
Perhekuntoutuksen kriittiset tekijät ja kehittämiskohteet asiakkaiden näkökulmasta

Asiakaspalautteen hyödyntäminen kehittämiskohteiden tunnistamisessa ja sosiaalialan
organisaatioiden oppimisessa

Veera Kettunen
Tampereen yliopisto
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta
Sosiaalityön pro gradu -tutkielma
Toukokuu 2018

TIIVISTELMÄ

TAMPEREEN YLIOPISTO
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta
VEERA KETTUNEN:
Pro gradu –tutkielma, 73 s.
Sosiaalityö
Toukokuu 2018

Tämän tutkielman aiheena on perhekuntoutuksen toiminnan tarkasteleminen asiakaspalautteiden valossa. Lähtökohtana on organisaation muutokset ja oppiminen ja kuinka palautteen avulla on mahdollista tunnistaa toiminnan kannalta kriittisiä tekijöitä, jotka ovat tärkeitä toiminnan tuloksellisuudelle sekä tunnistaa toiminnassa olevia häiriöitä, jotka voivat estää toiminnan onnistumisen.

Tutkielman tarkoituksena on selvittää, millaista asiakaspalautetta perhekuntoutuksesta on annettu ja minkälaisia kriittisiä tekijöitä, ristiriitoja ja jännitteitä asiakaspalautteiden kautta on mahdollista tunnistaa. Tutkimuksellisenä lähestymistapana on Flanaganin (1954) kehittämä kriittisten tapahtumien tutkiminen, jossa ensin täytyy perehtyä tutkittavana olevaan toimintaan. Tätä varten haastattelin perhekuntoutuksen työntekijöitä ja perehdyin yksikön esitteisiin ymmärtääkseni toiminnan tavoitteita ja tarkoitusta.

Tutkielman aineistona on asiakaspalautteita tutkimuksen kohteena olevasta perhekuntoutuksesta. Aineistona on seitsemän asiakkaiden ryhmäkeskustelua vuosilta 2014-2015 sekä samalta ajalta kerättyjen asiakaspalautelomakkeiden avoimia vastauksia. Asiakaspalautteiden analyysissä käytän menetelmänä sisällönanalyysiä. Analyysin teemoittelussa hyödynnän Engeströmin (1995) toimintajärjestelmän mallia, jossa asiakaspalautteet on luokiteltu toimintajärjestelmän mukaisesti tekijään, työvälineisiin, sääntöihin, yhteisöön, työnjakoon ja kohteeseen, eli asiakkaaseen liittyviin osa-alueisiin. Näiden luokkien sisällä muodostui tyypittelyn kautta erilaisia alaluokkia.

Asiakaspalautteiden perusteella kriittisiksi tekijöiksi näyttäytyy työntekijöiden vuorovaikutus, perheen tarpeen ja tilanteen mukaisesti suunniteltu työskentely ja tarjottu tuki, asiakkaan oma toimijuus ja voimavarat sekä yhteisöllisyys ja vertaistuki. Ristiriitoja ja jännitteitä työskentelyyn tuovat asiakkaiden erilaiset tarpeet ja toiveet kuntoutuksen suhteen sekä byrokratia- ja asiakastyön jännitteiset tavoitteet ja käytännöt.

Avainsanat: perhekuntoutus, organisaation oppiminen, kehittäminen, toimintajärjestelmän malli, asiakaspalautte, kriittisten tapahtumien menetelmä

ABSTRACT

UNIVERSITY OF TAMPERE

Faculty of Social Sciences

VEERA KETTUNEN

Master's thesis, 73 p.

Social Work

May 2018

The subject of this thesis is the activity of the family rehabilitation unit and the main goal is to look at it through the perspectives of the customers. The theoretical basis consists theories about organizational change and learning processes. The feedback is crucial in identifying factors, that are critical to the success of the organization, and in identifying tensions and contradictions, that may cause disturbances in the organization.

In this thesis I aim to find out what kind of customer feedback has been given about the family rehabilitation unit and what kind of critical factors, contradictions and tensions can be identified with the help of customer feedback. The approach of this study is based on Flanagan's (1954) method of critical incidents, in which it is important to get to know and to understand the activity in question. I interviewed the workers in the family rehabilitation to create an understanding of the activity and to describe it to the readers.

The family rehabilitation unit has collected customer feedback continuously during their existence. In this study I use the group feedback discussion from the years 2014-2015 as the main material and the customer questionnaires from the same time period as a complementary material. I use the method of the content analysis to examine the customer feedbacks and to classify the contents according to the activity system developed by Engeström (1995). Activity system consists of divisions of subjects, instruments (mediating artefacts), rules, community, division of labor and objects.

According to the customer feedbacks the critical factors seems to be: interaction of the employees, planning of the work according to the needs of the customers, customer's own agency and resources as well as the peer support gotten from the community. Customer's diverse needs and different expectations as well as the contradictory aims and policies of the bureaucratic and customer-oriented work seems to create tension and conflict in the activity of the rehabilitation.

Key words: family rehabilitation, organizational learning, organizational development, model of activity system, customer feedback, critical incident technique

Sisällysluettelo

1.	Johdanto.....	1
2.	Perhekuntoutus lastensuojelussa.....	5
2.1.	Perhe, lastensuojelu ja perhekuntoutus	5
2.2.	Tutkimuskohteena olevan perhekuntoutuksen kuvaus.....	9
3.	Organisaatioiden kehittäminen	16
3.1.	Organisaatiot ja oppiminen	16
3.2.	Toimintajärjestelmän malli	19
3.3.	Kehittämiskohteiden tunnistaminen ja asiakaspalautteen hyödyntäminen	23
4.	Sosiaalialan kehittämisen haasteita.....	27
4.1.	Asiakaslähtöisyyden ja vuorovaikutuksen haasteita	27
4.2.	Kilpailevat intressit, arvot ja riittävän hyvä	29
5.	Tutkimuksen toteutus	34
5.1.	Tutkimuksellinen lähestymistapa ja tutkimusasetelma	34
5.2.	Tutkimusaineisto.....	36
5.3.	Analyysimenetelmät ja analyysin toteuttaminen.....	37
5.4.	Tutkimuksen toteuttamisesta ja eettisyydestä	39
6.	Asiakaspalautteet perhekuntoutuksen toiminnasta	44
7.	Kriittisiä tekijöitä, ristiriitoja ja jännitteitä	56
7.1.	Kriittiset tekijät toiminnan onnistumisen kannalta.....	56
7.2.	Jännitteitä ja ristiriitoja asiakkaiden näkökulmasta.....	59
7.3.	Yhteenveto tuloksista	63
8.	Pohdinta.....	65
8.1.	Pohdintaa tuloksista	65
8.2.	Pohdintaa asiakaspalautteiden hyödyntämisestä.....	66
8.3.	Pohdintaa jatkotutkimuksista	67
	Lähteet.....	69

Kuvioluettelo

Kuvio 1	Perhekuntoutuksen prosessi	11
Kuvio 2	Toimintajärjestelmän malli	22
Kuvio 3	Esimerkki aineiston analyysin etenemisestä	39

1. Johdanto

Lastensuojelu ja sosiaaliala on ollut valtavassa murroksessa ja muutoksessa 2000-luvulla. Yhteiskunnallisessa ja ideologisessa maailmassa on tapahtunut suuria muutoksia, jotka ovat vaikuttaneet ja vaikuttavat edelleen niin lastensuojeluun kuin koko sosiaalialaan. Yhteiskunta on muuttunut teollistuneesta yhä enemmän palveluyhteiskunnaksi. (Koskiaho 2008, 18-19.) Epätyyppilliset työsuhteet ja epävarmuus ovat lisääntyneet ja vaikuttaneet niin nuorten kuin vanhempienkin tulevaisuudennäkymiin. (Raunio 2009, 256.) Haasteita sosiaalialan palvelujärjestelmään tuo Suomen väestön heterogeenistyminen ja asiakkaiden erilaiset tarpeet. Kantaväestössäkin on yhä useampia erilaisia ryhmiä, joiden erityistarpeisiin palvelujärjestelmän on kyettävä vastaamaan. Lisäksi sosiaalihuollon asiakkaina on kasvava määrä muista maista muuttaneita, joista osa –varsinkin turvapaikanhakijat – tarvitsevat runsaasti tukea kotoutumiseen ja yhteiskunnan sisälle pääsemiseksi. Yhteiskunnassa on tapahtunut merkittävä asennemuutos asiakkuuden suhteen. Sosiaali- ja terveystalouden käyttäjät nähdään nykyisin yhä enemmän kuluttajina ja asiakkaina, joita koskee aiempaa laajemmin valinnanvapaus. Valinnanvapaus tuo mukanaan niin hyviä kuin huonoja asioita ja voi johtaa julkisten palveluiden vähenemiseen ja yhteiskunnan huono-osaisten mahdollisuuksien kaventumiseen. (Koskiaho 2009, 154-155.) Sosiaalialan organisaatioiden tulee huomioida asiakkaiden ajatukset ja toiveet toiminnassaan ja pyrkiä lisäämään asiakkaiden osallisuutta.

Myös lainsäädännöllisesti lastensuojelun kentällä on tapahtunut muutoksia: Lastensuojelulaki uudistui 2007 ja Sosiaalihuoltolaki 2014. Ne ovat vaikuttaneet työskentelyn reunaehtoihin ja luoneet tarvetta palvelurakenteen muuttamiselle. Sosiaalialan organisaatioiden tulee kyetä muuttumaan pysyäkseen mukana kiihtyvässä muutoksessa ja kyetäkseen vastaamaan asiakkaiden muuttuviin ja vaihteleviin tarpeisiin sekä vaikuttamaan asiakkaiden yhä kompleksisimpiin ja monisyisimpiin tilanteisiin ja ongelmiin. Sosiaalialalla tarvitaan tutkimusta palveluiden vaikuttavuudesta, asiakkaiden kokemuksista sekä siitä, miten sosiaalialan organisaatioita tulisi kehittää.

Sosiaalialalla suhtaudutaan kriittisesti asiakastyytyväisyyskyselyihin, sillä niiden tuottama tieto on usein vähäistä. Useimmiten asiakastyytyväisyyskyselyt tuottavat tuloksen, että 70-80 prosenttia asiakkaista ovat tyytyväisiä. Tämän vuoksi on kehitetty muita palautemekanismeja, kuten fokusryhmähaastattelu, kriittisten tapahtumien tarkastelu, vertaishaastattelu, sosiaalinen raportointi ja SWOT-analyysi. (Hokkanen 2016, 122-123.) Asiakaspalautteiden avulla on mahdollista tarkastella

sosiaalialan organisaatioita ja siinä näkyviä kehittämiskohteita asiakkaiden näkökulmasta. Tämä pro gradu -tutkielma sai alkunsa siitä, että tutkimuskohteena oleva perhekuntoutuksen organisaatio oli kerännyt asiakaspalautteita asiakaskyselylomakkeiden ja ryhmäkeskustelujen avulla ja toivoi pystyvänsä hyödyntämään niitä systemaattisesti oman toimintansa kehittämisessä.

Organisaation oppimisen ja työn kehittämisen tavoitteena on pyrkiä auttamaan asiakkaita mahdollisimman hyvin ja heidän tarpeidensa mukaan. Organisaation oppimisessa ei ole kyse pelkästään työntekijöiden oppimisesta, vaan organisaation kyvystä yhdessä reflektoida omaa toimintaa, tuottaa siitä tietoa ja hyödyntää saatua tietoa organisaation tavoitteiden saavuttamiseksi. Oppivan organisaation ajatukseen kuuluu organisaation jatkuvan kehittämisen malli ja erilaisten organisaation oppimisprosessien tukeminen. Oppiminen on nykyajan organisaatioille sekä kilpailuvaltti että elinehto. Jatkuvasti muuttuva ympäristö johtaa siihen, että jos organisaation kyky oppia ja uusiutua on heikko, organisaation koko toiminta on vaakalaudalla. Muutoksen hallinta vaatii uudenlaista suhtautumista ja muutoksen ymmärtämistä. Jottei organisaatio menettäisi toimintakykyään ”turbulenssissa”, sen täytyy yrittää ennakoita, myötäillä ja ohjailta muutosta. Nykyinen työelämä vaatii jatkuvaa oppimista niin organisaatioilta kuin yksilöiltä. (Sydänmaanlakka 2012, 25-26.) Palautteen merkitys oppimisen kannalta on oleellinen niin yksilön oppimisessa kuin organisaation oppimisessa. Esimerkiksi ilman asiakaspalautetta organisaation on vaikea tunnistaa, mikä sen toiminnassa on hyvää ja mikä huonoa.

Päätäjät ja työntekijät saavat jatkuvasti erilaista tietoa oman itsensä ja työn toiminnan kehittämiseksi. Jos tietoa hyödynnetään yksipuolisesti vain yhdestä tai muutamasta näkökulmasta, vaarana on kokonaiskuvan vääristyminen ja vinoutuminen. Organisaatioiden johtamisessa ja päätöksenteossa tarvitaan monenlaista tietoa, mutta useimmiten päätöksenteossa korostuu tuore numerotieto ja päättäjien ennako-oletuksia tukeva tieto. Päätöksen teon pohjana käytetään yleensä vain helposti, nopeasti ja luotettavasti saatavaa tietoa. Laadullinen ja kuvaileva tieto sekä asiakastieto ovat aliedustettuna päätöksenteossa. (Arantola 2006, 36, 41-42.) Sosiaalialan palveluissa on yhä tärkeämpää ottaa asiakkaat mukaan palveluiden kehittämiseen. Asiakas voi osallistua palvelun kehittämiseen osana hänen omaa kehitysprosessiaan ja tuomalla esille kokemuksensa ja kehittämisehdotuksensa organisaation tietoon. Tämä mahdollistaa sen, että organisaatio voi arvioida ja kyseenalaistaa nykyisiä käytäntöjä ja tarvittaessa muuttaa niitä. (Niskala, Kostamo-Pääkkö & Ojaniemi 2015, 137.) Sosiaalialalla asiakkaan osallisuuden vahvistaminen ja huomioiminen kuuluu sosiaalityön eetokseen ja arkisiin käytäntöihin. Ihanteellista olisi, että sosiaalialan asiakkaat olisivat mukana vaikuttamassa toiminnan ja työn suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioimisessa.

