan julkisuudesta säädettyssä julkisuuslaissa sekä useissa erityislaeissa. Salassapitovelvollisuus koskee asiakirjoja, sähköposteja ja paperisia dokumentteja sekä myös suullisesti saatua tietoa. Tunnistettavuus on salattava erityisesti arkaluontoisia aineistoja käsiteltäessä. Näin ollen nauhoitetut haastattelut olemme poistaneet tiedostoista heti haastattelut litteroituamme. Tuhoamme myös haastattelujen litteroinnit opinnäytetyön valmistuttua.

Mäkinen (2006, 148) lisää vaitiolo- ja salassapitovelvollisuuden sitovan myös opiskelijoita ja tästä on säädetty henkilötietolaissa. Hänen mukaansa tutkimusaineistoa ei saa luovut-

taa eikä tutkittavien tietoja kertoa ulkopuolisille tutkimuksen aikana tai sen jälkeen. Kuulan (2006, 80) mukaan henkilötietolain tavoitteena on toteuttaa yksityisyyselämän suojaa henkilötietoja käsiteltäessä. Koska tutkittavan herkkyystillä on vaikea arvioida, on tutkimuksen lähtökohdaksi hyvä ottaa tutkittavien itsemääräämisoikeus. Tällöin tutkittava itse päättää mitä itsestään ja ajatuksistaan haluaa antaa tutkimuksen käyttöön.

Hirsjärven ym. (2008, 226–228) mukaan tutkimuksen luotettavuutta tulisi aina arvioida. Janesick (2000, 393) kirjoittaa laadullisen tutkimuksen tärkeimpiä asioita olevan henkilöiden, paikkojen ja tapahtumien kuvaaminen. Validius eli pätevyys tarkoittaa kuvauksen ja siihen liitettyjen selitysten ja tulkintojen yhteensopivuutta. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta parantaa tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta. Tulosten tulkintaan pätee sama vaatimus tarkkuudesta. Tutkijan tulisi kertoa millä perusteella hän esittää tulkintoja ja mihin hän päätelmänsä perustaa. Tutkimusselosteita rikastutetaan usein haastattelijoiden suorilla lainauksilla.

Tulosten luotettavuuteen pyrimme siten, että kävimme haastattelun kysymyksiä (Liite 3) läpi yhdessä lastensuojelun perhetyöntekijän kanssa, joka toimi opinnäytetyömme yhteyshenkilönä. Hyväksytimme teemahaastattelurungon (Liite 3) myös opinnäytettämme ohjaavalla opettajalla. Pyrimme myös huolehtimaan siitä, että jokaisen haastateltavan kanssa käsitelimme samoja teemoja ja niitä tarkennettiin tarvittaessa.

## 7 TUTKIMUSTULOKSET

Rajasimme haastateltavien joukon siten, että asiakasperheiden lastensuojelun perhetyön asiakkuuden tuli olla kestänyt vähintään kolme kuukautta. Taustatiedoiksi kysyimme haastateltavien perhetietoja ja lastensuojelun perhetyön asiakkuuden keston. Lisäksi kysyimme mitä kautta perheet olivat tulleet lastensuojelun asiakkaiksi. Seuraavaksi esittelemme tutkimustulokset, jotka olemme jaotelleet tutkimuskysymysten mukaan.

### 7.1 Perhetyön sisällöt

Perhetyöhön haastateltavat mainitsivat kuuluvan kotikäynnit, yhteydenpidon puhelimitse sekä erilaisia palavereita, joissa esimerkiksi käydään läpi asiakasperheen sen hetkistä tilannetta. Lisäksi jotkut haastateltavista toivat useasti esille sosiaalityöntekijöiden roolin osana perheiden asiakasprosessia. He kertoivat sosiaalityöntekijöiden olevan mukana palavereissa ja muutama haastateltava mainitsi heidän käyneen myös perheen luona. Kuitenkin perhetyössä pääpaino oli perhetyöntekijöiden ja perheohjaajien tekemissä kotikäynneissä ja se nähtiin olennaisimpana osana perhetyötä. Kotikäyntien sisällöt ja konkreettinen toiminta perustuivat kunkin perheen omiin tavoitteisiin ja tarpeisiin.

Perhetyöhön liittyvistä tavoitteista meille ilmeni, että haastateltavat eivät aina olleet täysin tietoisia tavoitteistaan. Useimpien haastattelijoiden ensimmäinen vastaus oli, ettei muista tavoitteita, mutta asiaa pohdittuaan joitain niistä muistui mieleen. Useimmissa perheissä lasten läksyjen tekeminen ja koulun käynnin sujuminen oli suuressa roolissa ja se koettiin haastavana. Tämän vuoksi lasten koulun käynnin tukeminen oli yleisin tavoite.

No tää koulun käynti ja sitte... Mitäs siinä ny muuta olikaa... tuo... noh... Emmä muista enää mitä siinä oli.

No ne on nuo läksyt ja koulun käynti.

Lähes kaikissa tapauksissa työskentelyssä keskityttiin myös perheenjäsenten vuorovaikutussuhteisiin ja niiden parantamiseen. Kyseessä saattoi olla äidin ja lasten välien tai sisarussuhteiden kehittäminen myönteisempään suuntaan. Kolmanneksi yleisin tavoite oli lapsen ikätason mukainen kohtelu sekä asioista vastuunottaminen. Lisäksi yksittäisinä tavoitteina mainittiin lasten itsetunnon kohottaminen ja säännöllisen elämän rytmin luominen. Elämänhallintaan liittyvät asiat, kuten esimerkiksi turvallisesta asuinympäristöstä huolehtinen ja vanhempien jaksaminen arjessa olivat myös perhetyön tavoitteina joissain asiakasperheissä.

Tavoitteiden nimeäminen tuntui olevan haastateltavista vaikeaa ja he toivatkin esille tavoitteista hyvin konkreettisia asioita, jotka voidaan nähdä oikeastaan keinoina tavoitteiden saavuttamiseksi. Haastateltavat toivat esille, että työntekijöiden konkreettista toimintaa oli lapsien auttaminen läksyjen tekemisessä ja huolehtiminen heidän kouluun lähtemisestä. Usein tällaisessa tilanteessa auttoi jo pelkästään työntekijän läsnäolo, sillä hän oli erilaisena auktoriteettina lapsille kuin esimerkiksi äiti. Työntekijät myös neuvoivat vanhempia säännöllisen elämänrytmin luomisessa ja asioiden vastuunottamisen jakamisessa perheenjäsenten kesken. Käytännössä näillä tarkoitettiin esimerkiksi nukkumaanmenoajoista huolehtimista sekä vastuunottamista kotitöistä. Vanhempien ja lasten kanssa käytiin yhdessä läpi sitä, mitä kukin osaltaan voisi kotitöiden eteen tehdä. Tässä huomioitiin kuitenkin aina lapsen ikätaso; mitä lapselta voidaan odottaa ja mihin hän jo kykenee. Työskentelyssä kiinnitettiin huomiota myös perheenjäsenten keskustelutaitojen parantamiseen ja ristiriitatilanteiden ratkaisemiseen rakentavalla tavalla. Lapsia voitiin tavata myös perhetyöntekijöiden tiloissa, jolloin voitiin keskittyä sisarussuhteisiin sekä niiden kehittämiseen myönteisempään suuntaan.

Tavoitteiden saavuttamiseksi käytettiin myös toiminnallisia menetelmiä, kuten pelaamista ja leikkimistä ja leipomista.

No siis joskus me ihan vaan ollaan ja leikitään. Tänään me meinataan leipoa.

Ne on ottanu jotain lautapelejä joukkoon ja lapsien kans pelannu.

Leipominen on sellasta mitä lapset on toivonu ja aika paljon on tehty sitä mitä lapset on toivonu.

Lisäksi voimauttavaa valokuvausta käytettiin useammissa perheissä. Tätä menetelmää käytettiin esimerkiksi itsetunnon kohottamiseen ja minäkuvan selkiyttämiseen. Perhetyön toimintamenetelmistä tunne- ja vahvuuskortteja oli käytetty jonkin verran. Verkostopalaveri puolestaan tuotiin esille vain yhdessä tapauksessa.

Asiakasperheiden kanssa käytiin myös muun muassa kirjastossa, lenkillä, leikki-puistossa, kirpputorilla, aktiviteettipuistossa ja muissa uusissa toimintaympäristöissä. Lisäksi perhetyöntekijät olivat tutustuttaneet joitain haastateltavia uusien asioiden ja paikkojen pariin, kuten esimerkiksi perhekahvilaan. Lisäksi perhetyöntekijät etsivät ja ilmoittivat perheille, jos lapsille oli tarjolla harrastusmahdollisuuksia tai erilaisia leirejä. Perhetyöntekijöiltä oli mahdollisuus saada apua ja tukea elämän muutostilanteissa, kuten esimerkiksi asunnosta toiseen muuttaessa.

Toisinaan vanhemmalle mahdollistettiin myös omaa aikaa, jolloin perhetyöntekijä saattoi esimerkiksi mennä ulkoilemaan lapsen kanssa. Vanhemman omalla ajalla tarkoitettiin esimerkiksi siivoamista, kaupassa käymistä tai lepäämistä. Haastateltavat kokivat omalla ajalla olevan suuri merkitys ja se auttoi vanhempaa jaksamaan paremmin arjessa.

Joskus työntekijä menee lapsen kans ulos, että mä saan tehdä jotain, vaikka siivota tai jotain semmosta.