Asiakkailla on omat odotukset ja toiveet palvelulta ja he voivat toivoa erilaista osallisuutta kuin mitä järjestelmä mahdollistaa tai mitä toinen asiakas toivoo. Kokemukset osallisuudesta tai osattomuudesta ovat subjektiivisia ja voivat olla hyvin erilaisia eri henkilöillä samoissa palveluissakin. (Leeman & Hämäläinen 2016) Eriävät kokemukset osallisuudesta tai osattomuudesta tekevät palvelun kehittämisen haastavaksi. Asiakkailla voi olla myös ristiriitaisia toiveita. Lisäksi asiakkaiden toiveet ja odotukset voivat olla ristiriidassa palvelun tarkoituksen ja tavoitteiden kanssa. On tärkeä ottaa asiakkaiden toiveet ja odotukset huomioon, mutta samalla niitä tulee peilata työntekijöiden näkemyksiin ja organisaation tavoitteisiin. Asiakkaiden näkemyksiä palveluista voidaan kerätä asiakaspalautteiden, asiakasraatien ja -foorumien ja kehittäjäasiakas -toiminnan kautta. (Pieviläinen, Pyykkönen & Saukkonen 2014, 5.) Asiakkaiden toiveiden ja odotusten lisäksi toiminnan kehittämisessä on otettava huomioon ulkoapäin ja organisaatiolta perhekuntoutukseen kohdistuvia tavoitteita.

Asiakaspalautteiden tärkeys tunnustetaan organisaatioissa, mutta siitä huolimatta ne eivät välttämättä ole johtaneet toiminnan parantamiseen ja kehittymiseen. Syitä tälle ovat muun muassa, ettei palautteiden tuloksia hyödynnetä systemaattisesti, palautteen keräämisen tarkoitus on huonosti määriteltä, kysymykset eivät ole tarpeeksi yksityiskohtaisia, palautteiden tuloksia ei välitetä eteenpäin tai tulosten tulkinnan hankaluuksien vuoksi. (Oja 2010, 13.) Asiakaslähtöisyys ja asiakkaan huomioiminen ovat sosiaalityön ytimessä, koska liikutaan ihmisten yksityisyyden alueella ja koska lastensuojelussa asiakkaat voivat olla vastoin tahtoaan palveluiden piirissä. Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden ja haavoittuvuuden takia on pyrittävä siihen, että palvelut lisäävät asiakkaiden hyvinvointia, eivätkä vähennä sitä. Asiakkaiden palautteen huomioimisen haasteena on, ettei asiakkaiden toiveita ole aina mahdollista toteuttaa esimerkiksi resurssien rajallisuuden vuoksi tai siksi, että ne voivat olla toiminnan tavoitteiden vastaisia. Asiakkaiden palautetta ei välttämättä voikaan ottaa huomioon puhtaasti sellaisenaan, vaan palautteita täytyy analysoida ja peilata toiminnan tavoitteisiin ja toimintajärjestelmään, jotta selviää ovatko niissä ehdotetut asiat toteuttamiskelpoisia.

Tässä pro gradu -tutkielmassa tarkastelen, mitä asiakkaat ajattelevat kokemastaan perhekuntoutusjaksosta ja mitkä asiat ovat merkityksellisiä perhekuntoutuksen onnistumisen kannalta. Lisäksi pyrin hahmottamaan perhekuntoutuksen toimintajärjestelmän ristiriitoja ja jännitteitä kehittämiskohteiden tunnistamiseksi.

Tutkielmani teoriaosassa avaan aluksi lyhyesti lastensuojelua ja perhekuntoutusta paikantaakseni perhekuntoutuksen paikkaa sosiaalialan palvelukentässä. Luvun 2 loppupuolella esittelen tutkimuksen kohteena olevan perhekuntoutuksen organisaation. Kuvaus perustuu organisaatiossa tekemiini asiantuntijahaastatteluihin sekä perhekuntoutuksen esitteisiin. Luvussa 3 tarkastelen organisaation oppimista sekä esittelen kehittävän työntutkimuksen mallin toimintajärjestelmän eri osa-alueista. Käytän toimintajärjestelmän mallia analyyttisenä viitekehystenä, jonka avulla pyrin hahmottelemaan, millaisissa perhekuntoutuksen osa-alueissa on ristiriitoja.

Teoriajakson jälkeen esitän tutkimuskysymykseni ja tutkimusasetelman tarkemmin. Tutkimuskohteena on perhekuntoutuksen organisaatio ja aineistona on perhekuntoutuksesta kerätyt asiakaspalautteet. Tutkimusasetelman luonteen vuoksi käytän aineistona erityisesti perhekuntoutuksessa pidettyjä ryhmähaastatteluita, joita on vuosina 2014-2015 pidetty seitsemän. Asiakaspalautelomakkeiden tiedoista käytän aineistona avoimia vastauksia. Analyysitapanani on aineistolähtöinen analyysi.

Tulosluvun ensimmäisessä osassa kuvailen ja esittelen perhekuntoutuksesta annettuja asiakaspalautteita toimintajärjestelmän osa-alueiden mukaisesti. Olen luokitellut ja kategorisoinut asiakaspalautteita tekijään, työvälineisiin, sääntöihin, yhteisöön, kohteeseen eli asiakkaaseen liittyvien sisältöjen perusteella. Tulosluvun toisessa osassa jäsenän vertailun avulla perhekuntoutuksen toiminnan kannalta kriittisiä elementtejä, ristiriitoja ja jännitteitä.

2. Perhekuntoutus lastensuojelussa

Tämän luvun ensimmäisessä osassa on tarkoituksena paikantaa perhekuntoutuksen asema lastensuojelussa ja vanhemmuuden haasteita, joihin perhekuntoutuksessa pyritään saamaan muutosta. Luvun jälkimmäisessä osassa esittelen ja kuvaan tutkimuskohteena olevan perhekuntoutuksen organisaatiota ja toimintaa perhekuntoutuksen työntekijöille tekemiä haastattelujen sekä perhekuntoutuksen esitteiden pohjalta.

2.1. Perhe, lastensuojelu ja perhekuntoutus

Perhe muodostuu pitkäkestoisista ihmissuhteista, joissa yhdistyy rakkaus ja välittäminen sekä yhteisöllisyys ja yhdessä toimiminen. Perhesuhteet ovat pysyviä, vaikka perheessä tapahtuisi muutoksia, kuten vanhempien ero. Vanhemmat pysyvät vanhempina ja sisarukset pysyvät sisaruksina, vaikka välit menisivät poikki ja perheenjäsenet eivät asuisi saman katon alla. Perheen yhteyttä uhkaavat monet asiat, kuten sairastumiset, avioero, lasten kasvaminen ja itsenäistyminen, alkoholismi, ulkopuolisen liittyminen perheeseen, esimerkiksi vanhemman uusi puoliso tai nuoren seurustelukumppani, teknologia (puhelin, televisio, tietokoneet) ja niin edelleen. (Jallinoja 2009.) Perheen yhtenäisyyttä uhkaavat asiat ovat perheen näkökulmasta riskejä ja kriisejä, vaikka ne voivat muutoin olla positiivisiakin asioita. Esimerkiksi uuden jäsenen liittyminen perheeseen voi olla myönteinen asia, mutta se aiheuttaa isoja muutoksia ja myllerrystä perheessä ja voi siksi näyttää ja tuntua uhalta.

Lastensuojelun tavoitteena on lapsen kasvun ja kehityksen turvaaminen lapsen edun mukaisesti (Lastensuojelulaki 417/2007). Lapsiperheiden palvelujärjestelmä rakentuu lainsäädännössä määritettyjen tavoitteiden ja palveluiden kautta. Perheille on tarjolla monenlaisia palveluita, kuten lasten päivähoitoa, neuvolapalveluita, kouluterveydenhuoltoa, psykiatrisia palveluita ja lastensuojelun palveluita. Lastensuojelun palvelut ovat erikoispalveluita, joiden asiakkaina ovat sellaiset lapset ja nuoret, joiden hyvinvointi on uhattuna joko lapsen tai nuoren oman käytöksen tai kasvuympäristön seurauksena. Vuonna 2016 lastensuojelun avohuollon asiakkaina oli 57 784 lasta ja nuorta, mikä on noin 4,6 prosenttia väestön 0-20 –vuotiaista. Huostaan otettuna oli 10 424 lasta, mikä vastaa noin 1 prosenttia väestön 0-17 -vuotiaista (THL 2017, 1).

Lastensuojelu on yhteiskunnallinen, lakiin, yhteiskuntapolitiikkaan ja sen käytäntöihin kiinnittyvä, perhe- ja sukupuolisuhteita ohjaava julkinen instituutio. Lastensuojelussa toimitaan julkisen ja

yksityisyyden rajapinnoilla. Lapsen suojelemisen nimissä julkisella vallalla on oikeus puuttua perheen yksityisyyteen ja itsemääräämisoikeuteen vastentahtoisissa sijoituksissa. Lastensuojelun toiminnassa on aina samanaikaisesti läsnä tuen ja kontrollin elementit: Yhtäältä halutaan tukea perheitä, mutta samalla arvioidaan ja kontrolloidaan perheen toimintaa. (Pösö 2007, 67)

Perheen näkökulmasta lastensuojelullinen huoli on perheen arkea ja yhtenäisyyttä uhkaava tekijä, josta on päästävä eroon. Jos lastensuojelullinen huoli ei poistu tai se lisääntyy, voidaan päätyä lapsen sijoitukseen tai huostaanottoon ja perheen hajoamiseen. Vanhemmat ja lapset saattavat pelätä lastensuojelua, erityisesti lasten huostaanottoa, minkä vuoksi perheessä ei haluta kertoa ongelmista, ei uskalleta pyytää apua eikä ottaa lastensuojelun tarjoamaa apua ja tukea vastaan. Lasten huostaanottoon ryhdytään kuitenkin vain silloin, kun avohuollon tarjoama tuki ei auta tai riitä tai ei saavuta asiakasta. Huostaanotto ei ole rangaistus, vaan tukitoimi lapsen tai nuoren hyvinvoinnin turvaamiseksi ja varmistamiseksi. Alkujärkytyksen jälkeen perhe ja huostaanotettu itsekin voivat kokea sen hyvänä asiana.

Yhteiskunnassa vallitsevat arvot ja normit vaikuttavat siihen, mihin perheen asioihin lastensuojelussa puututaan ja miksi. 1900-luvun alussa sisällissodan jälkeen lastensuojelua leimasi kontrollipolitiikka ja yhteiskunnallinen etu, jossa tarkoituksena oli tunnistaa ja puuttua ”terveestä yhteiskuntaelämästä” poikkeaviin ilmiöihin. Tämä tarkoitti erityisesti köyhimmän kansanosan joutumista tarkkailun ja valvonnan alle. Viranomaisten tehtävänä oli suojella lasta riskeiltä ja tärkeimpinä apuvälineinä olivat huostaanottosäädökset ja kunnan tarjoamat taloudelliset resurssit. Ensisijaista oli sen ajan näkemysten mukainen yhteiskunnan ja lapsen edun toteutuminen ja perheen etu jäi toissijaiseksi. (Pulma 2004, 14-15.) 1960-luvulla sosiaalipolitiikassa ja sosiaalihuollossa alkoi korostua ihmisoikeudet ja poikkeavuuden normaalistuminen, mikä vaikutti lastensuojelun ideologiassa tapahtuneeseen muutokseen siten, että siirryttiin yhä enemmän lasten suojelemisesta lasten oikeuksien ja hyvinvoinnin turvaamiseen. (Pulma 2004, 17-19.) Yhteiskunnallinen arvomaailma näkyy siinä, mikä on milloinkin hyvää ja toivottavaa ja mikä taas sellaista, johon tulee puuttua.

Lastensuojelussa on tärkeää miettiä, mikä on riittävän hyvää vanhemmuutta. Riittävää vanhemmuutta voidaan tarkastella esimerkiksi sitä kautta, pystyykö vanhempi olemaan arjessa lapselle turvallinen, läsnä oleva aikuinen ja kykeneekö vanhempi kohtaamaan lapsen tunteet ja vastaamaan lapsen tarpeisiin. Vanhemmalta vaaditaan hyvää itsetuntoa ja, että hän on kosketuksissa itseensä ja omiin tunteisiinsa. Jos vanhempi on vieraantunut itsestään, hän ei kykene tukemaan ja auttamaan lasta lapsen tunteiden ja tarpeiden mylläkässä. Tällaisissa tilanteissa lapsi joutuu yksin

käsittämään hankalia asioita ja kehittämän omia selviytymiskeinoja. Jos lapsen tarpeisiin ei vastata, vaarana on, että lapsella on tulevaisuudessa vaikeuksia minäkuvassa, ihmissuhteissa ja tunne-elämässä sekä kognitiivisessa kehityksessä, kuten kielen kehityksessä. (Saarnio 2004, 243-244, 246.) Perhe ja perheen kasvatusilmapiiri vaikuttavat merkittäväällä tavalla lapsen kehitykseen. Kasvatusilmapiiri voi olla autoritatiivista, autoritaarista tai sallivaa. Autoritatiivisessa kasvatuksessa vanhempi säätelee lapsen käytöstä rangaistuksilla ja ulkoa määritellyillä normeilla. Lapsen tehtävänä on olla tottelevainen ja omaksua vanhempien tahto. Sallivassa kasvatuksessa vanhemmat eivät juurikaan aseta rajoja lapselle ja lapsi saa tehdä ja toimia oman tahtonsa mukaan. Autoritaarisessa kasvatuksessa vanhempi pyrkii ohjaamaan lapsen toimintaa keskustelemalla ja antamalla lapselle ohjeita ja neuvoja. Vanhempi asettaa säännöt ja rajat sekä pyrkii keskustelemaan lähestymiseen ja tukemaan lasta virikkeelliseen toimintaan. Selkeät rajat, lapsen toiminnan seuraaminen ja korkeat kypsyysvaatimuksen ovat lapsen kehitykselle suotuisia, kun taas pakottava kuri tai kaiken salliminen haitallisia asioita. Vanhemmuudessa onkin tärkeää löytää tasapaino. (Alasuutari 2003, 21-22.)

Perhetyö on sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaista palvelua sitä tarvitseville perheille. Perhetyö alkoi kasvaa ja hakea muotoaan 1990-luvun laman jälkeen. Se vakiinnutti asemansa yhtenä lastensuojelun avohuollon tukitoimena lastensuojelulaissa 2007. Lakiesityksessä perhetyö määritettiin kotona tehtäväksi perhetyöksi, jolla voidaan tukea vanhempien kasvatustehtävää, arvioida vanhemmuutta ja järjestää lapselle toimintaa, joka tukee lapsen hyvinvointia. Käytännössä perhetyö muotoutuu tavoitteiltaan ja toiminnaltaan perheen tarpeen ja tilanteen mukaisesti. (Heino 2007, 43-44.) Vanhemmuuden riskeinä ovat vanhemman uupuminen, epävarmuus vanhempana, jaksamattomuus, puutteellinen kyky kantaa ja jakaa vastuuta sekä vaikeus hallita ajankäyttöä. Vanhemmat kaipaavat ja tarvitsevat myös paljon tukea lasten hoito- ja kasvatuskysymyksissä. Perhetyön avulla pyritään tukemaan vanhempia ja heidän vanhemmuuttaan.

Nykyisin perhetyössä tähdätään voimavara- ja ratkaisukeskeiseen työskentelyyn ongelmakeskeisyyden ja syyllistämisen sijaan. Tarkoituksena on auttaa perheitä löytämään vaihtoehtoisia tapoja tarkastella tilannetta ja löytää uusia toimintamalleja. (Saarnio 2004, 247-248.) Tämän vuoksi perhetyön tavoitteena on usein perheen suhteiden ja vuorovaikutustaitojen vahvistaminen, vanhemmuuden taitojen tukeminen, perheen voimavarojen lisääminen ja arjen hallinnan vahvistaminen.

Perhetyötä voidaan tehdä eri tavoin ja sitä tehdään monessa eri palvelussa: kotipalvelu,

perhekuntoutus, perhekoti, perhehoito, perheterapia, lastensuojelun avohuolto, laitoshuolto ja perheneuvonta, (Myllärniemi 2007, 9.) Asiakasperheen tilanne ja tuen tarpeet ratkaisevat, miten ja missä muodossa perhetyötä toteutetaan. Esimerkiksi perheneuvonnan, kotipalvelun tai neuvolan tarjoama perhetyö on ennaltaehkäisevää ja sen saantiin on matala kynnys, kun taas lastensuojelun tarjoama laitosmuotoinen perhekuntoutus on viimesijaisempaa ja intensiivisempää palvelua.

Perhekuntoutusta voidaan tarjota joko terveydenhuollollisena kuntoutuksena tai sosiaalisena kuntoutuksena, esimerkiksi osana lastensuojelulain mukaisia avohuollon tukitoimia. Kuntoutus ei ole pelkästään työkyvyn palauttamista, vaan se on laaja-alaista toimintaa, jonka tarkoituksena on ehkäistä sosiaalista syrjäytymistä ja edesauttaa arkista hyvinvointia. Asiakkaan rooli oman kuntoutuksensa suunnittelussa on vahvistunut ja kuntoutuksessa pyritään yhä enemmän systemaattiseen lähestymiseen, jossa asiakkaan oma yhteisö ja ympäristö otetaan huomioon. (Pärnä 2010, 42-44.) Perhekuntoutuksen teoreettisina lähtökohtina ovat konstruktionistinen, ekologinen ja ekokulttuurinen ajattelu, joiden mukaan arki ja todellisuus rakentuvat vuorovaikutuksessa. Siksi vuorovaikutuksellisuus ja toiminnallisuus ovat olennainen osa kuntoutusta. Kuunteleminen, ohjaus, yhdessä oppiminen, vanhemmuuden taitojen harjoittelu ja vahvistaminen, perheen yhteisten tavoitteiden ja keinojen löytäminen ovat välineitä, joiden kautta voidaan saada muutosta perheen tilanteeseen. Perhekuntoutukseen kuuluu myös perheen asioiden hoitamista ja järjestämistä yhdessä perheen ja muiden toimijoiden kautta. (Pärnä 2010, 45-47). Vanhempien auttaminen on myös lasten auttamista, koska vanhemmat ovat avainasemassa muutoksen aikaansaamisessa arjessa. Pienikin muutos tavoitteiden suuntaan voi poikia lisää muutosta, esimerkiksi omaa vuorovaikutusta muuttamalla voi saada toisenkin reagoimaan eri lailla ja rakentavasti asioihin.

Lastensuojelullisen perhekuntoutuksen tarpeen taustalla ovat yleensä kasvatus- ja lastenhoito-ongelmat, vanhempien elämäntilanteeseen ja vanhemmuuteen liittyvät syyt sekä vanhemman mielenterveys- ja päihdeongelmat. Kyseessä voi olla äkillinen kriisi tai pitkään jatkunut tilanne, johon toivotaan muutosta. Perhekuntoutus voi olla lastensuojelun avohuollon tukitoimien päätepysäkki tilanteessa, jossa muut avohuollon tukitoimet eivät ole olleet riittäviä ja mahdollisesti keskustellaan jo huostaanotosta. (Hurtig 2010, 239-240.) Lastensuojelulain (417/2007) pykälän 37 mukaan lapselle ja hänen perheelleen voidaan järjestää arvioivaa tai kuntouttavaa perhehoitoa tai laitoshuoltoa, mikäli se katsotaan tarpeelliseksi. Jos lastensuojelussa arvioidaan, ettei perheen voimavarat ole riittäviä tilanteen muuttamiseksi, perheelle tarjotaan erilaisia lastensuojelun tukitoimia. Lastensuojelulain hengen mukaisesti perheelle on ensisijaisesti tarjottava tukitoimia, jotka auttaisivat sitä itseään löytämään voimavaroja muuttamaan tilannetta. Laitosmuotoinen perhekuntoutus on lastensuojelussa

raskaimpia ja viimesijaisimpia tukitoimia, joita perheelle tarjotaan.

Perhekuntoutus on tavoitteellista toimintaa, jossa tavoitteita asetetaan yhdessä perheen kanssa ja jossa pyritään tukemaan perhettä vahvistamaan lapsen ja nuoren hyvän kasvun ja kehityksen edellytyksiä. (Pärnä 2010, 45). Perheet toivovat ja odottavat perhekuntoutukselta eri asioita: jotkut toivovat konkretiaa, käytännön tekoja ja jotkut keskustelua. Perhekuntoutuksessa pyritään löytämään eri perheille juuri heille sopivat lähestymis- ja toimintatavat. (Miller & Törrönen 2010, 77.) Tärkeää on, ettei kuitenkaan jäädä pelkästään perheen oman mukavuusalueen sisäpuolelle, vaan tarjotaan toimintaa pikkuisen sen ulkopuolellakin. Jos lähestymistavat valittaisiin vain perheen toiveiden perusteella, vaarana olisi, ettei oppimista ja muutosta tapahtuisi.

Perhekuntoutuksen lähtökohtaisena tarkoituksena ei ole toimia terapiana, vaan interventiona perheen elämään. Työskentelyssä voi kuitenkin olla terapeuttisia elementtejä, sillä interventio mahdollistaa omien toimintamallien kyseenalaistamisen sekä uusien näkökulmien löytämisen. Työntekijöiden tehtävänä on työskennellä asiakaslähtöisesti ja voimavarasuuntautuneesti, jotta vanhemmuuden kipeitä ja vaikeita asioita voitaisiin käsitellä yhdessä. Kielteiset asiat ja tunteet on otettava puheeksi, sillä ääneen lausuttuina niistä tulee käsiteltäviä, jolloin niiden syitä ja vaikutuksia pystytään yhdessä pohtimaan. (Miller & Törrönen 2010, 75.)

Kuntoutuksen onnistumisen avaintekijöitä ovat kuntoutuksen kesto, intensiteetti, käytössä olevat muut palvelut ja yhteistyö muiden toimijoiden kanssa. (Hurtig 2010, 244). Kuntoutuminen ja muutoksen aikaansaaminen vaatii paljon aikaa, joskus jopa vuosia. Perhekuntoutuksen tavoitteena on saada asiakkaita motivoitua muutokseen ja alkuun muutosprosessissa.

2.2. Tutkimuskohteena olevan perhekuntoutuksen kuvaus

Tässä luvussa esittelen tarkemmin tutkimuskohteena olevan perhekuntoutuksen toimintaa. Olen käynyt tutustumassa laitoksessa ja tehnyt kaksi asiantuntijahaastattelua (27.4.2016) laitoksen työntekijöille. Kummassakin asiantuntijahaastattelussa oli kaksi työntekijää kertomassa perhekuntoutuksen tavoitteista, prosessista, käytännöistä ja työskentelystä. Lisäksi olen saanut laitoksen esitteitä vuodelta 2015, joita olen käyttänyt hyödykseni toiminnan kohteen kuvaamisessa.

Tutkimuskohteena on lastensuojelun tukitoimena tarjottava laitosmuotoinen perhekuntoutus suuressa

suomalaisessa kaupungissa. Yksikössä järjestetään laitosmuotoista perhekuntoutusta lastensuojelun asiakkaina oleville perheille. Perheiden valikointikriteereinä ovat lastensuojelun sosiaalityöntekijän arvio perheen tarpeesta perhekuntoutukseen ja ettei perhe ole juuri sillä hetkellä akuutissa kriisissä niin, että se kykenee laittamaan voimavaroja kuntoutusprosessiin. Perheiltä edellytetään omaa asuntoa, sillä laitosjakson aikana perheet viettävät viikonloput kotona poissa laitoksesta. Perhekuntoutusta haetaan osana lastensuojelun avohuollon tukitoimia: Perheen sosiaalityöntekijä arvioi perheen tarvitsemia tukitoimia ja tekee asiakassuunnitelman, jossa työntekijä yksilöi, mitä tukitoimia perheelle haetaan ja miksi. Perhekuntoutukseen haetaan vastuusosiaalityöntekijän tekemällä asiakassuunnitelmalla, jossa perustellaan perheen tarvetta perhekuntoutukseen. Asiakassuunnitelma menee käsiteltäväksi asiakasohjaus-ryhmään, joka tekee lopullisen päätöksen palvelun myöntämisestä tai epäämisestä.

Perhekuntoutusjakso koostuu kolmesta eri vaiheesta, joista ensimmäinen on aloitusjakso, jonka aikana perheet tutustuvat ja heille tehdään alkuhaastattelu joko kotona tai perhekuntoutuksen tiloissa. Tavoitteena on, että työntekijät tapaavat perhettä motivointijakson aikana neljä tai viisi kertaa. Perhekuntoutuksen työntekijöiden haastatteluiden perusteella perhettä ei käytännössä ehditä tavata kuin pari kertaa ennen laitosjakson alkamista. Ennen laitosjaksoa on myös yhteinen tapaaminen kaikille jaksolle tuleville asiakkaille. Tutustumisen välineenä voi olla esimerkiksi Elämän jana, jonka avulla perhe ja työntekijät voivat jäsentää, mitä kaikkea perheessä on tapahtunut. Tilanearvion tekeminen yhdessä vanhempien kanssa on tärkeää, jotta yhdessä saadaan rakennettua tavoitteet ja asiakas pääsee kertomaan, mihin hän haluaisi muutosta ja mihin asioihin hän haluaa keskittyä.

Toinen vaihe on laitosjakso, joka kestää kaksi kuukautta. Sen aikana perheet ovat arkipäivät laitoksessa. Lapset käyvät koulussa perhekuntoutuksesta käsin. Vanhemmat voivat käydä töissä, mutta useimmiten vanhemmat pitävät jakson ajan vapaata töistä, sillä kuntoutusjakso on rankka. Vanhemmille on tarjolla ryhmätoimintaa ja yksilötapaamisia. Perhekuntoutuksessa työskentelee kahdeksan ohjaajaa, vastaava ohjaaja ja toimintaterapeutti sekä yövalvoja. Perhekuntoutuksessa on vakanssi myös psykiatriselle sairaanhoitajalla, mutta tutkimuksen aikana vakanssilla oli sosiaaliohjaaja. Tarvittaessa perhe voi tavata perhekeskuksen psykoterapeutteja.

Työtä tehdään omalla persoonalla. Työntekijöillä on erilaisia mieltymyksiä ja kiinnostuksen kohteita. Joku pitää erityisesti vauvaperheiden kanssa työskentelystä ja joku toinen teini-ikäisten kanssa toimimisesta. Työntekijöillä on myös erilaisia vahvuuksia ja lisäkoulutuksia, esimerkiksi

parisuhdekoulutusta tai koulutusta MIM-havainnointiin lapsen ja vanhemman vuorovaikutuksen kuvantamiseksi.

Lapset käyvät perhekuntoutuksen ajan päiväkodissa tai koulussa. Vanhemman tai ainakin toisen vanhemman on oltava perhekuntoutuksessa arkipäivisin, sillä vanhempainryhmät pidetään päivisin. Joka perjantaina on ”perjantaipalaute”, missä käydään läpi kuluneen viikon tuntemuksia siitä, missä on onnistuttu, missä epäonnistuttu ja mitä toivoisi. Sunnuntaisin kotiharjoittelun jälkeen on yhteinen pirttikokous, jossa yhdessä mietitään yhteistä olemista ja tapoja toimia toisten kanssa sekä sovitaan käytännön jutuista ja säännöistä.

Kolmas vaihe, kotiin vietävä perhetyö alkaa laitosjakson jälkeen. Perheen työntekijät vaihtuvat silloin. Kotiin tulevat perhetyöntekijät ovat olleet hoitoneuvotteluissa mukana laitosjakson loppupuolella, jotta työntekijävaihdos ei tapahdu yllättäen. Perhetyön jakso kestää noin neljä kuukautta. Perhetyöntekijä tapaa perhettä noin kahdeksan tuntia viikossa. Työntekijät voivat hyvin joustavasti sopia tapaamisia myös iltaan tai viikonloppuihin, jos perheen tilanne sitä vaatii. Perhekuntoutuksen perhetyöntekijän työpari saattaa tulla lastensuojelun tehostetusta perhetyöstä. Joskus, jos perheen tilanteen kannalta on järkevämpää, työpari voi tulla päihdepuolelta tai lastenpsykiatrian poliklinikalta.

Kuvio 1 Perhekuntoutuksen prosessin kolme vaihetta (Perhekuntoutuksen esite 2015)



Perhekuntoutuksen tavoitteet

Laitosmuotoiseen perhekuntoutukseen ohjataan usein perheitä, joiden ongelmat ovat hyvin monimutkaisia ja monisyisiä ja joiden kohdalla sosiaalityöntekijä on arvioinut, etteivät kotiin vietävät palvelut riitä muutoksen aikaansaamiseksi. Perhekuntoutukseen ohjataan yleensä suuren huolen perheitä, joissa on huostaanoton uhkaa ja lapsi tai nuori on saattanut olla sijoitettunakin. Työskentelyn tavoitteet ovat perhekohtaisia, sillä perheiden tuen tarpeet vaihtelevat perheen tilanteen, perheen koon, vuorovaikutusdynamiikan ja ongelmien suhteen paljon. Vanhemmalla voi olla mielenterveysongelmia tai päihdeongelmaa, vanhemmuus voi olla hukassa, perheessä voi olla vakavia vuorovaikutusongelmia, väkivaltaa, lapsen psyykinen vointi voi olla huono tai vanhempi voi olla niin väsynyt, ettei jaksakaan lähteä ulos lasten kanssa tai että päivärhythmi on mennyt sekaisin. Arjen hallinnan haasteet ovat perheissä yleisiä, mikä vaikuttaa usein taloudelliseen pärjäämiseen.