Perhetyöhön sekä sen tavoitteisiin liittyen kysyimme haastateltavilta ketä varten heidän mielestään perhetyö on. Monet haastateltavat kokivat sen olevan lapsia varten. Tuotiin myös ilmi, että vaikka haluttiin ajatella perhetyön olevan lapsia varten, koettiin sen kuitenkin alkaneen äidin takia. Yksi haastateltavista oli sitä mieltä, että perhetyö ei heidän kohdallaan ole ketään varten.

Pääasiassa lasta varten.

Perheiden kohdalla tavoitteet olivat täyttyneet kokonaan tai osittain ja joidenkin kohdalla tavoitteiden täyttymiseksi vielä työskenneltiin. Joissakin tapauksissa pelkkä perhetyöntekijän läsnäolo auttoi asioiden sujumisessa. Haastateltavat toivat esille, että tavoitteita kirjattiin aina vähän kerrallaan ja niitä muokattiin tarvittaessa matkan varrella. Joillakin tavoitteet olivat pysyneet samoina koko perhetyön asiakkuuden ajan.

Että ei nyt kovin montaa tavotetta, aina vähän kerralla. \_\_ Ja sitte ku se on toteutunu tai ne on toteutunu niin sitte otetaan uutta jos on jotaki sellasta.

Joo osittain, mutta onhan täs töitä vielä.

Kotikäynteihin liittyen halusimme selvittää miltä ensimmäinen perhetyöntekijän kotikäynti haastateltavista tuntui. Joidenkin haastateltavien mielestä se oli outoa ja ahdistavaa, sillä piti päästää vieras ihminen omaan kotiin. Työntekijöihin suhtauduttiin varauksella, sillä heitä kohtaan oli paljon ennakkoluuloja. Kuviteltiin, että perhetyöntekijät tulevat arvostelemaan heitä ja heidän tapansa kasvattaa lapsia. Haastatteluissa tuli ilmi, että lapset olivat yleensä ottaneet työntekijät hyvin vastaan, vaikkakin joissain tapauksissa lapset olivat kyselleet ja ihmetelleet työntekijän tuloa ja pohtineet onko heidän perhe jotenkin erilainen. Niissä tapauksissa missä perhetyötä toivottiin ja lastensuojeluilmoitus oli tehty itse, kokemus ensimmäisestä käynnistä oli positiivinen ja helpottava. Kaikissa tapauksissa kuitenkin tutustumisen myötä luottamus perheen ja työntekijän välillä syntyi ja yhteistyö oli luontevaa. Jokaisella perheellä tutustuminen vei oman aikansa, mutta kritisoitiin myös sitä, että jossakin tapauksessa tutustumiseen oli käytetty liian paljon aikaa.

Olihan se vähä outoa. Että aivan outo ihminen tulee ja päästää se omaan kotiin. Mutta tää \_\_ joka tää meillä käy niin se on niin semmoinen tavallinen ja mukava ja.. se oli loppuviimein niinku helppoa.

Kyllä mä oon sen positiivisena ottanu ku mä oon itte sitä hakenu.

Haastateltavien kohdalla kotikäyntejä eli työntekijöiden asiakkaiden kotiin tekemää työtä tehtiin vaihtelevasti. Joillakin kotikäyntejä oli useampi viikossa, kun puolestaan osalla niitä oli vähintään kahdenviikon välein. Yleisin kotikäyntien määrä oli kuitenkin kerran viikossa ja työntekijät kävivät käynneillä yksin tai työparin kanssa. Käynnit kestivät kaikissa tapauksissa noin kaksi tai kolme tuntia. Kotikäyntien kerrottiin sisältävän paljon keskustelua ja vanhemmat pystyivät purkamaan työntekijöille omia huoliaan ja ajatuksiaan. Lisäksi toiminnallisilla menetelmillä oli suuri rooli kotikäyntien sisällössä.

## 7.2 Asiakkaiden tyytyväisyys lastensuojelun perhetyöhön

Kuvaamme seuraavaksi haastateltaviemme tyytyväisyyttä perhetyöhön. Kokonaiskuva perhetyöstä on positiivinen ja suurimmasta osaa haastatteluita nousi ilmi kokemus perhetyön hyödyllisyydestä asiakasperheiden kohdalla ja avun saanti koettiin helpottavana. Perhetyöntekijöistä on nähty olevan hyvä apu ja osa haastateltavista toivoi, etteivät käynnit koskaan lopu. Perhetyötä suositeltaisiin myös muillekin.

Kyllä mä oon viedy sitä sanomaa eteenpäinkin. \_ \_ ku mä oon itte niinku pyytäny perhetyöntekijää, että se ei oo mikää maailmanloppu, et sehän on mahdollisuus vaikka mihinkä.

Perhetyön hyödyllisyydestä huolimatta, jotkut haastateltavat toivat esille, että heidän mielestään osa asiakassuunnitelmaan kirjatusta tavoitteista tuntui liian suurilta tai turhilta.

Kyllä siinä mun mielestä ihan mielettömiä tavoitteita on.

Haastateltavat kertoivat myös, että perhetyön toiminta ei ole aina tarpeeksi tavoitteellista, eikä tiedetä miksi asioita tehdään. Tuotiin myös esille, että heidän mielestään olennaiseen asiaan ei aina keskitytty.

Aivan niinku se olis vaan kuluttanu aikaa, että saa tästäki palkan.

Lähes kaikki haastateltavat olivat kuitenkin pääosin tyytyväisiä kotikäyntien sisältöön.

En mä odottanukkaa, että työntekijä täälä pesis ikkunoita ja tyhjäs tiskikonetta, että kyllä se on ollu ihan sitä mitä mä oon ajatellukki.

Haastateltavat kertoivat saaneensa apua ja tukea muun muassa lapsen koulun käynnin tukemiseen. Lisäksi koettiin, että perhetyöstä on saatu apua ja neuvoja lasten kasvatukseen. Osa haastateltavista toi myös esille, että perhetyö on tehnyt heistä entistä paremman ja ymmärtäväisemmän äidin.

No perjaatteessa mä oon aina itteäni hyvänä äitinä pitäny, mutta niinku se, että se on tehny musta ehkä vielä paremman ja ymmärtäväi-

semmän. Ja kyllähän niinku justiin se, että ne on potkinu aina vähä persuksille.

Monet äidit kokivat, että heidän voimavaransa arjessa selviytymiseen lisääntyi, esimerkiksi kotona pystytään huolehtimaan siisteydestä aiempaa enemmän.

Et kyllä se sillai on niinku muuttunu, ku nyt jaksaa paremmin ja ku ihmiset on niinku avannu mun silmiä, että ei mun niinku edes tarvi suoriutua sillä tavalla mitä mä niinku ite aattelen.

Jotkut haastateltavista kuitenkin harmittelivat sitä, ettei ollut etukäteen tietoa siitä, mitä milläkin käynnillä tehdään. Haastateltavat toivoivat, ettei kotikäyntien aikaa menisi kyseisen käynnin toiminnan suunniteluun. Osan kohdalla käyntien sisältöä oli mietitty etukäteen ja se koettiin mukavana. Jotkut haastateltavista kokivat, että rutiineja toimintaan ei ollut kuitenkaan vielä löytynyt, vaikka perhetyön kotikäyntejä oli tehty jo jonkin aikaa. Yhdessä tapauksessa perhetyö koettiin negatiivisena ja kotikäyntejä pidettiin turhina sekä työntekijöiden aikaa haaskaavina. Muutama haastateltava toi myös esille, että työntekijöiden koettiin arvostelevan vanhempia ja heidän tapaansa toimia kasvattajana. Kotikäyntien toimintaan toivottiin myös jotain vaihtelua. Kaikesta huolimatta perhetyöntekijät koettiin mukavina ja heidän kanssaan haluttiin toimia sovussa. Lisäksi perhetyöltä saamaa muuttoapua arvostettiin ja sitä pidettiin tärkeänä.

Haastateltavat kertoivat, että perhetyön myötä perheenjäsenten keskeisissä suhteissa on tapahtunut positiivisia muutoksia; lapset tulevat paremmin toimeen keskenään sekä vanhemman ja lapsien välinen vuorovaikutus oli useimmissa tapauksissa kehittynyt positiivisempaan suuntaan. Joissakin tapauksissa koettiin, että oma elämäntilanne ei ollut konkreettisesti muuttunut perhetyön myötä, mutta siihen oli saatu tukea ja helpotusta. Lapsien elämäntilanteiden koettiin kuitenkin muuttuneen. Esimerkiksi lapsen käytös oli muuttunut parempaan suuntaan ja tavoitteita oli saavutettu.

Välillä on ollut tosi rankkojaki aikoja, että tuntuu ettei niinku jaksaa. Niin sitte ku on tienny, että työntekijä tulee niin se on niinku auttanu siihen. Ja sitte ku se on tullu niinku meille kotiin niin se on tosi iso juttu.



Joissakin tapauksissa perhetyöntekijä oli vaihtunut kesken asiakastyönprosessin ja se oli koettu hyvänä asiana.

\_\_ vaikka edellisestäkin tykättiin ihan hirveesti, mut sitte ku vaihtu niin joka suusta tuli, että nyt on hyvä. Että niinku jotenkin ei ehkä se kemiakaan, ei se sitä, juttuun tultiin ja sillä lailla mutta aivan niinku tää olis erilailla asialla tää toinen.