Palvelun tilanneella sosiaalityöntekijällä on omat toiveensa jaksosta tavoitteiksi ja perheellä omansa. Lisäksi perheenjäsenillä voi olla toisistaan eriäviä tavoitteita, mikä voi vaikeuttaa tavoitteiden hahmottamista. Työntekijöilläkin saattaa olla keskenään hieman erilaisia tavoitteita riippuen työntekijän organisaatiosta ja työskentelyn lähtökohdista; sosiaalityöntekijällä, perhetyöntekijällä ja perhekuntoutuksen työntekijällä voi olla keskenään erilaisia näkemyksiä siitä, mihin pyritään ja millä keinoin. (Hurtig 2010, 243).

Perhekuntoutuksen päämääriä voi olla mm. vanhemmuuden vahvistaminen, arjen hallinnan parantaminen, positiivisen vuorovaikutuksen lisääntyminen, perheen voimautuminen, yhteisen ilon löytyminen, lapsen/nuoren koulunkäynnin sujuminen, kodin sääntöjen ja rutiinien luominen ja päivärhythmin kääntäminen. Tavoitteena on vahvistaa asiakkaiden tunnetta omasta elämänhallinnasta ja toimijuudesta ja saada muutosta perhetilanteeseen. Perhekuntoutuksen aloitusneuvottelussa on tarkoituksena saada yhteinen näkemys tavoitteista. Sosiaalityöntekijöillä saattaa olla hyvin abstrakti ja yleinen toive muutoksen saamisesta perheen vuorovaikutuksessa. Vanhempi ja lapset saattavat ahdistua, kun he miettivät, mikä on riittävää muutosta ja mitä konkreettisesti pitäisi tapahtua. Neuvottelussa toivottuja tavoitteita pilkotaan rajatummiksi, konkreettisimmiksi ja helpommin ymmärrettäviksi tavoitteiksi. On tärkeää, että asiakas hyväksyy ja ymmärtää sovitut tavoitteet. Jos asiakas itse ei näe asetettuja tavoitteita yhtään omana tai koe, että hänellä olisi tarvetta muutokseen ehdotetulla saralla, tavoitetta ei todennäköisesti saavuteta.

Tavoitteet ja muutosta vaativat asiat kirjataan perhekuntoutuksen suunnitelmaan ja niitä käydään läpi

perheen kanssa ja muutetaan konkreettisiksi asioiksi. Esimerkiksi arjen hallinnan tavoite voi olla ”että lapset ovat kahdeksalta nukkumassa”. Sitten työstetään sitä, miten tähän päästäisiin. Tavoitteiden läpikäyminen työskentelyn aikana on tärkeää, koska joskus kun asiakkailta on kysytty, mitä tavoitteita neuvottelussa sovittiin, he eivät ole muistaneet tai on selvinnyt, etteivät he olleet ymmärtäneet kaikkia tavoitteita.

Työskentelyn välineet

Perhekuntoutuksessa tehtyjen asiantuntijahaastatteluiden perusteella työntekijöiden näkökulmasta tärkein työmenetelmä on yhdessä olemisen mallintaminen sekä perheen aito hyväksyminen. Asiakkaan kohtaaminen ja dialoginen vuorovaikutus ovat kaiken työskentelyn pohjana. Yhteinen arki, jossa tehdään erilaisia asioita yhdessä, kuten ruokaillaan, katsotaan telkkaria, keskustellaan, ovat niitä areenoita, joilla luottamusta ja yhteistä ymmärrystä rakennetaan. Asiakkailta saattaa olla lastensuojeluun liittyviä ennakkoluuloja ja pelkoja tai huonoja kokemuksia lastensuojelusta, esimerkiksi he eivät ole kokeneet tullessa aiemmin kuulluksi tai kohdatuksi. Perhetyöntekijöiden yhtenä keskeisenä tehtävänä on pikkuhiljaa rakentaa luottamusta asiakkaiden ja työntekijöiden välille. Usein luottamussuhteen rakentuminen alkaa jostain pienestä konkreettisesta asiasta, jossa työntekijät voivat olla avuksi. Perhettä ei kuitenkaan voida pakottaa ottamaan apua vastaan. Joskus on käynytkin, ettei vastentahtoisen asiakkaan kanssa työskentely etene. Silloin jää sosiaalityöntekijän päätettäväksi, mitä perheen kanssa tehdään. Vaihtoehtoina voi olla perhekuntoutuksen keskeyttäminen ja kotiutuminen, jonkin muun tukitoimen hakeminen, lapsen tai nuoren kiireellinen sijoittaminen tai huostaanotto.

Perhekuntoutuksessa eletään arkea yhdessä perheiden kanssa ja yhteisissä tiloissa vietetään paljon aikaa. Perhekuntoutuksen työntekijöiden mukaan yksi tärkeimmistä asioista on arjessa oleminen ja siinä samanaikaisesti tapahtuva ohjaaminen, puuttuminen ja mallintaminen. Vaikka perheelle on rakennettu viikko-ohjelma ja viikoittain on sovittuja tapaamisia lapsen ja vanhempien kanssa, niin ”hyvin usein ne parhaat jutut tulee spontaanisti puuttumisella ja esimerkkiä näyttämällä” (Asiantuntijahaastattelu 2016).

Perhekuntoutukseen kuuluu erilaisia ryhmiä, joissa ollaan yhdessä ja joiden avulla tuetaan vanhemmuutta ja perheen välistä vuorovaikutusta. Vanhempainryhmässä vanhemmuutta käsitellään vanhemmuuden roolikartan avulla. Joka kerta ryhmässä annetaan vanhemmille tehtävä, esimerkiksi jos aiheena on ollut rajat, tehtävänä voi olla, että viikon aikana harjoitellaan rajaamistilanteita arjessa,

ihan siitä lähtien, miten lähteä toisesta huoneesta ja mennä lapsen luokse. Leikki-ikäisille lapsille ja vanhemmille järjestetään käsikynkkä -ryhmää. Käsikynkän struktuuri on samantyyppinen joka kerta. Ryhmän tarkoituksena on tuoda turvallisuuden tunnetta lapselle. Vähän vanhemmille lapsille ja heidän vanhemmilleen on suunnattu leikkiryhmä. Leikkiminen, laulaminen ja askarteleminen on hyvää yhteistä tekemistä, jonka kautta voidaan lisätä positiivista vuorovaikutusta ja yhdessäoloa. Lapsi-vanhempi -ryhmien tarkoituksena on, että vanhemmat harjoittelevat lapsen kanssa leikkimistä ja opettelevat leikkiin heittäytymistä. Leikkiminen ei ole kaikille vanhemmille helppoa tai itsestään selvää, vaan taito, joka vaatii harjoittelua.

Joustavuus ryhmän aiheissa on tarpeen, sillä välillä vanhempien tai lasten mielissä voi olla asioita, jotka pitää saada ensin käsiteltyä, esimerkiksi koko yhteiskuntaa järkyttävä tapahtuma, kuten kouluampuminen tai joku lähipiirissä sattunut tilanne, vaikka, että jossain perheessä on päädytty sijoittamaan lapsi.

MIM-videoavusteisessa kuvauksessa on tarkoituksena arvioida vanhemman kykyä antaa hoivaa ja lapsen kykyä ottaa hoivaa vastaan sekä vanhempien ja lapsen kykyä leikkisyyteen. Tavoitteena on tukea vanhemman ja lapsen positiivista vuorovaikutusta ja osoittaa vanhemmille heidän vahvuusalueitaan. Vanhemmille ja lapsille on eri ikäisille sopivia haastatteluita, kyselylomakkeita, vahvuuskortteja ja perhetehtäviä, joiden avulla voidaan kartoittaa, millaista arki kotona on, millaiset perheenjäsenten välit ovat, mikä toimii kotona ja mikä ei.

Työntekijöitä ja asiakasperheitä koskee salassapitovelvollisuus. Toisten asioita ei saa jakaa ryhmän tai perhekuntoutuksen ulkopuolelle. Toisten kunnioittaminen ja hyväksyminen ovat tärkeitä yhteisön toimivuuden kannalta. Tavoitteena on, ettei yhteisössä kukaan liittoudu ketään toista vastaan. Päähteettömyys ja väkivallattomuus ovat ehdottomia.

Työntekijät toimivat mahdollisimman avoimesti. Niinpä, jos työntekijän pitää olla yhteydessä sosiaalityöntekijään, ensiksi keskustellaan vanhemman kanssa, mistä aiheesta ja miksi näin tehdään. Työntekijöillä on viikoittain kolmen tunnin mittainen tiimi, jossa käydään läpi perheiden tilanteita. Päivittäin jokaisella on velvollisuus lukea päivittäiskirjauksia, joista näkee, mitä perheen kanssa on aikaisemmissa vuoroissa tehty. Tieto kulkee myös päivittäisissä työntekijöiden välisissä keskusteluissa, esimerkiksi silloin, jos on tapahtunut jotakin, mistä toistenkin työntekijöiden olisi hyvä olla tietoisia.

Yhteistyö verkostojen kanssa

Sosiaalityöntekijä osallistuu aloitus-, väli- ja lopetusneuvotteluun. Sosiaalityöntekijän kanssa ollaan tiiviisti yhteydessä, esimerkiksi jos perhekuntoutuksessa tai kotiin vietävän perhetyön aikana tulee huolestuttavia tilanteita tai jos jokin asia vaatii sosiaalityöntekijän päätöstä tai apua. Sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus on haaste työskentelyssä. Perhe ei tunne uutta sosiaalityöntekijää, eikä uusi sosiaalityöntekijä tunne perhettä, mikä voi vaikuttaa heidän välisen vuorovaikutussuhteen syntymiseen, esimerkiksi asiakkaista tuntuu loukkaavalta, jos uusi sosiaalityöntekijä muistaa väärin perheen asioita.

Perhekuntoutuksessa ja perhetyössä ollaan palveluiden järjestämiseksi yhteydessä asiakkaan muihin palvelutahoihin, kuten kouluun, päihdehuoltoon ja aikuispsykiatriaan, sosiaalitoimistoon, Kelaan ja järjestöihin. Yhteistyö asiakkaan viranomaisverkostojen kanssa on tärkeää asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin varmistamiseksi ja tukemiseksi. Asiakkailta ei välttämättä ole tietoa siitä, mihin palveluihin ja tukiin heillä olisi oikeus. Yhtenä sosiaalityön ja perhekuntoutuksen tehtävänä on auttaa perhettä selviytymään arjen kriiseistä ja auttaa tarvittavien palveluiden ja tukien saamisessa.

Kun asiakkaan kanssa selvitetään tukia ja palveluita, tulee välillä esiin yhteiskunnallinen epäreilisuus. Monet asiakkaat eivät tiedä, mihin kaikkiin palveluihin olisivat oikeutettuja ja eivät siksi ole osanneet hakea niitä. Joskus käy niin, että asiakas saa välillä tarvitsemaansa palvelua, mutta jollakin toisella kerralla taas häntä pompotellaan edestakaisin palvelujen välillä. Tätä tapahtuu etenkin, jos asiakas tarvitsee sekä päihde- että mielenterveyspalveluita. Iso ongelma on myös, etteivät asiakkaat saa samanarvoista palvelua, vaan käytännöt voivat vaihdella paljonkin eri paikkakuntien, toimipisteiden ja jopa saman toimipisteen työntekijöiden välillä.

3. Organisaatioiden kehittäminen

Tässä luvussa käsitelen ensin organisaation muutosta ja oppimista, jonka jälkeen keskityn esittelemään toimintajärjestelmän mallia. Käytän toimintajärjestelmän mallia apuna analyysivaiheessa luokitelllessani asiakaspalautteita toimintajärjestelmän osa-alueiden mukaisesti. Luvun viimeisessä osassa keskityn pohtimaan asiakaspalautteiden merkitystä toiminnan kehittämiskohteiden tunnistamisessa.

3.1. Organisaatiot ja oppiminen

Organisaation määrittäminen ei ole helppoa, vaikka suurin osa ihmisistä periaatteessa tietää, mikä organisaatio on. Organisaatiolla on erilaisia määritelmiä. Esimerkiksi Juutin (2006) mukaan organisaatio voidaan määritellä ”ihmisten muodostamaksi yhteistoimintajärjestelmäksi tiettyjen päämäärien saavuttamiseksi ja jossa toiminnalla on ennalta laaditut ja usein toistuvat muotonsa”. Organisaatioita on tutkittu klassisissa teorioissa suljettuina järjestelminä ja huomio kiinnitettiin sisäisten toimintojen tehokkuuteen. Systemisessä näkökulmassa taas korostetaan organisaatioiden ympäristöjen monimutkaisuutta ja sitä, että organisaatiot ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa eri toimijoiden ja ympäristöjen kanssa. Organisaation on mukauduttava ja muokattava toimintaansa ympäristön vaatimusten mukaisesti. (Juuti 2006, 204-206.) Se, millaisena organisaatiota tarkastellaan, vaikuttaa myös siihen, mitkä asiat nähdään tärkeinä kehittämisen kohteina ja millaista oppimista organisaatioilta odotetaan.

Tässä tutkielmassa organisaatio nähdään systeemiteoreettisesti avoimena järjestelmänä, joka on jatkuvassa vuorovaikutuksessa ympäristön ja muiden toimijoiden kanssa ja jossa muutokset yhdessä toiminnan osa-alueessa vaikuttavat kaikkiin muihinkin osa-alueisiin ja koko organisaation toimintaan.