Niissä tapauksissa missä perhetyöntekijät eivät olleet vaihtuneet, haastateltavat kokivat olevansa tyytyväisiä asiakas-työntekijäsuhteeseen. Osalla haastateltavista oli jo pitkään kestänyt asiakas-työntekijäsuhde, mikä näkyi haastateltavien tavassa puhua työntekijästä myönteiseen sävyyn ja työntekijä selvästi koettiin asiakkaan näkökulmasta tavallaan jopa ystäväksi. Toisaalta osa haastateltavista toi esille, että he ajattelivat työntekijän olevan vain työntekijä, vaikka he kuinka pitivätkin hänestä.

Yleisesti ottaen kotikäynneillä oli hyvä tunnelma ja luottamuksellinen sekä avoin ilmapiiri. Haastateltavat kokivat, että työntekijöiden kanssa pystyttiin luontevasti puhumaan asioista. Kotikäyntien tunnelmaan vaikutti myös haastateltavan oma sen hetkinen mielentila, eikä työntekijää aina olisi jaksettu ottaa vastaan. Vaikka perhetyöntekijät koettiin mukavina, tästä huolimatta jotkut lapset saattoivat suhtautua työntekijän käynteihin vastahakoisesti. Jossain tapauksissa työntekijän lähdettyä tunnelma koettiin välillä haikeaksi ja seuraavaa tapaamista jäätiin odottamaan.

Voi ei nyt se lähti ja pitää odottaa viikko tai kaks.

No on se vähä niin ku semmonen, että okei nyt mä jäin taas yksin.

Kotikäyntien lisäksi perhetyöhön kuuluu myös esimerkiksi yhteydenpito puhelimitse. Osa haastateltavista kuitenkin koki, että kynnys työntekijälle soittamiseen on suuri. Toisaalta taas koettiin, että perhetyöntekijään on helppo ottaa yhteyttä ja tiedettiin, että jos työntekijä ei pysty vastaamaan hän kyllä soittaa takaisin.

Mulla itellä on kynnys ottaa yhteyttä työntekijään. Ja jotenki semmonen ettei haluis häiritä.

Kysyttäessä perhetyön ajan riittävyyttä saimme vastauksia laidasta laitaan. Osan mielestä perhetyöstä sai aikaa riittävästi ja jossakin tapauksessa jopa liikaa.

No mun mielestä sitä on vähä liikaakin sitä perhetyön kanssa olevaa aikaa, mun mielestä se vois olla paljon harvemmin.

Perhetyöntekijöiden ollessa lasten kanssa mahdollistui vanhemmille omaa aikaa ja tähän oltiin tyytyväisiä. Kuitenkaan kaikissa tapauksissa omaa aikaa ei perhetyön puolesta mahdollistettu, mikä koettiin negatiivisena asiana ja siihen toivottiin muutosta.

Harmiteltiin kuitenkin sitä, että työntekijä ei ollut ehtinyt käydä joka viikko. Myös perhetyöntekijän myöhästyminen sovitulta tapaamiselta tuli esille joissakin haastatteluissa ja se koettiin ikävänä asiana. Joissakin tapauksissa perhetyöltä saatavaa aikaa ei ollut kohdistettu oikein. Esimerkiksi perhetyön apua olisi tarvittu aamuisin lasten kouluun lähdön kanssa, mutta työntekijän kanssa sovittu aika olikin vasta iltapäivällä. Haastatteluissa tuotiin jopa ilmi, että oltaisiin valmiita luopumaan iltapäivän pidemmästä ajasta, jotta asiakkaat saisivat tarvitsemansa avun aamulla. Osa haastateltavista toi esille, että kiire välittyi työntekijöistä ja se loi asiakkaalle tunteen, ettei hän ole tärkeä. Mainittiin myös, että työntekijän tulisi laittaa puhelin kiinni kotikäynnillä oltaessa.

Niin tai justiin sellasta vähä hektistä ja semmosta että... Emmä tiedä, oikeen ku nyt aattelee ehkä aavistuksen luottamukseen tekee semmosen... että aivan niinku ei ois jotenkin tärkeä.

Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että lapsen etu on huomioitu perhetyössä. Pääasiassa koettiin, että heidän ajatuksiaan ja toiveitaan oli kuunneltu perhetyötä suunniteltaessa, mutta toivottiin kuitenkin, että joissain tapauksissa lapsien mielipidettä asioihin olisi kysytty useammin. Parissa haastattelussa tuli kuitenkin ilmi, ettei vanhempien mielipiteitä ole otettu huomioon. On myös koettu työntekijöiden pitävän asiakasta tyhmänä, minkä seurauksena on tullut luottamuspulaa työntekijöihin ja tämän vuoksi ei enää haluta puhua asioista yhtä avoimesti kuin aiemmin. Joissain haastatteluissa kerrottiin, että perhetyöntekijöille uskallettiin sanoa, jos jokin asia ärsyttää. Kuitenkin osa koki, että liian henkilökohtaisista, perhetyöhön

epäoleellisesti kuuluvista asioista ei haluttu puhua ja koettiin hankalaksi tuoda tämä esille.

\_\_ ehkä niinku kaikista asioista ei tarvi kysellä ja sitte se on itelle vähä kiusallista ku mä en ehkä haluisi puhua tästä ja niinku näin niin... \_\_  
 \_\_ Ehkä ne henkilökohtaset asiat ei oo sitte semmosia mistä pitäis puhua.

Haastateltavat nostivat esille huolenaiheitaan. Murehdittiin tullaanko aina olemaan sosiaalitoimiston ”mustalla listalla”, kun kerran ollaan asiakkaina oltu. Esiin tuotiin myös tunne siitä, että on vaivaksi perhetyöntekijöille, kun muitakin apua tarvitsevia perheitä on. Monia haastateltavia kummastutti myös lastensuojeluilmoituksen tekeminen, ennen kuin apua pystyi saamaan.

Mä haen apua niin mun pitää tehdä lastensuojeluilmoitus. Aivan ku mä olisin tehny nyt jotain pahaa tai väärin.

Kaikki haastateltavat eivät suhtautuneet perhetyöhön kovin positiivisesti. Osa koki, ettei perhetyöstä ollut mitään hyötyä ja perhetyöntekijöiden käynnit olivat pikemminkin ahdistavia ja stressaavia. Koettiin myös, että omalta perheeltä ja muulta tukiverkostolta saatiin enemmän apua kuin perhetyöltä. Kaiken kaikkiaan perhetyöllä on ollut kuitenkin suuri merkitys asiakkaille ja se on ollut pidetty tukimuoto. Haastatteluissa tuotiin esille, että perhetyön merkitys on ollut todella suuri henkisen jaksamisen kannalta, mutta siitä on ollut myös rahallisesti apua joissakin tapauksissa.

### **7.3 Kehitysideat**

Kysyimme kaikilta haastateltavilta perhetyön kehittämisen kohteita. Joistakin haastatteluista esille tuli se, että haastateltavat eivät oikein tienneet mitä perhetyö ylipäätään pitää sisällään, minkä vuoksi he eivät osanneet sanoa kehitettäviä asioita. Toisaalta oltiin myös tyytyväisiä sen hetkiseen perhetyön kokonaisuuteen. Perhetyöltä toivottiin, että asiat olisivat välillä yksinkertaisempia sekä helpompia ja työssä tulisi kiinnittää huomio olennaisiin asioihin, eikä käyttää aikaa turhien asioiden käsittelyyn. Todelliseen ongelmaan puututtiin joissain tapauksissa vasta jopa puolen vuoden käyntien jälkeen.

Siis onhan se enemmänkin kuitenkin ollu positiivista, mutta kyllä siinä sitä negatiivistaki on. Niin ku ihan turhia asioita käsitellään mitkä, niin ku, mitkä oikeesti sujuu tosi hyvin.

Haastateltavat kokivat tärkeäksi myös sen, että avun tulisi olla nopeasti saatavilla. Kehittämisideaksi ehdotettiin jopa, että sosiaalitoimistolla tulisi olla jonkinlainen akuuttipuoli mistä avun saisi heti. Tällä mahdollistettaisiin se, ettei kukaan joutuisi odottamaan apua liian kauaa. Yksi haastateltavista toi esille, että avun saaminen ajoissa on tärkeää siksi, että viime aikoina ihmiset ovat tehneet kamalia asioita lapsilleen epätoivoisessa tilanteessa.

Et ootettiinko me sitä muutama kuukausi, että sitte vasta alkas. Mä petyin siihen oikestaan tosi paljon.

Haastateltavat toivat esille, että heidän mielestään on tärkeää saada positiivista palautetta työntekijöiltä useammin. Esimerkiksi asiakassuunnitelmapalavereissa tulisi muistaa tuoda esille myös onnistumisia, eikä vain keskittyä negatiivisiin asioihin.

\_\_ mutta se on just se, että pitää antaa vähä sitä positiivistaki palautetta välillä eikä vain sitä negatiivista. Että aina perjaatteessa jokaisessa ihmisessä on positiivisia asioita, jokaisessa perheessä on positiivisia asioita, että ei voi keskittyä siihen negatiivisuuteen. Että tietysti, jos on jotain puutteita tai tommosia niin sitte ihan ilman muuta.

Tärkeäksi koettiin myös se, että koko perhe huomioidaan perhetyötä tehtäessä; kaikki lapset tasapuolisesti sekä perheen aikuiset. Asiakkaille tärkeää on saada kokemus siitä, että perhetyöntekijät ovat heidän puolellaan. Yksi haastateltavista kiteytti tämän hyvin:

Ku perhetyöntekijä menee toisen kotiin niin sen pitää aidosti välittää ja kuunnella ja vastata siihen mitä se asiakas sanoo niin silloin ollaan sen asiakkaan kans samalla puolella ja silloin vasta mahdollisuus saada mun mielestä se perhetyö niinku ne tavoitteet justiin niinku täytettyä. Mutta jos se vanhempi aattelee niinku jos sillä vanhemmalla on sellainen olo että tuo ei niinku kuuntele mua niin silloin se pysyy se vastakainasettelu, silloin se ei niinku tuota sitä tulosta mitä pitää. Että mun mielestä se siinä on niinku kaikkein tärkeintä että tuntuu että se perhetyöntekijä on siellä meidän puolella.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksemme tarkoituksena oli selvittää lastensuojelun perhetyön asiakasperheiden tyytyväisyyttä ja kehitysideoita perhetyöstä sekä saada tietoa siitä, mitä perhetyön on heidän kohdallaan pitänyt sisällään. Tuloksiemme tavoitteena oli saada hyödyllistä tietoa perhetyön työntekijöiden käyttöön, jotta he voivat suunnata työtään asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Kaikki haastateltavat olivat olleet lastensuojelun perhetyön asiakkaina vähintään puoli vuotta, joten heillä kaikilla oli kokemusta perhetyöstä pidemmältä ajalta.

Lisäksi kaikki haastateltavamme olivat naisia ja perhetyötä tehtiin pääosin heidän sekä lasten kanssa. Joissakin perheissä mies saattoi olla tiiviisti läsnä perheen arjessa, mutta jostain syystä miehet eivät kuitenkaan osallistuneet työskentelyyn. Pohdimme, johtuuko tämä perinteisestä perhekäsityksestä, jossa naisilla on veto-vastuu perheen sekä lasten hyvinvoinnista vai katsottiinko, ettei miesten osallistuminen ollut työn tavoitteellisuuden kannalta olennaista. Seuraavaksi esittelemme keskeisistä tutkimustuloksista tekemämme johtopäätökset.

**Perhetyön sisällöt.** Kysyessämme perhetyön tavoitteista kiinnitimme huomiota siihen, että haastateltavat eivät tienneet sanoa perhetyön tavoitteitaan tai ainakin joutuivat muistelemaan niitä jonkin aikaa. Pohdimme johtuuko tämä siitä, että tavoitteita ei ole käyty tarpeeksi usein läpi yhdessä asiakkaiden kanssa. Vai onko työntekijöillä ja asiakkailla eriävät ajatukset siitä, mikä on perhetyön tavoitteena? Lisäksi tavoitteita tuotiin esille konkreettisesti, eli ei välttämättä osattu kertoa tavoitteita, vaan kerrottiin mitä esimerkiksi kotikäynneillä on tehty. Kuten Järvinen ym. (2007) sanovat tavoitteita laadittaessa tulisi kiinnittää huomioita niiden realistisuuteen. Haastatteluista tuli kuitenkin ilmi, että joissain tapauksissa osa tavoitteista koettiin turhina, epäolennaisina tai jopa liian haastavina. Pohdimme voisiko tämä johtua siitä, että työntekijä näkee asiakkaan kokonaistilanteen erilalla ja sen vuoksi tuo esille sellaisia asioita, joita asiakas itse voi pitää tarpeettomina.

Asiakkaan oma kokemus tulee aina ottaa huomioon ja tästä myös Järvinen ym. (2007) toteavat, että perheen itse tulisi määritellä tavoitteensa, jotta työskentely olisi motivoitunutta. Koska perheet eivät muistaneet tavoitteitaan kovin hyvin, jäimme pohtimaan olivatko ne riittävässä määrin heidän itsensä määrittelemiä.

Tavoitteet olivat perheiden kohdalla kuitenkin onnistuneet tai niiden eteen työkenneltiin vielä. Haastateltavien mielestä perhetyö on lapsia varten, joten voidaan ajatella, että perhetyö on onnistuttu kohdistamaan oikein.

Perhetyön työmenetelmät olivat monipuolisia ja haastateltavien perheiden kohdalla erilaisia riippuen heidän perheilanteestaan, tavoitteistaan sekä toiveistaan ja odotuksistaan perhetyötä kohtaan. Monet työmenetelmät kuitenkin toistuiivat useissa perheissä, kuten esimerkiksi lasten koulunkäynnin sekä vanhemmuuden tukeminen. Tämä näyttäytyi siten, että työntekijöitä tarvittiin usein varmistamaan lapsien kouluun lähteminen sekä läksyjen tekeminen. Tästä voisi päätellä, että lapsilla on mahdollisesti huono motivaatio koulun käyntiä kohtaan ja pohdimme eikö vanhemmilla ole itsellä kykyjä ja voimavaroja huolehtia lapsiensa koulunkäynnin sujumisesta. Toisaalta taas voidaan miettiä heijastuuko perheiden moninaiset ongelmat lasten koulunkäyntiin ja muuhun perheeltä sekä lapsilta odotettavaan käyttäytymiseen?

Aallon (2012) tekemässä opinnäytetyössä perhetyöntekijän työ näyttäytyi hyvin samankaltaisena kuin meidänkin tutkimuskunnassamme. Työhön kuului kuuntelua sekä keskustelua ja lasten kanssa puuhastelua. Lisäksi kodin arkiaskareista huolehtiminen oli mainittu. Kuitenkin meidän tutkimuksessamme korostui puolestaan lasten koulun käynnin tukeminen, jota Aalto ei tuloksissaan tuonut esille.

**Tyytyväisyys.** Perhetyöhön sekä sen sisältöihin ja työntekijöihin oltiin suurimmaksi osaksi tyytyväisiä ja tätä tukimuotoa suositeltiin muillekin apua tarvitseville perheille. Kananojan ym. (2011) mukaan perhetyön yhtenä tavoitteena voidaan nähdä vanhemmuuden tukeminen. Tutkimuksemme perusteella tämä tavoite perhetyön osalta on toteutunut, sillä haastateltavat kokivat perhetyön auttaneen perheiden elämäntilanteita lisäämällä esimerkiksi vanhemman voimavaroja ja keinoja toimia vanhempana. Mielestämme merkittävää oli, että tämän myötä äidit kokivat olevansa parempia vanhempia. Kokonaisuudessaan perhetyö koettiin positiivisena ja samankaltaisia tuloksia myös Aalto (2012) oli saanut tekemässään tutkimuksessaan.

Kuten Lehdistötiedotteessa (2012) tuotiin esille, lastensuojelusta on paljon vääriä käsityksiä ja se herättää erilaisia kysymyksiä sekä pelkoja. Tämä ilmeni myös

haastatteluissamme. Lastensuojelua ja sen työntekijöitä kohtaan oli paljon ennakkoluuloja; heidän toimintaa pidettiin käyttämisenä ja pelättiin, että lapset voidaan huostaanottaa. Pelättiin myös, että ollaanko aina sosiaalitoimiston ”mustalla listalla”, vaikka lastensuojelun asiakkuus päättyisikin. Huomattavaa oli kuitenkin, että suhtautumiseen vaikutti paljon se, oliko lastensuojeluilmoitus itse tehty vai oliko ilmoitus tullut joltain ulkopuoliselta taholta.

Mikkola (2004) pitää lastensuojelussa tärkeimpänä periaatteena lapsen edun huomioimista eli lasten tarpeet on otettava aina ensisijaisesti huomioon. Haastateltavat toivat esille, että tämä oli hyvin huomioitu jokaisessa perheessä. Haastatteluissa tuli esille myös tilanteita, joissa vanhemmat kokivat asiat erilailla kuin työntekijät. Erimielisyyksiä tuottivat tilanteet joissa perhetyön tarpeellisuudesta ja sisälön kohdentamisesta oltiin eri mieltä. Tässä kohtaa tulee muistaa, että lastensuojelun perhetyön työtä ohjaavat lastensuojelun periaatteet, joiden pohjalta työntekijät tarkastelevat tilannetta.

Pääsääntöisesti koettiin, että kotikäynneillä oli hyvä ja luottamuksellinen tunnelma. Kuitenkin toisinaan työntekijöistä välittyi kiire, mikä sai asiakkaan tuntemaan, että he eivät ole tärkeitä ja tämän seurauksena saattoi syntyä luottamuspulaa työntekijöitä kohtaan. Kiire ilmeni siinä, että työntekijöillä saattoi joskus olla vaikeaa pitää kiinni sovitusta tapaamisajoista. Haastateltavat toivat esille, että tapaamisille oli joskus tultu myöhässä, mikä saattoi osaltaan vaikuttaa luottamuksen heikentymiseen. Kuten Alhanen (2014) kirjoitti, lastensuojelun lisääntyneet asiakasmäärät eivät ole johtaneet työntekijöiden lisäämiseen, joten ei ole ihme, että myös haastateltavamme toivat esille, että työntekijöistä välittyy kiire ja aikatauluista kiinnipitäminen on toisinaan vaikeaa.

Haastateltavat toivoivat myös, että kotikäynnit pystyttäisiin kohdentamaan perheen tarpeiden mukaan. Eli, jos perhetyöltä tarvitsee apua lasten kouluun lähtemisen kanssa, kotikäynnit tulisi olla aamulla eikä vasta iltapäivällä. Alhanen (2014, 44) toteaa, että yksittäisen asiakasprosessin etenemistä ei pystytä työntekijöiden suurten asiakasmäärien vuoksi seuraamaan tarkasti. Tämän vuoksi asiakkaille ei kyetä antamaan apua oikeaan aikaan ja oikealla tavalla.