Organisaatiot ja niiden toimintaympäristö ovat jatkuvassa liikkeessä ja muutoksessa, haluttiin sitä tai ei. Organisaatio on luonteeltaan dynaaminen, joten samanlaisena pysyminen on harvoin mahdollista tai edes tarkoituksenmukaista. Usein muutos on pientä viilausta, joskus taas isoja mullistuksia. Jotta toiminta olisi tarkoituksenmukaista jatkuvasta pienestä tai isosta muutoksesta huolimatta, sitä tulee arvioida erilaisten palautteiden avulla, tuli palaute asiakkailta, työntekijöiltä tai mistä vaan. Palautetta ei voi kuitenkaan käyttää sellaisenaan toiminnan muuttamiseen, vaan sitä pitää peilata toiminnalle asetettuihin tavoitteisiin ja tarkoitukseen. Jos organisaatiossa tehdään muutoksia ilman tietoa ja

osaamista, tuloksena voi olla häiriöiden ja virheiden lisääntyminen. Toiminnassa esiintyviin häiriöihin ja ongelmakohtiin tulee suhtautua tarpeellisena palautemekanismina, joka kertoo muutoksen ja uusien toimintamallien tarpeesta. (Putz, Schilling, Kluge & Stangenberg, 2012, 512.) Ristiriitojen ja jännitteiden tunnistaminen tarjoaa mahdollisuuksia toiminnan korjaamiseksi.

Organisaatioiden ja yhteisöjen toimivuus ei ole itsestäänselvyys, vaan toimivuuden ylläpitäminen vaatii jatkuvaa toimintaa ja tasapainoilua. Organisaation toimintaympäristö muuttuu ja kehittyy jatkuvasti ja sen vuoksi organisaation tulee kyetä uudistumaan ja muuttumaan ympäristön tarpeita vastaavaksi. Organisaation muuttaminen ja kehittäminen ei tapahdu itsestään, vaan vaatii tietoa, taitoa ja suunnitelmia niin, että mennyttä ja nykyistä toimintaa reflektoidaan suhteessa asetettuihin tavoitteisiin ja pohditaan, mihin suuntaan toimintaa tulisi kehittää ja millaisia asioita tulisi huomioida. Muutos ei ole ainoa vaihe, jossa tarvitaan työtä ja suunnittelua, vaan paikallaan pysyminenkin vaatii monenlaisia toimintoja. (Vataja, 2012, 249.) Tasapainon jatkuva vaihtelu ja tasapainoilu johtavat siihen, että organisaation toiminta on aina pienessä, jatkuvassa liikkeessä. Organisaatioiden muutokset ovat luonteeltaan poliittisia; vaihtelu ja tasapainoilu tapahtuvat erilaisten intressien ja tarpeiden välisessä valtakamppailussa ja neuvottelussa. Vastakkaiset muospaineet voivat johtaa tasapainotilaan, vuoroittaiseen vaihteluun, hajautumiseen tai kaoottiseen ja keskeneräiseen tilaan. (Van de Ven & Poole, 1995, 535.)

Organisaatiota voidaan tarkastella mekaanisena ja yksinkertaisena koneena tai systeemisenä ja kokonaisvaltaisena elävänä organismina. Näkemys organisaatiosta koneena ei juurikaan sovellu nyky maailmaan, vaan jatkuva oppiminen ja sopeutuminen on nykyorganisaatioiden elinehto. Oppiminen voi olla reagoivaa, ennakoivaa, toimintaoppimista ja kyseenalaistavaa. Reagoiva oppiminen on reagoimista kohdattuun asiaan tai ilmiöön. Toimintaa ja sen tulosta arvioimalla tehdään johtopäätöksiä, jotka voivat vaikuttaa tulevaisuuden päätöksiin. Ennakoivassa oppimisessa pyritään ennakoimaan tulevaisuuden skenaarioita ja arvioimaan, miten erilaiset suunnitelmat, visiot ja toimintatavat toimitaisivat. Toimintaoppimisessa pyritään ratkaisemaan ryhmässä käytännön ongelmaa. Ratkaisuehdotusta kokeillaan käytännössä ja arvioidaan sen toimivuutta. Kyseenalaistavassa oppimisessa kyseenalaistetaan ja arvioidaan koko toimintamallia ja sen toimivuutta. (Sydänmaanlakka 2012 35-36.)

Oppiva organisaatio nähdään kokonaisuutena ja oppimiseen vaikuttavat sekä organisaatiotason että yksilötason tekijät. Organisaatiotason tekijöitä ovat rakenteiden ja systeemien tietoinen johtaminen, yhteinen suunta, esteiden tunnistaminen, keinojen rakentaminen sekä arviointi ja palkitseminen.

Yksilötason tekijöitä ovat ihmisten ja heidän oppimisen johtaminen, yksilön motiivit ja tavoitteet, esteiden tunnistaminen, keinojen valinta sekä yksilöiden itsearviointi ja ryhmäarviointi. (Moilanen 2001, 74-77.) Jotta organisaatio voi kehittyä tarkoituksenmukaisesti sillä täytyy olla kaikilla tasoilla selvä näkemys ja suunta siitä, minne ollaan menossa ja minne halutaan mennä, muuten organisaation eri tasot voivat vetää kehitystä eri suuntiin. Yhteisen suunnan pitämiseksi johtajuus ja viestintä ovat tärkeitä.

Erilaiset kehittämisprojektit ovat nykyisissä organisaatioissa yleisiä, sillä jatkuva toimintaympäristön muutos ja teknologian kehittyminen vaativat organisaatioilta kykyä muuttua ja kehittyä. Kehittämistyö voi olla kuitenkin epäjohdonmukaista, kun tarjolla on monia erilaisia kehittämisen muotoja. Loppujen lopuksi ne kehittämistavat leviävät, joilla on pystytty lieventämään tai ratkaisemaan organisaation ongelmia. Kehittämistyön epäjohdonmukaisuutta voi selittää ainakin osittain, että työn olosuhteet ovat muuttuneet niin paljon, etteivät perinteiset kehittämistavat vastaa nykyisiin kehittämisen haasteisiin. (Virkkunen, Ahonen, Schaupp & Lintula 2010, 10.) Aikaisemmin painopiste oli instituutiokeskeinen toimintaprosessien parantaminen, mutta nykyään lähtökohtana on yhä enemmän kansalaisten tarpeisiin vastaaminen kokonaisvaltaisesti, mikä usein vaatii eri organisaatioiden osaamista ja voimavaroja. Samalla suunnittelun, kehitystyön ja tuotannon välinen yhteys vahvistuu ja tiivistyy, sillä kaikkien organisaation toimijoiden tietoa tarvitaan toiminnan kehittämisessä. (Virkkunen, Ahonen, Schaupp & Lintula 2010, 32-33.) Kyetäkseen vastaamaan nopeasti ja tuottamaan luovia ja kokonaisvaltaisia ratkaisuja asiakkaiden tarpeisiin organisaatioilta vaaditaan yhä parempaa kykyä hyödyntää eri toimijoiden tietoa, osaamista ja oppimista.

Organisaation oppimisen kannalta on tunnistettava organisaation oppimista ja kehitystä estäviä tekijöitä. Sellaisia voivat olla motivaation ja selkeiden tavoitteiden puute, urautuminen, havainnoinnin kapeutuminen, heikkojen signaalien huomaamatta jääminen, ristiriitaisuudet, ajan ja tiedon puute tai tieto ei kulje, uuden tiedon ja käytännön käyttöönoton kesken jääminen tai sen soveltamista toimintaan ei tueta. (Sydänmaanlakka 2012, 45.) Esteenä voivat olla myös perinteiset ajattelu- ja toimintamallit, toisenlaista toimintaa tukevat rakenteet, tiedonkulun rajoitteet ja vääränlainen arviointi- ja palkitsemisjärjestelmä, kirjoittamattomat säännöt, yhteisen suunnan tai tavoitteen puuttuminen ja työtilajärjestelyt. Organisaation rajoitteet ja hidasteet ovat organisaatiokohtaisia ja vaativat organisaation tilanteen kriittistä analysointia ja tarkastelua. (Moilanen 2001, 93.)

Kun tiedetään, mihin suuntaan organisaatiota halutaan kehittää, on mietittävä, miten oppimista

tuetaan. Erilaisia oppimisen keinoja ovat muun muassa koulutukset, projektit, kokemuksesta ja tekemällä oppiminen, erehdyksestä oppiminen ja toisilta oppiminen. Koulutukset ovat hyviä tiedonlähteitä uuteen asiaan perehtymisessä, mutta yhtä tärkeää on tukea oppimista ja uuden tiedon soveltamisessa työn käytännöissä. (Moilanen 2001, 95-96.)

3.2. Toimintajärjestelmän malli

Työn kehittämisessä on otettava huomioon koko systeemi ja se, kuinka systeemin eri osat ovat yhteydessä toisiinsa ja kuinka muutos yhdessä osa-alueessa vaikuttaa muihin osa-alueisiin. Käytän tässä tutkielmassa toimintajärjestelmän mallia analyysin apuna palautteiden sisällön kohdentamisessa järjestelmän eri osa-alueisiin, jotta pystyisin hahmottelemaan osa-alueiden sisällä tai välissä olevia jännitteitä ja kehittämiskohteita.

Engeströmin (1995) mukaan kehittävä työntutkimus ja toimintajärjestelmän malli perustuu Vygotskyn (1978) kehittämälle ajatukselle kulttuurisista artefakteista ja toiminnan välittyneisyydelle, esimerkiksi toimintaa välittävät kieli, kulttuuriset merkitykset ja työkalut sekä Leontjevin (1977) toiminnanteorialle, jossa erotellaan teko ja toiminta toisistaan. Toiminnan työkalut ja merkitykset mahdollistavat sen, että tekijä pystyy suunnittelemaan ja ohjaamaan toimintaa ja siihen liittyviä tekoja kohti tiettyä tavoitetta ja tarkoitusta. (Engeström 1995, 41-44.)

Toimintateoria on kohdeorientoitunutta tutkimusta ihmisen toiminnasta, jossa toiminnan tavoitteena on muutoksen tuottaminen kohteessa. Tekijällä on käytettävissä välineitä kohteen muokkaamisessa ja tulosten saamisessa. Eri toimintajärjestelmissä tavoitetta ja kohdetta voidaan tulkita eri tavoin, esimerkiksi vanhemmuuden tukeminen voi tarkoittaa eri asioita opettajalle ja lääkärille. Toimintajärjestelmän malli perustuu sosiokonstruktiiviselle näkemykselle maailmasta. Tietoa ja ymmärrystä maailmasta rakennetaan vuorovaikutuksessa ja ei ole olemassa yhtä oikeaa vastausta, vaan ihmisillä voi olla erilaisia näkemyksiä totuudesta. (Engeström 1995, 48-49.) Näkemysten moninaisuus voi yhdessä luoda uudenlaisia totuuksia ja ratkaisuja sen sijaan, että vain yksi ammattilainen voisi ratkaista systeemin ongelman. Tietoa pitää kerätä useasta eri näkökulmasta, jotta voidaan luoda strategiaa muutokselle ja jotta syntyisi uusia ideoita ja käytäntöjä toiminnan parantamiseksi ja tavoitteiden saavuttamiseksi. (Greenhouse 2013, 410.)

Toimintajärjestelmässä tarkastellaan työtä sen toteuttamiseksi tarvittavien osa-alueiden kokonaisuutena. Toimintajärjestelmän osat muodostuvat tekijästä, välineistä, säännöistä, yhteisöstä, työnjaosta, toiminnan kohteesta ja tuloksesta. Nämä kaikki osa-alueet ovat vuorovaikutussuhteessa toistensa kanssa, eli muutos yhdessä osa-alueessa vaikuttaa kaikkiin toimintajärjestelmän osiin. Toimintajärjestelmä on myös aina vuorovaikutuksessa toisten toimintajärjestelmien kanssa. (Engeström, 1995, 53-58.) Toimintajärjestelmän mallin avulla voidaan tarkastella työssä tapahtuvia muutoksia ja arvioida niiden vaikutuksia työn muihin osa-alueisiin ja sitä, miten muutos voi vaikuttaa koko toimintaan.

Toiminta on monimutkainen ja monikerroksinen systeeminen kokonaisuus, jonka sisällä on monia toisiinsa vaikuttavia osia ja ristiriitoja. Toimintajärjestelmässä tekijällä tarkoitetaan yksilöä tai ryhmää, jolla on toimijuutta toimintajärjestelmässä. Toiminnan kohteella tarkoitetaan asiaa, jota kohti toiminta on suuntautunut ja jota pyritään työstämään tavoitteellisesti tarkoituksenmukaisten tulosten saamiseksi. Esimerkiksi perhekuntoutuksessa toiminnan kohteena on perhe ja tavoitteena on saada muutosta perheen dynamiikassa ja vuorovaikutuksessa. Toiminnan välineillä tarkoitetaan niin mentaalisia kuin materiaalisia kulttuurisia artefakteja, kuten työkaluja, käsitteitä ja merkityksiä, joiden avulla voidaan muovata tekijän, kohteen ja yhteisön välistä vuorovaikutusta. Toimintaa määrittelevät ja välittävät sovitut säännöt ja työnjako sekä yhteisö, joka muotoutuu toimintaan osallistuvista yksilöistä. (Engeström 2004, 9). Toimintajärjestelmät ovat vuorovaikutuksessa eri toimintajärjestelmien kanssa ja samanaikaisesti samassa tilanteessa on useampia toimintajärjestelmiä, esimerkiksi luokassa on yhtä aikaa opettamisen toimintajärjestelmä, jossa opettaja on tekijänä sekä oppimisen ja opiskelun toimintajärjestelmä, jossa opiskelijat ovat tekijöinä.

Tässä tutkimuksessa perhekuntoutuksen toimintajärjestelmää tarkastellaan instituution ja työntekijöiden näkökulmasta, jossa toiminnan kohteena ovat asiakasperheet ja tavoitteena on perheen hyvinvoinnin lisääminen ja lapsen kasvun ja kehityksen turvaaminen. Samanaikaisesti perhekuntoutusta voitaisiin tarkastella asiakkaiden toimintajärjestelmästä käsin, jolloin tekijöinä olisivat asiakkaat ja kohteena voisi olla vanhemmuuden taitojen oppiminen ja jossa perhekuntoutus olisi väline, jolla vaikutettaisiin asiakkaan ja taitojen oppimiseen.

Toimintajärjestelmään vaikuttavat erilaiset intressit, näkökulmat ja traditiot, jotka johtavat siihen, että koko järjestelmä on koko ajan liikkeessä ja muutostilassa. Toimintajärjestelmä kantaa sisällään omaa historiaansa, joka näkyy säännöissä, käytännöissä, tavoitteissa, joita uusinnetaan ja muokataan niin toimintajärjestelmän sisäisissä kuin ulkoisissa vuorovaikutuksissa. (Engeström 1995, 62-63.)