Perhetyön avulla äidit olivat saaneet myös omaa aikaa ja tähän oltiin suurimmaksi osaksi tyytyväisiä. Kuitenkin esille tuotiin myös tapauksia joissa omaa aikaa äidille perhetyön puolesta ei ollut riittävästi mahdollistettu. Tämä koettiin epäoikeudenmukaisena ja siihen toivottiin muutosta. Mietimme eikö äidin omaa aikaa ollut mahdollistettu sen vuoksi, että tavoitteiden täyttymisen kannalta oli tärkeää, että myös äiti oli paikalla kotikäyntien ajan. Tämä mahdollisti esimerkiksi äidin ja lapsien välisen vuorovaikutuksen harjoittamisen.

Haastateltavat pohtivat myös missä menee henkilökohtaisten asioiden ja perhetyön asiakkuutta koskevien asioiden raja; mitkä asiat ovat liian henkilökohtaisia ja mistä asioista työntekijät voivat kysellä. Liian henkilökohtaisista asioista puhuminen koettiin epämukavana. Yhteydenpito perhetyöhön koettiin helpoksi ja sujuvaksi, mutta osalle nousi kuitenkin pelko siitä, että on vaivaksi ja sen vuoksi tuntui hankalalta itse ottaa yhteyttä työntekijöihin. Ajattelimme, että tällaiseen kokemukseen vaikuttaa ihmisen oma persoona.

Osasta haastatteluista tuli esille tunne siitä, että perhetyöstä ei ollut mitään hyötyä eikä apua. Pohdimme johtuuko tämä siitä, että haastatteluajankohdan mielipiteeseen saattoi vaikuttaa pinnalla olevat ristiriitatilanteet esimerkiksi työntekijöiden kanssa. Tämän vuoksi asioita ei välttämättä osattu peilata koko asiakkuuden ajalta, vaan tuotiin esille vain viimeaikaisia huonoja kokemuksia. Lisäksi negatiivisävytteiseen kommentointiin liitettiin usein myös sosiaalityöntekijät. Näissä haastateltavat käyttivät nimitystä ”sossut”, eikä tästä ollut aina selkeästi erotettavissa se keneen tällä viitattiin. Pohdimme käytettiinkö tätä yleisnimityksenä kaikille lastensuojelun työntekijöille.

**Kehitysideat.** Perhetyön työmenetelmiin sekä kotikäyntien sisältöihin haastateltavat olivat pääosin tyytyväisiä. Tuotiin kuitenkin ilmi toive, että perhetyön aloitusvaiheessa perheelle olisi kerrottu, mitä perhetyö konkreettisesti voi pitää sisällään. Tämän olisi mahdollistanut sen, että perhe olisi osannut esittää toiveita perhetyön sisällöistä. Tämän perusteella päätelimme, että lastensuojelun perhetyötä tukimuotona ei tunneta, sillä ihmisillä on siitä liian vähän tietoa. Lisäksi heillä saattaa olla ennakkoluuloja lastensuojelun perhetyötä kohtaan. Tämä kenties johtuu siitä, että lastensuojelu sanana herättää negatiivisia ajatuksia useissa ihmisissä. Haastateltaviakin oli ihmetyttänyt se, miksi täytyy tehdä lastensuojeluilmoitus, ennen



kuin apua voi saada. Tästä pelättiin jäävän myös jonkinlainen leima. Toivottiin myös, että tiedettäisiin etukäteen mitä seuraavilla kotikäynneillä tehdään, jolloin kotikäynneillä ei menisi aikaa työn suunnitteluun. Alhasen (2014, 42) mukaan työntekijöiden kiire ja suuret asiakasmäärät saattavat vaikuttaa työn suunnitteluun ja asiakkaille saattaa tämän vuoksi tulla tunne, ettei työntekijä ole ehtinyt miettiä heidän tapaamistaan kunnolla.

Selvästi tällaiselle perhetyön kaltaiselle tukimuodolle on tarvetta, sillä perheillä saattaa olla suuri hätä ja avuntarve. Tämä ilmeni siinä, että haastateltavat toivat esille, että avun tulisi olla nopeammin saatavilla. Mietimme johtuuko avun saannin viivästyminen liian pitkistä lastensuojeluilmoitusten käsittelyajoista. Perhetyöntekijät eivät voi aloittaa työskentelyä perheen kanssa ennen kuin lastensuojelutarpeen selvitys on tehty. Haastatteluista ilmeni, että avun saannin jälkeen saattoi kestää liian kauan ennen kuin perhetyöntekijät olivat alkaneet työstää perheen mielestä olennaisinta ongelmaa. Pohdimme johtuuko tämä siitä, että työntekijälle ei ole selvinnyt tarpeeksi ajoissa se, mitä perhe itse pitää tärkeimpänä tavoitteena.

Haastateltavat kokivat, että he eivät olleet saaneet riittävän usein positiivista palautetta työntekijöiltä. Johtuneeko tämä siitä, että työssä keskitytään tavoitteiden toteutumiseen, eli niihin asioihin joissa pitää vielä parantaa ja unohtuuko tämän myötä kehua asiakkaita pienistäkin onnistumisista. Uskomme, että positiivisen palautteen kautta asiakas saadaan paremmin motivoitua muutokseen. Oksasen (2014, 230, 235) mukaan palautteen tarkoitus on tuoda esille positiivisia ja hyvin sujuvia asioita, mutta toisaalta myös kehitettäviä asioita. Parhaassa tapauksessa palautteen saajalle jää tunne omasta osaamisestaan sekä voimavaroistaan, joihin hän voi olla tyytyväinen. Lisäksi hän on saattanut saada kehitysideoita omaan toimintaansa. Tulee kuitenkin huomioida, että asiakkaan temperamentti vaikuttaa hänen tapaansa suhtautua palautteeseen. Uskomme, että tästä johtuen asiakkaat saattavat kokea, että he eivät ole saaneet riittävästi positiivista palautetta.

Toivottiin myös, että koko perhe huomioitaisiin perhetyötä tehtäessä. Tämä on asia, josta pitää perheiden kanssa keskustella, koska perhemuodot ovat nykyään moninaisia ja tilanteet vaihtelevia. Perheen kanssa tulisi keskustella siitä, keiden he katsovat kuuluvan perheeseensä. Perheistä riippuen voi vaihdella se, halutaanko esimerkiksi perheen isää mukaan työskentelyyn. Kuten Järvinen ym.

(2007, 13) ja Vilen ym. (2010, 11) ovat todenneet, että yksiselitteisen perhemääritelmän tekeminen on hankalaa ja perheiden monimuotoisuus tulee huomioida perhetyötä tehtäessä.

## 9 POHDINTA

Opinnäytetyömme tavoitteena oli selvittää lastensuojelun perhetyön asiakasperheiden tyytyväisyyttä perhetyöhön. Ajatus tällaisen tutkimuksen tekemiselle syntyi, kun toinen meistä oli harjoittelussa tutkimuskuntamme lastensuojelun perhetyössä. Siellä heräsi kiinnostus tämänkaltaista tutkimusta kohtaan ja se koettiin tarpeelliseksi perhetyöntekijöiden työn kannalta. Lisäksi olemme molemmat kiinnostuneita lastensuojelusta ja olemme painottaneet opintoja lastensuojelun puolelle harjoittelujen kautta, joten oli luonnollista keskittää opinnäytetyömme tämän aiheen ympärille.

Opinnäytetyöprosessin aloitimme keväällä 2014 tekemällä opinnäytetyön suunnitelman ja tällöin olimme jo yhteydessä yhteistyötahon kanssa. Varsinaisen teoriaosuuden kirjoittamisen aloitimme kuitenkin vasta syksyllä, jota täydensimme haastatteluiden valmistuttua. Kaikki haastattelut teimme syksyn aikana ja niiden analysoinnin aloitimme vuoden 2015 alussa. Mielestämme opinnäytetyöprosessi on edennyt koko matkan ajan hyvin ja olemme olleet luottavaisia työn valmistumisen suhteen. Parityöskentelymme on sujunut todella hyvin, sillä työskentelytappamme täydentävät toisiaan. Pääasiassa olemme kirjoittaneet koko opinnäytetyön yhdessä, lukuun ottamatta haastatteluiden litterointeja, jotka jaoimme keskenään.

Aluksi mietimme suostuvatko asiakkaat antamaan meille haastatteluita näinkin arasta aiheesta. Saimme kuitenkin tehtyä kaiken kaikkiaan seitsemän haastattelua, johon olemme todella tyytyväisiä. Tästä kuuluu suuri kiitos tutkimuskuntamme lastensuojelun perhetyöntekijöille, jotka kannustivat asiakkaitaan antamaan meille haastatteluja. Uskomme, että ilman heidän apuaan emme olisi näinkään montaa haastattelua pystyneet toteuttamaan. Pidimme tiiviisti yhteyttä koko opinnäytetyöprosessimme ajan tutkimuskohteemme yhteyshenkilöön, joka oli yksi perhetyöntekijöistä. Häneltä saimme tukea ja neuvoja opinnäytetyöhömme liittyen. Lisäksi kävimme kaksi kertaa tapaamassa perhetyöntekijöitä heidän työtiloissaan. Keskustelimme heidän kanssaan työmme etenemisestä sekä muista oleellisista asioista, kuten esimerkiksi asiakkaiden yksityisyydensuojan säilyttämisestä.