Toimintajärjestelmän moniäänisyys rakentuu historian, nykyisyyden ja tulevaisuuden ulottuvuuksissa, erilaiset tavoitteet, näkökulmat ja intressit muokkaavat ja ohjaavat järjestelmän kehittymistä ja muutosta. Moniäänisyys luo ristiriitoja, jotka mahdollistavat oppimisen ja muutoksen, mutta jotka voivat toisaalta myös aiheuttaa konflikteja ja häiriöitä. (Engeström 1995, 48-50.)

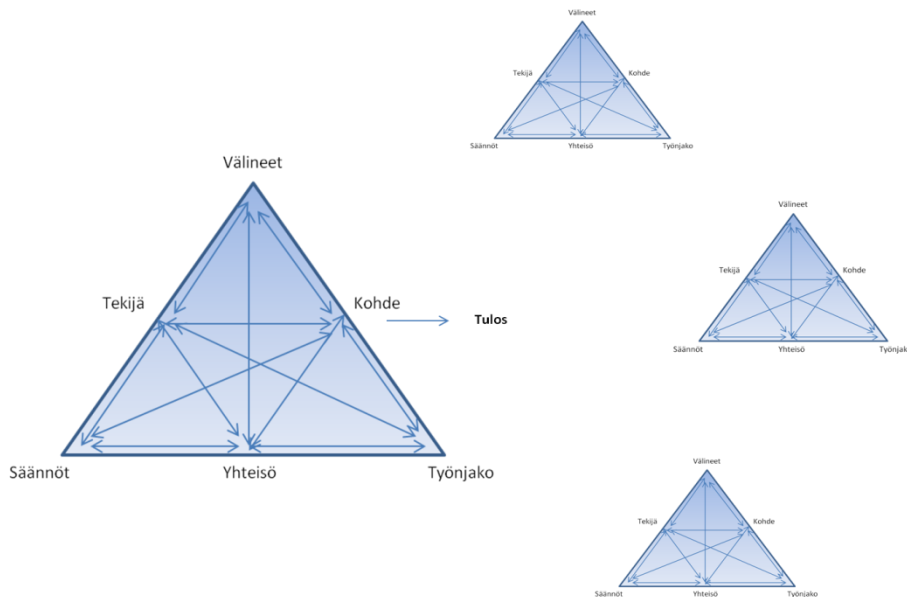
Toimintajärjestelmän analyysiin kuuluu ristiriitojen ja jännitteiden identifioiminen. Toimintajärjestelmän sisällä ja sen naapurijärjestelmien välille kehkeytyy jatkuvasti systeemisiä ristiriitoja, sillä toiminta on koko ajan alituisessa liikkeessä (Engeström, 2004, 11). Ristiriidat voivat näkyä toiminnassa ns. kaksoissidoksina. Kaksoissidoksilla tarkoitetaan tilanteita, joissa toimintaan ja tekoihin on yhtä aikaa vaikuttamassa kaksi täysin vastakkaista ja toisensa poissulkevaa tavoitetta, jolloin työntekijällä voi olla käytettävissään vain huonoja ja vielä huonompia ratkaisuja eikä vallitseva järjestelmä pysty tarjoamaan tilanteeseen ratkaisua. (Virkkunen, Ahonen, Schaupp & Lintula 2010, 60.)

Ensimmäisen asteen ristiriita kuvastaa toiminnan jokaisen osa-alueen sisäistä ristiriitaisuutta eli kaikessa on aina hyvät ja huonot puolensa, jotka mahdollistavat tiettyä toimintaa, mutta rajoittavat toista. Toisen asteen ristiriita kuvaa uuden ja vanhan elementin välisiä jännitteitä. Kun toimintajärjestelmässä muutetaan jotain osa-aluetta, esimerkiksi otetaan käyttöön uusi väline, muut osa-alueet pyrkivät säilymään ennallaan. Tämä aiheuttaa jännitteitä, kun vanhat säännöt ja työnjaot eivät tue tai sovi uuteen tilanteeseen. Kolmannen asteen ristiriita kuvastaa vanhan ja uuden toimintamallin välistä kitkaa. Uusi toimintamalli ei siirry käytäntöön vaivattomasti, sillä vanhat käytännöt eivät häviä, vaan jäävät vaikuttamaan organisaation toimintaan. Neljännen asteen ristiriita kuvastaa toimintajärjestelmän ja muiden järjestelmien välisiä ristiriitoja. Organisaation uudet toimintatavat aiheuttavat kitkaa toisten toimintajärjestelmien kanssa toimittaessa. (Engeström, 1995, 62–67.) Ristiriitojen aiheuttamat häiriöt johtavat kriiseihin ja muutoksiin. Muutokset eivät ole välttämättä myönteisiä, eikä ole olemassa yhteistä kehityksen mittapuuta, joka kertoisi tietyn kehityksen ja muutoksen olevan hyvää tai huonoa. Neuvottelu muutoksen sisällöstä ja suunnasta on oleellinen osa kehitystä. (Engeström, 2004, 12–13.) Toimintajärjestelmän mallia voidaan käyttää myös sen arvioimiseen, millaisia ristiriitoja työhön tehtävä muutos voi aiheuttaa eri osa-alueiden välillä.

Toimintajärjestelmän kokonaisvaltainen muutos perustuu ekspansiiviselle oppimiselle, jolloin oppiminen ei etene suoraviivaisesti valmiita vastauksia sisäistämällä, vaan sykleissä, joissa välillä mennään eteenpäin ja välillä taaksepäin. Ekspansiivisessa oppimisessa tavoitteena on oppia jotakin,

mikä ei ole vielä olemassa. Muutoksen ja oppimisen lähtökohtana on toimintajärjestelmän ristiriitojen ja mahdollisuuksien analysointi ja sen jälkeen erilaisten ratkaisujen hahmottaminen.

Ekspansiivisen oppimisen sykli rakentuu erilaisista vaiheista: kyseenalaistaminen, analyysi, uuden ratkaisun mallintaminen, uuden mallin tutkiminen, uuden mallin käyttöönotto, prosessin arviointi, uuden käytännön vakiinnuttaminen.



Kuvio 2 Toimintajärjestelmän osa-alueiden vuorovaikutus ja yhteistyökumppaneiden toimintajärjestelmät. (Engeström, 1995)

Ristiriidat ja jännitteet voivat aiheuttaa organisaatiossa kriisejä tai ainakin heikentää työskentelyä, jos niihin ei kiinnitetä huomiota ja niitä ei pyritä ratkaisemaan. Työn ristiriitojen tunnistaminen mahdollistaa myös työn kehittämisen ja toiminnan parantamisen. Sen vuoksi organisaatiolta ja organisaation kaikilta toimijoilta vaaditaan kykyä reflektoida toimintaansa ja hyödyntää samaansa palautetta reflektoinnissa.

Toiminnanteorian ja siihen perustuvan toimintajärjestelmän mallin vahvuus on, että ne ottavat huomioon oppimiskokemukset ja oppimisen vaikutukset käytäntöjen muuttamiseen (Meyers & Lees 2013, 666). Eri toimintajärjestelmien yhteistoiminnan tarkoituksena on ymmärtää ja luoda dialogia useiden näkökulmien kautta ja sitä kautta vahvistaa toimintajärjestelmien välistä vuorovaikutusta ja yhteistyötä. Erilaisille ideoille ja näkemyksille altistuminen mahdollistaa järjestelmien jännitteiden

reflektoimisen ja motivoi muutoksen aikaansaamista ja oppimista. Yhteisö ja sen työnjako ratkaisevat suurelta osin, mitkä yhteistoiminnan kautta syntyneet ideat ja toimintatavat juurtuvat arjen käytäntöihin. (Meyers & Lees 2013, 680.)

Toimintajärjestelmän kritiikki ja rajoitteet

Toimintajärjestelmän malli on toiminnanteorian sovellus, jota käytetään systeemin analyysin metodina. Bakhurst (2009) on kritisoinut toiminnanteoriaa ja toimintajärjestelmää siitä, että se on loppupeleissä vaan yksinkertaistettu malli, jolla ei voida selittää tai ennakoida tulevaa. Malli toimii, kun toiminnalla on tarkasti määritelty kohde ja toimijat sekä selkeä käsitys siitä, mitkä asiat toimivat toimintaa välittävinä artefakteina. Esimerkiksi teoria soveltuu terveydenhuollon, opetustilanteiden ja erilaisten työpaikkojen toiminnan tarkasteluun. Kuitenkin on monia toiminnan muotoja, joissa teorian tai toimintajärjestelmän mallin soveltaminen ei tuota lisää tietoa toiminnasta. Esimerkiksi jos haluttaisiin tarkastella koiran ulkoiluttamisen tai lounastamista ystävien kanssa, niin tällaisen toiminnan tarkastelussa toimintajärjestelmän mallin anti on vähäinen. Tämän takia Bakhurst (2009, 206-207.) argumentoi, että toimintajärjestelmän malli on universaali, mutta sisällöltään merkityksetön heuristiikkaan, eli epäformaaleihin ongelmanratkaisukeinoihin tai sääntöihin perustuva skeema, joka toimii vain tietyntyyppisten toimintojen mallintamisessa.

Toimintajärjestelmä keskittyy erityisesti jännitteisiin ja ristiriitoihin, mikä rajoittaa mallin ja teorian potentiaalia. Yksilöiden persoonallisuuksien, käyttäytymisen ja motivaation vaikutus oppimisessa ja muutoksessa jää vähäiselle huomiolle toimintajärjestelmän mallissa. Yksilöiden uskomusten, asenteiden ja arvojen huomioon ottaminen mahdollistaisi syvemmän ymmärryksen siitä, mitkä tekijät voivat estää tai edistää muutosta ja oppimista. (Meyers & Lees 2013, 680.)

3.3. Kehittämiskohteiden tunnistaminen ja asiakaspalautteen hyödyntäminen

Systeemiteorian keskeisimpiä käsitteitä on palaute, jonka avulla toimijat saavat viestejä siitä, millaisia korjaavia toimenpiteitä tasapainon saavuttamiseksi pitää tehdä suhteessa ympäristöönsä. Palautteen avulla saadaan elintärkeää tietoa toiminnan onnistumisesta ja vaikutuksista. Organisaatio tarvitsee toimivat ja suunnitellut palautejärjestelmät, joiden kautta niin arjen tilanteissa saatavaa kuin jälkikäteen kerättyä palautetta pystytään systemaattisesti keräämään ja hyödyntämään toiminnan kehittämisessä. Osallistuminen, tutkimusavusteinen kehittäminen ja yhteistyö eri organisaation

tasojen välillä on tärkeää rationaalisen tiedonihanteen ja organisaatioiden arjen monimutkaisuuden yhdistämiseksi. (Juuti 2006, 259-261.) Palautteita saadaan organisaation eri tasojen toimijoilta sekä yhteistyökumppaneilta ja asiakkailta.

Arantolan (2006, 51) mukaan on kolmenlaista asiakkaisiin ja asiakaslähtöisyyteen liittyvää tiedonhallinnan aluetta: tieto asiakkaille, tieto asiakkaista ja tieto asiakkailta. Asiakkaiden tulee saada tietoa helposti ja heidän pääsytään tiedonlähteille tulee sujua saumattomasti. Organisaatiolla tulee olla myös tietoa asiakkaista, jotta se kykenee vastaamaan heidän tarpeisiinsa ja kohdentamaan palvelut niitä tarvitseville. Organisaatio voi saada näitä tietoja muualtakin kuin asiakkailta, esimerkiksi yhteistyökumppaneilta. Tässä tutkimuksessa oleva perhekuntoutuksen organisaatio saa asiakkaista tietoa lastensuojelun sosiaalityöntekijöiltä, jotka ovat lähettäneet tarpeelliseksi katsomansa tiedot ja lastensuojelun asiakassuunnitelman laitokseen. Lastensuojelun sosiaalityöntekijän tehtävänä on myös antaa informaatiota asiakkaille perhekuntoutuksesta.

Asiakkailta kerätään tietoa heidän kokemuksistaan palveluista, jotta toimintaa voidaan kehittää. Asiakastietoa ja ymmärrystä asiakkaista voidaan käyttää hyödyksi uusien palveluiden ja tuotteiden kehittämisessä ja innovoinnissa, organisaation strategiatyössä historian ja tulevaisuuden tarkastelemisessa, asiakasryhmien johtamisessa, tavoittamisessa ja kohdentamisessa. Asiakastietoa voidaan hyödyntää monella eri tasolla organisaation hallinnossa sekä työntekijöiden osaamisen kehittämisessä arjen palvelutilanteissa. (Arantola 2006,77-96.) Kaupallisilla aloilla asiakaspalautteita käytetään tuotteen ja palvelun kehittämiseksi sellaiseksi, että asiakkaat jatkaisivat asiakkaina ja että heidät saataisiin sitoutettua organisaation palveluihin. Negatiivisen palautteen antajat ja yleisestikin asiakaspalautetta antavat asiakkaat ovat sitoutuneita organisaatioon. Asiakaspalautte voi olla sisällöltään positiivista, negatiivista ja kehitysehdotuksia antavaa. (Arantola 2006, 151.)

Asiakaspalautteen tarkoituksena on saada tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä ja ajatuksista. Se, miten organisaatio hoitaa asiakaspalautteen, erityisesti reklamaatiot, vaikuttaa siihen, suosittelisiko asiakas tuotetta tai palvelua muille. Kaikissa organisaatioissa tehdään virheitä. Sillä, miten organisaatio reagoi näissä tilanteissa, on suuri merkitys. Jos reklamaatioon vastataan asiallisesti ja oikeudenmukaisesti, asiakas on tyytyväinen ja hänen luottamuksensa organisaatioon säilyy. Sen sijaan asiakkaat, jotka eivät valita tehdyistä virheistä, pysyvät tyytymättöminä ja mahdollisesti eivät enää käytä organisaation palveluita. He eivät myöskään luota organisaatioon ja jakavat huonoja kokemuksiaan tuttaviltaan. (Kau & Loh 2006, 108-109.) Jos asiakkaat eivät anna palautetta, virheiden korjaaminen ja toiminnan kehittäminen on melkein mahdotonta. Virheitä on vaikea korjata, jos niistä

ei olla tietoisia. Organisaation tulisikin yrittää tehdä asiakaspalautteen antaminen helpoksi, jotta palautetta hyvistä ja huonoista asioista saataisiin mahdollisimman paljon. Asiakaspalautteesta ei kuitenkaan ole hyötyä, jos organisaatiolla ei ole järjestelmällistä tapaa käsitellä sitä.

Sosiaalialan palvelujen kehittämisessä voidaan hyödyntää myös tanskalaisen tutkijan Hanne Krogstrupin kehitettämää BIKVA- arviointimenetelmää (Brugerinddragelse i Kvalitetetsvurdering, eli asiakkaiden osallisuuden laadunvarmistus), jonka lähtökohtana on oppimisprosessi ja yhteisen todellisuuden rakentaminen eri toimijoiden välille. BIKVA-malli etenee neljän vaiheen kautta. Ensimmäisessä vaiheessa haastatellaan asiakkaita ryhmä- tai yksilöhaastattelussa ja toisessa vaiheessa haastatellaan kenttätyöntekijöitä ja keskustellaan asiakkaiden kokemuksista. Kolmannessa vaiheessa johtoportaan henkilöitä haastatellaan asiakkaiden ja kenttätyöntekijöiden antamista palautteista. Neljännessä vaiheessa kaikki tieto kerätään yhteen ja arvioidaan saatuja tuloksia. Bikva-mallin kautta saadaan tietoa eri näkökulmista ja se mahdollistaa hypoteesien kyseenalaistamisen ja uusien kysymyksenasettelujen muotoilun. (Högnabba 2008, 84-85.)

Hyvien kehittämisideoiden saamiseksi asiakkaalta pitää osata kysyä oikeita kysymyksiä. Organisaation pitää tietää, mitä varten asiakaspalautteita pyydetään ja millaista tietoa halutaan. Se, mitä kysytään, määrittää, millaisia vastauksia saadaan ja mistä aiheesta. Luotettavin asiakaspalautte saadaan saman tien. Mitä myöhemmin palaute annetaan, sitä enemmän siihen vaikuttavat asiakkaan mielikuvat ja uskomukset ja väärin muistamiset, jotka voivat värittää kokemusta (Mattinen 2006, 66-68.) Asiakkailta saadaan palautetta myös jokapäiväisissä tilanteissa kuuntelemalla ja havainnoimalla. Arjen tilanteissa saadut palautteet ovat osa työntekijän oppimista ja kehittymistä, mutta ne voisivat auttaa myös organisaation oppimista, jos niitä kirjattaisiin systemaattisesti ylös ja hyödynnettäisiin toiminnan kehittämisessä.

Tässä tutkielmassa keskitytään asiakkaiden antamaan palautteeseen ja kokemuksiin. Asiakkaiden äänen mukaan ottaminen voi tuoda sellaisia näkökulmia ja ajatuksia, joita ei muuten tulisi esille tai ajatelleeksi. Koska perhekuntoutuksen toiminnan tarkoituksena ja perustana on saada asiakkaiden tilanteeseen sellainen muutos, että lapsi tai lapset voisivat jatkaa asumista kotona, on asiakkaat otettava mukaan työn kehittämiseen. Asiakaspalautteet tarjoavat mahdollisuuden tarkastella myös palveluiden vaikuttavuutta, sillä asiakkaat osaavat kertoa, onko palveluista ollut hyötyä ja onko heidän elämässään tapahtunut muutosta. (Hokkanen 2016, 116.) Työtä ei kuitenkaan voi kehittää pelkästään asiakaspalautteiden perusteella, koska ne ilmaisevat vain yhden näkökulman organisaation toiminnasta.

Työn arvioinnin ja kehittämisen kannalta asiakkaiden ja sosiaalipalveluiden työntekijöiden näkemykset ovat oleellisia, mutta myös yhteistyökumppaneiden näkemyksistä voi saada kuvaa sosiaalipalvelujen toimivuudesta, siitä mikä yhteistyökumppaneiden näkökulmasta toimii ja mikä ei.

4. Sosiaalialan kehittämisen haasteita

Tässä luvussa tarkastelen aiemman tutkimuksen ja kirjallisuuden perusteella sosiaalityön jännitteitä ja kehittämiskohteita. Sosiaalialalla on tietyt tavoitteet ja reunaehdot, jotka luovat työskentelylle ja sen onnistumiselle omanlaisensa haasteet. Sosiaalialalla myös toiminnan tavoitteissa voi olla ristiriitaisuuksia, jotka näkyvät sosiaalialan arjessa, kuten tuen ja kontrollin ristiriita.

4.1. Asiakslähtöisyyden ja vuorovaikutuksen haasteita

Sosiaalialan käytännön työssä on jo lähtökohtaisesti ristiriitoja ja eri suuntaan vetäviä intressejä ja tavoitteita. Ristiriidat voivat olla arjen työssä päivittäisiä, jolloin työntekijöiltä vaaditaan kykyä tasapainoilla niiden välissä. Joskus saattaa tuntua, ettei hyviä ratkaisuja ole tarjolla.

Ei ole kuitenkaan yhdentekevää, kuka on tutkimassa sosiaalipalvelujen järjestelmää ja minkälaisesta positioista sitä lähdetään kehittämään. Kehittämisen näkökulmat ja tavoitteet voivat olla hyvin erilaisia riippuen siitä, tarkastellaanko palvelujärjestelmää ja toimivuutta hallinnollisesta näkökulmasta, sosiaalityön näkökulmasta vai asiakkaiden näkökulmasta. Kröger (2004) tuo artikkelissaan *Sosiaalipalvelujen tutkimus ja sosiaalityö* esille, että vaikka palvelujärjestelmä on sosiaalityön kohde, menetelmä ja konteksti, niin se on pikemminkin ollut tutkimus- ja kehittämistiedon käyttäjä tuottajan sijaan. Yleensä kehittämistiedon tuottajana ovat olleet sosiologit tai sosiaalipoliitikot, jotka eivät välttämättä ole kiinnostuneet sosiaalityön kannalta keskeisistä asioista. Asiakslähtöisyys ja asiakkaiden tyytyväisyys ovat tärkeitä tekijöitä palveluiden ja organisaatioiden toiminnan jatkuvuudelle ja toiminnan kehittämiseksi. Jos palvelut eivät vastaa asiakkaan tarpeisiin ja toteuta työlle asetettuja tavoitteita, koko organisaation toiminta ja tulevaisuus joutuu vaakalaudalle.

Asiakslähtöisyys on yksi sosiaalityön eettisistä periaatteista ja ohjenuorista. Sosiaalityössä työskentely perustuu asiakkaiden tilanteisiin ja tarpeisiin, minkä vuoksi työntekijöiden velvollisuutena on mahdollistaa asiakkaan osallistuminen työskentelyn prosesseihin ja päätöksentekoon. Asiakslähtöisyys sisältää myös asiakkaan oman asiantuntijuuden kunnioittamisen. Vaikka asiakslähtöisyyteen pyritään, sen toteutumisessa on monia eettisesti jännittyneitä tilanteita, esimerkiksi työntekijä voi käyttää suostuttelevaa valtaa saadakseen asiakkaan toimimaan työntekijän näkemyksen mukaisesti tai asiakas ei aktiivisesti vastusta tai kieltäydy toimenpiteistä. (Juhila 2006,

249-250.) Työntekijän ja asiakkaan suhde ei aina ole tasaveroinen, vaan työntekijällä on käytössään enemmän valtaa. Erityisesti lastensuojelussa on tilanteita, joissa asiakas ei ole halukas työskentelyyn, mutta suostuu siihen, jos vaihtoehtona on lapsen tai nuoren vastentahtoinen sijoitus.

Asiakaslähtöisyyteen kuuluu asiakkaan osallisuuden mahdollistaminen ja varmistaminen. Sosiaalityön yhtenä tehtävänä on pitää huolta, että asiakkaat pääsevät osaksi yhteiskunnan tarjoamasta hyvästä. Callagherin, Smithin, Hardyn ja Wilkinsonin (2012, 83.) mukaan hyvän osallisuuden tunnusmerkit ovat hyvä vuorovaikutussuhde, informaation jakaminen ja osallistumisen tukeminen. Osallisuuden vastakohtana voidaan nähdä syrjäytyminen eli sosiaalinen osattomuus yhteiskunnan resursseista.

Kuunteleminen tai kuuntelemattomuus ratkaisevat paljolti sen, voiko työskentelyä kutsua asiakaslähtöiseksi. (Juhila 20006, 250-251.) Jos asiakas kokee, ettei häntä kuunnella tai ettei häntä ymmärretä lainkaan, hänet on asiakkaan näkökulmasta ohitettu. Toisaalta, jos työntekijä pyrkii kuuntelemaan ja ymmärtämään asiakasta ja saamaan aikaan yhteistä keskustelua, asiakas voi kokea, että hänet on kuultu ja ymmärretty, vaikka lopputulema olisi sama. Asiakkaan kokemus kuulluksi tulemisesta, mahdollistaa yhteisen työskentelyn, vaikka asiakas olisi enemmän tai vähemmän suostuteltu työskentelyyn.

Monelle valinnanvapaus on tärkeä osa osallisuuden kokemusta ja tunnetta. Lastensuojelussa osallisuus ei aina ole vapaaehtoista. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan näkemykset osallisuudesta voivat olla erilaisia, mistä syystä, asiakas ei ehkä koe osallisuutensa toteutuneen, vaikka työntekijä ajatteli tehneensä kaikkensa osallisuuden huomioimiseksi. McLeodin (kts. Callagher, Smith, Hardy & Wilkinson 2012, 75.) tutkimuksen mukaan harvat nuoret kokivat tulleen huomioduksi. Nuorten mielestä osallisuus tarkoittaa sitä, että heidän näkemyksensä otettaisiin konkreettisesti huomioon päätöksenteossa, kun taas sosiaalityöntekijöille osallisuus tarkoittaa sitä, että nuori tulee kohdatuksi avoimesti, tarkkaavaisesti ja kunnioittavasti. Työntekijä ei voi saada varmuutta siitä, kokeeko asiakas tulleen kuulluksi ja kokeeko asiakas hänellä olleen vaikutusmahdollisuuksia oman asiansa hoidossa.

Lastensuojelussa toteutettu perhekuntoutus toimii haasteellisella ja latautuneella kentällä. Perhekuntoutukselle on usein asetettu suuria odotuksia muutoksen nopeasta aikaan saamisesta perheessä, vaikka ongelmat ovat vaikeita ja usein pitkän ajan kuluessa syntyneitä. Työntekijöiltä odotetaan kykyä rakentaa hyvä vuorovaikutussuhde hyvin erilaisten perheiden ja perheenjäsenten

kanssa ja asiakkailta odotetaan kykyä kohdata ja käsitellä vaikeita tunteita, moraalisia kysymyksiä ja eettisiin oikeuksiin liittyviä ristiriitoja. (Hurtig 2010, 249.)

4.2. Kilpailevat intressit, arvot ja riittävän hyvä

Sosiaalityö pitää itsessäänkin jo sisällään ristiriitaisia toimintatapoja ja tavoitteita, mitkä johtuvat sosiaalityön erilaisista perinteistä. Nykyinen sosiaalityön on yhdistelmä hallinnollisia toimenpiteitä, yhteisöllistä muutostyötä ja henkilökohtaista vuorovaikutusta. Lainsäädäntö luo viitekehykset ja suuntaviivaa työskentelylle, mutta samanaikaisesti työntekijän tulee hyödyntää terapeutista ja muita vuorovaikutuksellisia lähestymistapoja. Lisäksi työskentely voi olla yhtä aikaa yksilö- ja yhteisökeskeistä. (Toikko 2005, 222-223.) Tämä näkyy myös lastensuojelun ja perhekuntoutuksen työskentelyssä. Yhtäältä halutaan saada muutosta yksilöissä, mutta samalla halutaan muutosta yksilöiden lähiyhteisössä, perheessä. Lastensuojelulaki, sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja hallintolaki määrittelevät työntekijöiden työprosessia monin tavoin, millä pyritään turvaamaan asiakkaan oikeudet ja työntekijän velvoitteet. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) määritellään, että sosiaalihuollossa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet.

Sosiaalityössä tasapainoillaan monien intressien välissä, eikä ole olemassa yhtä oikeaa vastausta edes siitä, mitä sosiaalityöllä tavoitetaan ja miten tavoitteeseen päästäisiin. (Kallio 2000, 36-37.) Yhteiskunnalla, sosiaalityöntekijällä, asiakkaalla ja yhteistyökumppaneilla on omat toiveensa ja odotuksensa sosiaalityön työskentelystä, tavoitteista ja menetelmistä. Nämä toiveet ja näkemykset voivat olla hyvinkin eriäviä tai hyvinkin yhteneviä. Kysymyksiä herättää sekin, onko kohteena yksilö vai yhteisö ja onko tavoitteena kasvu ja muutos vai järjestyksen säilyttäminen. Sosiaalityön ammatilliseen toimintaan sisältyy ristiriitoja, kun sosiaalityön tavoitteena ei yleensä ole pelkästään asiakkaan sopeuttaminen yhteiskunnan vaatimuksiin, vaan myös asiakkaan kasvun ja kehityksen tukeminen hyvinvoinnin lisäämiseksi. (Kallio 2000, 46.)

Markkinaorientoituminen, säästäminen, hallinnollinen hajauttaminen ja kuluttajaorientoituneisuus ovat tulleet yhä näkyvämmiin esille hyvinvointipalveluiden järjestämisessä. (Koskiahho 2008, 18–19.) Ideologiassa ja hallinnossa tapahtuneiden muutosten vuoksi sosiaalipalvelujen on jatkuvasti osoitettava tarpeellisuutensa ja palveluiden vaikutukset asiakkaiden elämään. Uusi julkisjohtaminen on tuonut selontekovelvollisuuden aina vain vahvemmin sosiaalityön käytäntöihin ja lisännyt

byrokraattista työtä: on laadittava itsearviointeja ja suunnitelmia, tehtävä raportteja sekä ajankäyttöä ja tuloksia koskevia tilastoja. Byrokratiatyön lisääntyminen vie aikaa asiakkaiden kohtaamiselta, mikä on ongelmallista sosiaalityön eetoksen ja tavoitteiden kannalta. (Juhila 2009, 301.)

Sosiaalityötä tehdään organisaatioissa lainsäädännöllisen ja määriteltyjen käytäntöjen viitekehyksessä. Sosiaalialan organisaatioiden fokuksessa tulisi kuitenkin olla ensisijaisesti asiakkaat ja heidän hyvinvointinsa, ei byrokratian kautta luodut ja asetetut tavoitteet. Sosiaalityössä tarvitaan joustavuutta ja asiakkaan tarpeista lähteviä ratkaisuja, sen sijaan että yritettäisiin tarjota palveluja ja ratkaisuja samalla sabluunalla kaikille asiakkaille. (Webb & Gray, 2013, 21.) Byrokraattisuus ja standardisoitu lastensuojelu rajoittaa ammattilaisten toimintaa ja välitöntä asiakastyötä. Merkityksellisen asiakassuhteen ja toimivien käytäntöjen esteinä ovat vanhempien pelko, että lapsi otetaan heiltä pois sekä työntekijöiden kaksoisrooli, jossa heidän tehtävänä on toisaalta tukea perhettä pääsemään vaikeuksien yli ja toisaalta suojella lasta harmilta. (Martin & Hollows 2016, 577-578.)