Mielestämme haastatteluiden tekeminen oli aluksi hieman jännittävää, mutta haastattelutilanteet olivat kuitenkin luontevia ja ilmapiiri oli luottamuksellinen. Olemme

kiitollisia siitä, että haastateltavat päästivät meidät rohkeasti koteihinsa ja kertoivat omista kokemuksistaan avoimesti. Toisinaan varsinaisiin kysymyksiin vastaaminen saattoi kuitenkin jäädä niukaksi ja haastateltavilla tuntui olevan tarve purkaa meillä olevia asioita sekä niistä seuranneita tuntemuksia. Meille jäi tunne, että haastattelutilanteet olivat asiakkaille tilaisuus purkaa perhetyötä koskevia asioita, joista he eivät halunneet tai uskaltaneet puhua suoraan työntekijöiden kanssa. Tämä näkyi siinä, että haastateltavat toivat esille myös negatiivisia asioita sekä kehittämisen kohteita. Koemme haastateltavien luottaneen meihin ja siihen, että heidän yksityisyydensuoja säilyy, sillä he toivat rehellisesti ja avoimesti sekä mitään kaunistelematta esille omia mielipiteitään.

Tutkimustulostemme valossa lastensuojelun perhetyö näyttäytyi meille tarpeellisenä ja toivottuna tukimuotona. Uskomme, että tämänkaltaiselle tukimuodolle tulee olemaan tulevaisuudessa enemmänkin tarvetta, sillä suunnitteilla on sosiaalihuoltolain uudistus. Mielestämme tämä uudistus voi madaltaa perheiden kynnystä haakeutua palveluiden piiriin, mikä puolestaan saattaa nostaa perhetyön asiakasmääriä ja sitä kautta lisätä työntekijöiden tarvetta. Haastateltavat toivat esille, että työntekijöistä välittyy kiire ja aikatauluista kiinnipitäminen saattaa joskus olla hankalaa. Pohdimme vaikeutuuko tämä tilanne uudistuksen myötä entisestään ja onko kunnilla resursseja palkata lisää työntekijöitä perhetyöhön. Toisaalta pohdimme, voiko uudistus johtaa siihen, että tukea tarvitsevat perheet eivät hae palveluita ja tällöin perheiden ongelmat kasvavat haastavammiksi.

Tutkimukseemme osallistui ainoastaan perheiden äidit ja tämä saattoi näkyä vastauksissa. Ajattelimme, että olisimme saaneet monipuolisempaa aineistoa eri näkökulmista, mikäli haastateltavina olisi ollut myös isiä tai perheisiin kuuluvia mieshenkilöitä. Mielestämme olisi mielenkiintoista ja hyödyllistä tutkia tätä aihetta myös asiakasperheiden miesten näkökulmasta. Yhteistyötahomme on kiinnostunut tämänkaltaisesta jatkotutkimuksesta ja tässä olisi mielestämme hyvä opinnäytetyön aihe tuleville opinnäytetyöntekijöille.

Sosiaalialan ammattilaisten eettisten ohjeiden (2013, 6, 28) mukaan ammattietiikka tarkoittaa sosiaalialalla erityisesti halua ja kykyä nähdä sekä kuulla arjen toiminnoissa erilaisia vaihtoehtoja sekä halua ja kykyä mahdollistaa asiakkaan omien näkemysten esiin tuominen. Lisäksi sosiaalialalla työskentelevän tulee olla valmis

kehittämään ammattiaan tutkimuksen ja käytännön kautta. Tämän perusteella tutkimustamme voidaan pitää myös ammattieettisesti merkittävänä, sillä olemme pyrkineet tuomaan esille asiakkaiden mielipiteitä ja tämän kautta mahdollistaneet asiakkaiden osallisuuden kokemuksen. Pyrimme tuomaan asiakkaiden mielipiteet esille mahdollisimman totuudenmukaisesti, niin kuin asiakkaat itse ne esittivät. Tätä kautta perhetyöntekijät pystyvät miettimään erilaisia vaihtoehtoja perhetyön toteuttamiselle. Lisäksi sosionomin (AMK) tulee ymmärtää asiakkaiden tarpeita sekä kyetä tukemaan heidän voimavarojen käyttöönottoa ja vahvistumista eri elämäntilanteissa. Tämä on asia, joka opinnäytetyöprosessin myötä on meille auennut, sillä haastatteluiden kautta meille selvisi se, mitä tarpeita asiakkailla on, kun kyseessä on lastensuojelun asiakkuus.

Liitämme valtaistavat sosiaalityön menetelmät – harjoittelun osaksi opinnäytetyömme prosessia. Haluamme paneutua kunnolla työntekijöiden kanssa tutkimuksemme tuloksiin sen sijaan, että kävisimme vain kertomassa tuloksista. Tarkoituksenamme on pohtia haastatteluista esille nousseita asioita ja mahdollisia kehityskohteita sekä miettiä miten asioita voitaisiin kehittää asiakkaiden tyytyväisyyden takaamiseksi. Koemme tämän olevan hyvä päätös opinnäytetyöprosessille, sillä työntekijät saavat tällöin parhaan mahdollisen hyödyn tutkimuksestamme. Tällä tavoin saamme tuotua myös asiakkaiden ääneen kuuluviin ja mielipiteet konkreettisemmin esille.

## LÄHTEET

- Aalto, H. 2012. Laitilan kaupungin lastensuojelun perhetyön asiakasperheiden kokemuksia perhetyöstä. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Alhanen, K. 2014. Vaarantunut suojeluväliltä. Tutkimus lastensuojelujärjestelmän uhkatekijöistä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen raportti 24/2014.
- Asiakastytyväisyys 2015. [Verkkosivu]. E-conomic. [Viitattu 9.2.2015]. Saatavana: <https://www.e-conomic.fi/kirjanpito-ohjelma/sanakirja/asiakastytyvaisuus>
- Broberg, M. & Tähtinen, J. 2009. Perheen toimivuus ja vanhemmuus yksinhuoltajaperheissä. Teoksessa: K. Forssen, A. Haataja & M. Hakovirta. Yksinhuoltajuus Suomessa. Helsinki: Vammalan Kirjapaino Oy. 154-169.
- Eriksson, E. & Arnkil, T.E. 2005. Huoli puheeksi: Opas varhaisista dialogeista. Stakes. Oppaita 60. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Esimerkki perhetyön prosessista. Päivitetty 25.10.2013. [Verkkosivu]. Sosiaaliportti: lastensuojelun käsikirja. [Viitattu 1.9.2014]. Saatavana: <http://www.sosiaaliportti.fi/Page/c05ce009-c561-46a9-9506-c077ebe32335.aspx>
- Eskola, J. & Vastamäki, J. 2001. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa: J. Aaltola & R. Valli. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 24- 42.
- Fjäder, T. & Varetto-Schnitter, T. 2014. Perheiden kokemuksia lastensuojelun perhetyöstä. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Forssen, K., Haataja, A. & Hakovirta, M. 2009. Yksinhuoltajien asema suomalaisessa hyvinvointivaltiossa. Teoksessa: K. Forssen, A. Haataja & M. Hakovirta. Yksinhuoltajuus Suomessa. Helsinki: Vammalan Kirjapaino Oy, 9-18.
- Forssen, K. & Ritakallio, V-M. 2009. Yksinhuoltajaäitien moniulotteinen köyhyys Euroopassa. Teoksessa: K. Forssen, A. Haataja & M. Hakovirta. Yksinhuoltajuus Suomessa. Helsinki: Vammalan Kirjapaino Oy, 77-94.
- Grönholm, P & Ylä-Tuuhonen, M. 30.10.2014. Väsymys vaivaa pikkulasten vanhempia –asiantuntijat syyttävät yksin pärjäämisen kulttuuria. [Verkkolehtiartikkeli]. Helsingin Sanomat. [Viitattu 18.3.2015]. Saatavana: <http://www.hs.fi/kotimaa/a1414562703371>
- Halttunen, T. 1999. ”Tarttis pärjätä itteeki”. Toimeentulotuki ja lapsiperheiden taloudellinen selviäminen laman jälkeisessä Suomessa. Väestöliitto, Väestöntutkimuslaitos, Julkaisusarja D 35. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

- Heino, T. 2009. Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa: M. Bardy. (toim.) Lastensuojelun ytimessä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 52–75.
- Heino, T. 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Helsinki: Valopaino Oy.
- Heino, T. 2007. Keitä ovat uudet lastensuojelun asiakkaat? Tutkimus lapsista ja perheistä tilastolukujen takana. [Verkkajulkaisu]. Stakes. [Viitattu 8.4.2015]. Saatavana: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77977/T30-2007-VERKKO.pdf?sequence=1>
- Heino, L & Miller, H. 2007. Kohti varhaista vastuunottoa. Teoksessa: N. Remsu & M. Törrönen (toim.) Varhainen Vastuunotto. Helsinki: Painotalo Miktor, 11–15.
- Heino, T., Berg, K. & Hurtig, J. 2000. Perhetyön ilo ja hämmennys: lastensuojelun perhetyömuotojen esittelyä ja jäsenyyksiä. Aiheita 14. Helsinki: Stakes.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Holmila, M., Huhtanen, P., Martikainen, P., Mäkelä, P. & Virtanen, A. 2009. Lasten huoltajien alkoholinkäytön ja haittojen kehitys. Teoksessa: J. Lammi-Taskula, S. Karvonen & S. Ahlström (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Helsinki: Yliopiston kirjapaino, 104-113.
- Hämäläinen, J. 1987. Laadullinen sosiaalitutkimus käytännössä. Johdatus laadulliseen sosiaalitutkimuksen ”käsityötaitoon”. Kuopion yliopiston julkaisuja. Yhteiskuntatieteet. Tilastot ja selvitykset 2/1987. Kuopio.
- Härkönen, J. 2005. Lapset työttömissä kotitalouksissa. Teoksessa: H. Isoniemi & I. Penttilä (toim.) Perheiden muuttuvat elinolot. Artikkeleita lapsiperheiden elämänmuutoksista. Tilastokeskus, tutkimuksia 243. Helsinki: Multiprint Oy, 109-121.
- Janesick, V. J. 2000. The choreography of qualitative research design. Teoksessa: N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (toim.), 379-399.
- Järvinen, M. 18.6.2014. Motivoiva haastattelu. [Verkkosivu]. Käypä hoito. [Viitattu 18.3.2015]. Saatavana: <http://www.kaypahoito.fi/web/kh/suosituks/suositus.jsessionid=031CAB1D7782CC70BD192B73AF2F5A0A?id=nix02109>
- Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M & Virolainen, A. 2007. Perheen parhaaksi: perhetyön arkea. Helsinki: Edita Prima.
- Kananoja, A., Lähteinen, M., & Marjamäki, P. 2011. Sosiaalityön käsikirja. Tallinna: Tallinna Raamatutrükikoda.
- Kinnunen, U., Malinen, K. & Laitinen K. 2009. Työn ja perheen yhteensovittaminen: Perheiden kokemuksia ja ratkaisuja. Teoksessa: A. Rönkä, K. Malinen &

- T. Lämsä. (toim.) Perhe-elämän paletti: vanhempana ja puolisona vaihtelevassa arjessa. Juva. WS Bookwell Oy, 124-147.
- Kiviniemi, K. 2001. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa: Aaltola, J. & Valli, R. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2: näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 68–82.
- Kopra, J. 18.3.2011. Lisää tasa-arvoa vanhempainvapaisiin. [Verkkolehtiartikkeli]. Kouvolan Sanomat. [Viitattu 18.3.2015]. Saatavana: <http://www.kouvolan.fi/Mielipide---Sana-on-vapaa/2011/03/18/Lis%C3%A4%C3%A4+tasa-arvoa+vanhempainvapaisiin/2011210812456/69>
- Korkiakangas, M. 2005. Perheen voimavaroja etsimässä: Tapaustutkimus asiakaslähtöisistä työorientaatioista lastensuojelun perhetyössä. [Verkkojulkaisu]. Nuorten ystävät ry. Raportteja 6/2005. [Viitattu 13.3.2015]. Saatavana: <https://www.nuortenystavat.fi/file.php?fid=191>
- Koski-Jännes, A. 3.4.2008. Motivoiva haastattelu. [Ppt-esitys]. Duodecim. [Viitattu 18.3.2015]. Saatavana: [http://www.duodecim.fi/kotisivut/docs/f275002594/tup\\_luento030408.pdf](http://www.duodecim.fi/kotisivut/docs/f275002594/tup_luento030408.pdf)
- Kouhia, A. 2008. Muutosaltius ja pahoinvointia aiheuttavat tekijät lastensuojelun avohuollon asiakaslapsen elämässä. Perhekeskeinen näkökulma. Sosiaalityön pro gradu-tutkielma. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Tampereen yliopisto.
- Kristeri, I. 2002. Vahvaan vanhemmuuteen. Helsinki: Kirjapaja Oy.
- Kuoppala, T. & Säkkinen, S. 2014. Lastensuojelu 2013: Tilastoraportti. [Verkkojulkaisu]. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. [Viitattu 4.3.2015]. Saatavana: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116946/Tr26\\_14.pdf?sequence=5](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116946/Tr26_14.pdf?sequence=5)
- Kuoppala, T. & Säkkinen, S. 2013. Lastensuojelu 2012: Tilastoraportti. [Verkkojulkaisu]. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. [Viitattu 15.10.2014]. Saatavana: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110691/Tr30\\_13.pdf?sequence=5](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110691/Tr30_13.pdf?sequence=5)
- Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kuusrainen, T. 2012. Toiminnallisuus lastensuojelun perhetyössä: puuhastelua vai tavoitteellista toimintaa? Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Sosiaalityön pro –gradu tutkielma.
- Kähkönen, E. 2014. Sosiaalihuoltolain uudistus madaltaa tuen hakemisen kynnystä. [Verkkosivu]. Tesso. [Viitattu 3.3.2015]. Saatavana: <http://www.tesso.fi/artikkeli/lapsiperheille-tukea-nopeasti-ja-jarkevasti>
- L. 13.4.2007/417. Lastensuojelulaki.



- Lammi-Taskula, J. & Karvonen, S. (toim.) 2014. Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Lammi-Taskula, J. & Salmi, M. (toim.) 2009. Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Lapsiperhe Suomessa. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Lastensuojelu.info. Lastensuojelun Keskusliitto. [Viitattu 8.10.2014]. Saatavana: <http://www.lastensuojelu.info/fi/lapsiperhe-suomessa.html>
- Lastensuojelu. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 12.3.2015]. Saatavana: [http://www.stm.fi/sosiaali\\_ja\\_terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/lastensuojelu](http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/lastensuojelu)
- Lastensuojelun asiantuntijatyö. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Oma Sydän Oy. [Viitattu 12.3.2015]. Saatavana: <http://www.omasydan.fi/arviointi-ja-asiantuntijaty%C3%B6>
- Lastensuojelu.info. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Lastensuojelun Keskusliitto. [Viitattu 1.10.2014]. Saatavana: <http://www.lastensuojelu.info/fi/index.html>
- Lastensuojelun käsikirja. 2014. [Verkkosivusto]. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. [Viitattu 1.10.2014]. Saatavana: <http://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja>
- Lehdistötiedote. 2012. [Verkkosivusto]. Lastensuojelun Keskusliitto. [Viitattu 23.2.2015]. Saatavana: [http://www.lskl.fi/tiedottaa/tiedotusvalineille/tiedotteet/tiedotteet\\_2012/lastensuojelu.info\\_tarjoaa\\_tietoa\\_suomalaisesta\\_lastensuojelusta\\_venajaksi.2679.news](http://www.lskl.fi/tiedottaa/tiedotusvalineille/tiedotteet/tiedotteet_2012/lastensuojelu.info_tarjoaa_tietoa_suomalaisesta_lastensuojelusta_venajaksi.2679.news)
- Mikkola, M. 2004. Lastensuojelu ja eurooppalaiset ihmisoikeudet. Teoksessa: A. Puonti, T. Saarnio & A. Hujala (toim.) Lastensuojelu tänään. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 63-64.
- Mikkola, M. 2005. Lastensuojelulain tausta. Teoksessa: A. Puonti, T. Saarnio & A. Hujala (toim.) Lastensuojelu tänään. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 77-84.
- Myllärniemi, A. 2007. Lastensuojelun avohuollon perhetyö ammattikäytäntönä – jäsenyyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa. Helsinki: SOCCAn ja Heikki Waris- instituutin julkaisuja 6/2007.
- Myllärniemi, A. 2005. Huostaanotettujen kriteerit pääkaupunkiseudulla. Selvitys pääkaupunkiseudun lastensuojelun sijoituksista. Helsinki: SOCCAn ja Heikki Waris- instituutin julkaisusarja nro 7.
- Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Oksanen, J. 2014. Motivointi työvälineenä. Juva: Bookwell Oy.

- Peltonen, H. 30.11.2012. Terveystoimittaja: lapsiperheet ovat kovilla. [Verkkoleh-tiartikkeli]. Helsingin Sanomat. [Viitattu 18.3.2015]. Saatavana: <http://www.hs.fi/kotimaa/a1305624205331>
- Perhetyöntekijät 2014. Haastattelu 12.12.2014.
- Perälä, M-L., Salonen, A., Halme, N. & Nykänen, S. 2011. Miten lasten ja perhei-den palvelut vastaavat tarpeita? Vanhempien näkökulma. [Verkojulkaisu]. THL raportti 36/2011. [Viitattu 18.3.2015]. Saatavana: <https://www.thl.fi/documents/10531/95613/Raportti%202011%2036.pdf>
- Puustinen-Korhonen, A. 2012. [Verkkosivu]. Kunnat.net. [Viitattu 1.10.2014]. Saa-tavana: <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/sosiaalipalvelut/lapset/lastensuojelu/Sivut/default.aspx>
- Puustinen-Korhonen, A. & Pösö, T. 2010. Toteutuuko lapsen oikeus pysyviin kas-vuolosuhteisiin? Puheenvuoro lastensuojelun vaikuttavuudesta. Lapsiasia-avaltutetun toimiston julkaisuja 3/2010.
- Reijonen, M. (toim.) 2005. Voimaa perhetyöhön: arjen tuki ja ammatilliset verkos-tot. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.
- Repo, K. 2009. Lapsiperheiden arki. Näkökulmina raha, työ ja lastenhoito. Väitös-kirja. Tampere: Acta Universitatis Tampereensis 1479.
- Rousu, S. & Holma, T. 2004. Lastensuojelupalvelujen onnistumisen arviointi. Jy-väskylä: Kirjapaino Oma Oy.
- Rousu, S. & Holma, T. 2003. Lastensuojelupalvelujen hankinta ja tuottaminen. [Verkojulkaisu]. Helsinki: Suomen kuntaliiton verkkojulkaisu. [Viitattu 12.3.2015]. Saatavana: [http://shop.kunnat.net/product\\_details.php?p=132](http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=132)
- Rönkkö, L. & Rytönen, T. 2010. Monisäikeinen perhetyö. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Rönkä, A., Malinen, K. & Lämsä, T. 2009. Perhe-elämän paletti: Vanhempana ja puolisona vaihtelevassa arjessa. Juva: WS Bookwell Oy.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. [Verkojulkaisu]. KvaliMOTV – menetelmäopetuksen tietovaranto. [Viitattu 23.2.2015]. Saatavana: [http://www.fsd.uta.fi/metelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_2.html](http://www.fsd.uta.fi/metelmaopetus/kvali/L7_3_2.html)
- Saarnio, T. 2004. Perhetyö lastensuojelutyössä. Teoksessa: A-M. Puonti, T. Saar-nio & M. Hujala (toim.) Lastensuojelu tänään. Jyväskylä: Gummerus kirjapai-no Oy, 240–254.
- Salo-Chydenius, S. 2010. Motivoiva haastattelu / Motivoiva toimintatapa. [Verkko-sivu]. Päihdelinkki.fi. [Viitattu 3.3.2015]. Saatavana: <http://www.paihdelinkki.fi/fi/tietopankki/tietoiskut/paihdeyon-menetelmat-ja-koulutus/motivoiva-haastattelu-motivoiva>

- Seppänen, P., Hansen, M., Janhunen, T., Kytöpuu, K., Salo, S., Seppänen, S., Tapio, N. & Vilén. 2010. Perhetyön työkalupakki täydentyy. Teoksessa: Vilén, M., Seppänen, P., Tapio, N. & Toivanen, R. (toim.) Kohtaamisia lapsiperheissä: Menetelmiä perhetyöhön. Helsinki: Painopaikka Oy Nord Print Ab, 207–256.
- Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. 2013. [Verkkosivu]. Talentia ry. Ammatteettinen lautakunta. [Viitattu 3.3.2015]. Saatavana: [http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2013\\_net.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2013_net.pdf)
- Tutkittavien itsemääräämisoikeus. 2014. [Verkkosivu]. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. [Viitattu 27.1.2015]. Saatavana: <http://www.tenk.fi/fi/eettinen-ennakkoarviointi-ihmistieteiss%C3%A4/periaatteet>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tuurala, T. & Holma, T. 2009. Lastensuojelun laatusanasto: palvelujen tuottaminen ja hankkiminen. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Suomen kuntaliitto. [Viitattu 13.3.2015]. Saatavana: [http://shop.kunnat.net/product\\_details.php?p=305](http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=305)
- Uusimäki, M. 2005. Perhetyötäkö kaikki? [Verkkojulkaisu]. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja 20. [Viitattu 13.3.2015]. Saatavana: [http://www.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/Julkaisu\\_20.pdf](http://www.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/Julkaisu_20.pdf)
- Vilén, M., Hansen, M., Janhunen, T., Kytöpuu., Salo, S., Seppänen, P., Seppänen S. & Tapio, N. 2010. Perhe ja perhetyö. Teoksessa: Vilén, M., Seppänen, P., Tapio, N. & Toivanen, R. (toim.) Kohtaamisia lapsiperheissä: Menetelmiä perhetyöhön. Helsinki: Painopaikka Oy Nord Print Ab, 10-56.
- YK:n lapsen oikeuksien yleissopimus.1989. [Verkkojulkaisu]. Unicef. [Viitattu 21.10.2014]. Saatavana: [https://unicef.studio.crasman.fi/pub/public/pdf/LOS\\_A5fi.pdf](https://unicef.studio.crasman.fi/pub/public/pdf/LOS_A5fi.pdf)

## **LIITTEET**

Liite 1. Saatekirje

Liite 2. Suostumus haastatteluun

Liite 3. Teemahaastattelurunko

## LIITE 1. Saatekirje

Hyvät perhetyön asiakkaat!

Olemme viimeisen vuoden sosionomiopiskelijoita Seinäjoen Ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyötä lastensuojelun perhetyöstä ja yhteistyökumppanimme on [REDACTED]. Opinnäytetyömme tutkimustavoitteena on selvittää asiakkaiden kokemuksia perhetyöstä sekä tyytyväisyyttä siitä saamaansa tukeen. Opinnäytetyön aineiston keräämme haastattelemalla [REDACTED] lastensuojelun perhetyön asiakasperheitä. Toivoisimme nyt apua aineiston keruuseen perheiltä, joilla on kokemusta lastensuojelun perhetyöstä, sillä haluamme saada asiakkaiden äänen kuuluviin.

Haastattelut tulevat kestämään noin 30-45 minuuttia ja toteutamme ne syksyllä 2014. Haastattelupaikkana voi olla haastateltavan koti tai joku muu ennalta sovittu rauhallinen paikka. Haastateltavien luvalla haastattelut nauhoitetaan haastattelutilanteiden nopeuttamiseksi.

Opinnäytetyössämme huolehdimme yksityisyydensuojan toteutumisesta ja tämän vuoksi emme mainitse mistä kunnasta on kyse. Emme myöskään tuo työssämme esille haastatteluihin osallistuneiden nimiä, ikää tai sukupuolta.

Haastattelutilanteita ei tarvitse jännittää. Toivomme, että tilanteesta muodostuu rento ja mukava juttutuokio, jossa mielipiteenne sekä ajatuksenne pääsevät esille. Arvostamme suuresti teidän panostanne, sillä jokainen haastattelu on meille tärkeä opinnäytetyömme onnistumisen kannalta.

Mikäli olette halukkaita antamaan meille haastattelun, niin allekirjoittakaa liitteenä oleva kirjallinen suostumus yhteystietojenne luovuttamiseen ja antakaa se perhetyöntekijällemme 30. syyskuuta mennessä. Yhteystietonne tulee vain meidän tietoomme ja sen takia, että voimme olla yhteydessä teihin ja sopia haastattelusta.

Valmis opinnäytetyö on luettavissa keväällä 2015 Internetistä osoitteessa [Theseus.fi](http://Theseus.fi).

Ystävällisin terveisin:

Sanna Nuutinen

040-5596038

[sanna.nuutinen@seamk.fi](mailto:sanna.nuutinen@seamk.fi)

Jonna Ritola

050-3541704

[jonna.ritola@seamk.fi](mailto:jonna.ritola@seamk.fi)

**LIITE 2. Suostumus haastatteluun**

Annan suostumuksen yhteystietojeni luovuttamiseen Seinäjoen Ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijoille heidän opinnäytetyötään varten.

Allekirjoitus

Aika ja paikka

---

---

### LIITE 3. Teemahaastattelurunko

#### ALOITUS/PERHEEN TAUSTAA

1. Ketä perheeseen kuuluu?
2. Minkä ikäisiä lapset ovat?
3. Harrastaako perheenne yhdessä jotain tai harrastavatko lapset?

ASIAKKUUS: Milloin asiakkuus on alkanut ja miltä ensimmäinen tapaaminen perhetyöntekijöiden kanssa tuntui?

4. Kauanko olette olleet perhetyön asiakkaina?
5. Oletteko edelleen perhetyön asiakkaina?
6. Mitä kautta olette tulleet perhetyön asiakkaiksi?
7. Miten perheenne on ottanut perhetyöntekijän vastaan? Miltä on tuntunut, kun työntekijä on tullut kotiinne?
8. Onko teillä ollut koko ajan sama perhetyöntekijä? Oletteko huomanneet eroja sen suhteen, että kuka työntekijä tulee kotikäynnille?

#### TAVOITTEET

9. Oletteko laatineet asiakassuunnitelman perhetyöhön liittyen?
10. Mitä tavoitteita teillä on perhetyön suhteen? Ovatko ne toteutuneet? Ovatko tavoitteet muuttuneet matkan varrella?

KOTIKÄYNNIT JA MUUT TOIMINTAMUODOT: Mitä perhetyö on teidän kohdalla pitänyt sisällään?

11. Mitä perhetyöntekijän käynneillä tapahtuu?
12. Minkälainen tunnelma käynneillä on?
13. Minkälainen tunnelma kotonanne on käyntien jälkeen?
14. Kuinka usein perhetyöntekijä käy kotonanne?
15. Kauanko perhetyöntekijän käynnit kestävät?
16. Minkälainen kokemus teille on jäänyt perhetyöstä?
17. Koitko, että ajatuksia ja toiveitasi on kuunneltu?



TYTYVÄISYYS PERHETYÖHÖN: Minkälainen merkitys perhetyöllä on ollut teidän perheelle?

18. Onko perhetyö ollut mielestänne hyödyllistä? Onko siitä ollut apua tilanteeseenne?
19. Miten perhetyö on hyödyttänyt perhettänne?
20. Koetteko, että olette saaneet riittävästi aikaa perhetyöstä?
21. Onko perheenne elämäntilanne muuttunut perhetyön myötä? Miten? Positiivinen suunta?
22. Oletteko huomanneet lapsissa muutoksia perhetyön myötä? Millaisia?
23. Onko koulusta tms. tullut palautetta muutoksesta? Millaista palautetta?
24. Onko perhetyö on vaikuttanut vanhempien jaksamiseen?
25. Oletteko havainneet muutosta suhteessa kumppaniin/puolisoon, entäs lapsiin?
26. Oletteko tyytyväisiä perhetyöstä saamanne apuun?
27. Ketä varten mielestänne perhetyö on?

KEHITETTÄVÄÄ: Mitä kehitettävää perhetyössä mielestänne on?

28. Olisitteko toivoneet käynneiltä/perhetyöltä enemmän? Mitä?