Sosiaalialan organisaatioita ei voida kehittää pelkästään sosiaalityön omista lähtökohdista, vaan on otettava huomioon myös muilta tahoilta tulevia odotuksia ja toiveita. Niitä tulee esimerkiksi asiakkailta, sosiaalitoimen organisaation edustajilta tai moniammatillisen verkoston toimijoilta. Palveluiden kehittämisessä on osattava arvioida ja päättää, mihin suuntaan palvelua viedään, mikä on palvelun toiminnan tarkoitus ja mitkä ovat tarkoituksenmukaiset keinot tavoitteen saavuttamiseksi.

Asiakkaan ja järjestelmän suunnasta tulevat, keskenään ristiriitaiset odotukset ja vaatimukset asettavat sosiaalialan organisaatioille haasteita työn järjestämisessä. Epävarmuus siitä, mikä olisi hyvä tapa edetä, asiakkaan elämäntilanteeseen liittyvät tekijät, asiakkaan sosiaaliseen verkostoon liittyvät tekijät ja järjestelmään liittyvät tekijät aiheuttavat sen, ettei selkeitä ja helppoja ratkaisuja ole tarjolla. Jotta sosiaalityöntekijä voi toimia ja työskennellä kompleksisessä ympäristössä asiakkaan edun mukaisesti, hänen tulee ensin pyrkiä tunnistamaan työn mahdollisia haastekohtia ja purkamaan niitä. (McAlinden, McDermott & Morris 2013, 907-908.) Birminghamin kaupungin (2014) tekemän tutkimuksen mukaan lastensuojelun käytännöt keskittyivät liikaa tarkkailemiseen ja prosessiin ja perheille oli jäänyt epäselväksi, mitä heiltä vaaditaan tai odotetaan. Perheet olivat kokeneet kotikäynnit epämääräisiksi, strukturoitumattomiksi ja ettei niille ollut selkeää tavoitetta. (Martin & Hollows 2016.)

Sosiaalityössä ja lastensuojelussa korostuu se, mikä on riittävän hyvää. Paljon mietitään, mikä on riittävän hyvää vanhemmuutta, mikä on riittävän hyvää muutosta, mikä on riittävän hyvää

sosiaalityötä. Se, mitä on pidetty hyvänä työskentelynä ja tavoitteena on muuttunut paljon lastensuojelun historian aikana.

Sosiaalityön kentällä tasapainoillaan sen kanssa, milloin tehdään liikaa ja milloin liian vähän.

Lastensuojelussa tulisi kyetä refleктоimaan tilannetta monista eri näkökulmista ja noudattamaan lastensuojelun periaatteita, joihin kuuluvat lapsen etu, koko perheen ja vanhempien tukeminen, osallisuus, yhdenvertaisuus, suhteellisuusperiaate, suunnitelmallisuus ja palvelujen oikea-aikaisuus (Lastensuojelun arvot ja periaatteet 2016). Se, miten nämä periaatteet toteutuvat käytännössä tai asiakkaiden mielestä on haaste, jota työntekijät joutuvat jatkuvasti miettimään ja arvioimaan.

Tapauskohtainen sosiaalityö perustuu erilaisille teorioille ja käytännöille, mitkä luovat jännitteitä työskentelyssä. Työntekijällä on jokaisessa tapauksessa läsnä psykologisia ja sosiaalisia teorioita, mikä vaikuttaa käsitykseen siitä, kuinka paljon työskentelyn tulisi sisältää suoraa kasvokkain tehtävää työtä ja kuinka paljon ympäristöön suuntautuvaa epäsuoraa toimintaa. Jännitteitä syntyy myös valittaessa, millaista auttamista tapauksessa tarvittaisiin: konkreettista ja materiaalista auttamista vai ei-materiaalista diskursiivisen vuorovaikutuksen kautta tapahtuvaa auttamista ja pohdintaa. (Toikko 2009, 284-286.)

Lastensuojelun ihanteena on pystyä aina arvioimaan oikein tilanteet, joissa tarvitaan vahvaa interventiota lapsen suojelemiseksi ja ne tilanteet, joissa tarvitaan kevyempiä tukitoimia tai joissa ei tarvita mitään tukitoimia. Todellisuudessa ihannetilannetta, jossa virheitä ei tehdä, on mahdotonta saavuttaa. Tämä johtuu siitä, että työtä tehdään jatkuvasti rajallisen tiedon varassa ja kompleksisessa ympäristössä. Riskien toteutumisen arviointi on mahdotonta ja työntekijät voivat vain toimia parhaansa mukaan niillä tiedoilla, mitä on käytettävissä. Vaikka virheiltä ei pystytä täysin välttymään, on pyrittävä tiedostamaan, mitkä ovat virheitä, joilta ei voida välttyä ja mitkä virheitä, joista voi oppia, niin ettei sellaista enää tapahtuisi. Rajallisesta ja epävarmasta tiedosta johtuvat virheet ovat väistämättömiä, mutta väärityneistä ajattelumalleista ja intuitiivisesta järjkeilystä johtuvia virheitä voi vähentää omaksumalla kriittisemmän lähestymisen omaan arviointiin ja päätöksentekoon. (Munro 1996, 793-794.)

Sosiaalialalla korostuu oman toiminnan ja oman vuorovaikutuksen reflektointi ja kehittäminen, sillä työssä kohdatut ongelmat ja haasteet ovat kompleksisia, eikä niihin pystytä vastaamaan rutiinomaisesti. Työntekijältä vaaditaan tietty sosiaalialan pohjakoulutus, mutta lisäksi tarvitaan erikoistumis- ja lisäkoulutusta, erityisesti, kun työskennellään lasten ja perheiden kanssa. (Miller &

Törrönen 2010, 83.) Sosiaalialalla, jos missä vaaditaan asennetta ja halua elinikäiseen oppimiseen.

Martin & Hollows (2016) tutkivat sosiaalityön opiskelijoiden näkemyksiä siitä, millaista tietoa ja opetusta he tarvitsisivat lastensuojelusta. Opiskelijat nimesivät tärkeimmiksi kehittämiskohteiksi lainsäädännöllisten viitekehysten tietämisen, käytäntöjen oppimisen, ammatillisen itsetunnon kehittämisen ja moniammatillisen työskentelyn harjoittamisen. Suurin osa opiskelijoista koki, ettei heillä ole tarpeeksi tietoa lapsen kehityksestä. (Martin & Hollows 2016, 584-585.) Lastensuojelussa tarvitaan monenlaista tietoa ja osaamista sekä kykyä ja halua oppia koko ajan. Työntekijän on myös pystyttävä muuttamaan omaa näkemystään ja arviotaan, kun tietoa tulee lisää. Oman näkemyksen muuttaminen uuden tiedon mukaisesti ei ole helppoa, sillä ihmisillä on tapana pitää kiinni alkuperäisistä uskomuksistaan ja keskittyä omaa näkemystään vahvistaviin tietoihin ja sivuuttaa tiedot, jotka kyseenalaistavat oman näkemyksen. (Munro 1996, 799.)

Lastensuojelun sosiaalityöntekijöillä ei ole yleensä psykiatrista osaamista, joten he eivät voi diagnosoida vanhemman mielenterveyden häiriötä, arvioida hoidon tarvetta tai sitä kuinka häiriö vaikuttaa vanhemmuuteen. Tarvetta psykiatriselle osaamiselle lastensuojelun palveluissa on ja tarvittaisiin tiivistä yhteistyötä psykiatrian poliklinikoiden kanssa. Riihimäen (2015) tutkimuksessa suurella osalla lastensuojelun perhekuntoutukseen osallistuvista asiakkaista oli mielenterveyden häiriötä, joita ei oltu diagnosoitu aikaisemmin. Suurin osa vanhemmista koki psykiatrisen konsultaation hyvin positiivisesti ja vain harva kieltäytyi siitä. Yhteistyö lastensuojelun ja psykiatrian poliklinikan välillä voi olla haastavaa, sillä lastensuojelussa uskotaan, että psykiatrian työntekijöillä on todellisuutta enemmän mahdollisuuksia vaikuttaa asiakkaiden psyykkiseen vointiin ja psykiatrian poliklinikalla taas saatetaan luottaa, että lastensuojelusta järjestetään riittävä tuki perheille. (Riihimäki 2015, 140.)

Monet sosiaalihuollon palvelut, kuten lastensuojelu, ovat viimesijaisia palveluita, joihin asiakkaat tulevat, kun ennaltaehkäisevät palvelut eivät ole riittäviä. Asiakkaiden ja perheiden tilanteet ja ongelmat ovat monimutkaisia ja -syisiä. Nämä Arnkilin ja Heinon esille nostamat ”pirulliset ongelmat” ovat haastavia, sillä niihin ei ole olemassa yksiselitteistä ratkaisua, vaan parhaimmillaankin ratkaisut ovat menetteleviä. Ongelmien ratkaisemista kuormittaa ongelmien kompleksisuuden lisäksi palvelujärjestelmän pirstaleisuus. Järjestelmää on rakennettu ongelma kerrallaan. Sitä pyritään uudistamaan aika ajoin, mutta useimmiten käy niin, että uudistuksen lopputuloksena on sekava poliittinen kompromissi. Paikallishallinnon tasolla jatkuvat organisaatiomuutokset sekä palveluiden vuorottaisen hajauttamisen ja keskittämisen, pilkkomisen ja

yhdistämisen sykli vaikeuttavat asiakkaiden avun saamista ”pirullisiin” ongelmiin. (Arnkil & Heino 2014, 283-289.)

Asiakkaan auttamista vaikeuttaa, että perheen kanssa saatetaan yhtä aikaa työskennellä monessa eri paikassa, kuten lastensuojelussa, lasten- tai nuorisopsykiatriassa, aikuispsykiatriassa, päiväkodissa, koulussa tai perheneuvolassa. Lisäksi perheellä ja lapsella voi olla eri paikoista järjestettyjä tukitoimia. Kaikkien toimijoiden koordinointi ja hahmottaminen on hankalaa niin asiakkaalle kuin työntekijällekkin.

Usein julkisen sektorin palveluita kritisoidaan siitä, etteivät ne vastaa asiakkaiden tarpeisiin. Nykyään pyritäänkin ottamaan asiakkaat mukaan palveluiden kehittämiseen, vaikka se herättääkin ristiriitaisia ajatuksia asiakkaissa, työntekijöissä ja tutkijoissa. Esimerkiksi Videmsekin (2014) mukaan asiakkaiden näkemysten ja kokemusten kuuleminen ei riitä, jos ei samalla tunnisteta ongelman ydintä ja etsitä ratkaisuja siihen. (Palsanen & Kääriäinen 2015, 189.) Onkin tärkeä miettiä, miten asiakkaiden kokemuksia palveluista voisi hyödyntää palveluiden ja työn kehittämisessä, siten etteivät asiakkaiden palautteet ja kokemukset jäisi irralliseksi tiedoksi, ilman selkeää käytäntörelevanssia.

5. Tutkimuksen toteutus

Tässä luvussa esittelen tutkimuksen toteutusta. Tutkimusasetelman ja -metodologian lähtökohtana on kriittisten tapahtumien menetelmä, jossa tarkoituksena on tunnistaa perhekuntoutukseen vaikuttavia tekijöitä. Tutkimusaineistona on perhekuntoutuksen organisaatioissa kerätyt asiakaspalautteet, joita lähestyn sisällönanalyysin avulla teemoittelemalla palautteita toimintajärjestelmän osa-alueiden mukaisesti sekä luokittelemalla niitä myös tarkempiin luokkiin osa-alueiden sisällä. Tämän luvun lopussa on myös pohdintaa tutkimuksen toteutuksesta, eettisyydestä ja luotettavuudesta.

5.1. Tutkimuksellinen lähestymistapa ja tutkimusasetelma

Yksi tapa pyrkiä tunnistamaan organisaation ongelmakohtia ja ristiriitaisuuksia on John Flanaganin kehittämä kriittisten tapahtumien menetelmä, CIT (Critical Incident Technique). Flanaganin mukaan (1954) kriittisten tapahtumien tutkiminen auttaa selvittämään tietyissä tilanteissa tapahtuvaa käyttäytymistä ja toimintaa, ja niihin vaikuttavia tekijöitä. Kriittisten tapahtumien tekniikassa ollaan kiinnostuneita toimintaan edistävästi tai estävästi vaikuttavien tapahtumien ja tekijöiden tunnistamisesta ja identifioimisesta. Kriittisellä tapahtumalla tarkoitetaan inhimillistä toimintaa, joka on yksityiskohtaista ja havaittavissa olevaa ja jolla on merkittävä tai ratkaiseva rooli toiminnan lopputuloksessa.

Vasta kun tiedetään, mitkä tekijät mahdollistavat ja mitkä estävät tavoitteiden toteutumista, toimintaa voidaan kehittää ja parantaa tarkoituksenmukaisesti. Kriittiset tapahtumat voivat auttaa tunnistamaan toiminnan kannalta merkittäviä kohtia ja tekijöitä myös sosiaalityön organisaatioissa ja edesauttaa hyvien palveluiden kehittämistä. Ongelmien tunnistaminen kriittisten tapahtumien analysoinnin perusteella voi tukea organisaation muutosta ja henkilöstön ammatillista kasvua. (Vornanen, Jaakola, Pölkki, Pohjanpalo & Miettinen, 2012, 212–213.)

Kriittisten tapahtumien menetelmän tekniikkana on systemaattinen analyysi, joka koostuu viidestä vaiheesta:

- 1.vaihe: tutkittavan toiminnan tarkoitus ja tavoite
- 2.vaihe: suunnitelma kriittisten tapahtumien tutkimisesta (millaista tietoa ja keneltä)
- 3.vaihe: aineiston keruu
- 4.vaihe: analyysi (kategorisointi, luokittelu yms)

5. tulokset

Kriittisen tapahtumien menetelmässä täytyy ensin tutustua ja perehtyä tutkimuskohteena olevaan toimintaan mahdollisimman kattavasti, sillä ilman ymmärrystä toiminnasta, on mahdotonta arvioida, millaisia kriittisiä tekijöitä tai tapahtumia toiminnassa voi olla ja miksi ne ovat toiminnan kannalta kriittisiä. Sen jälkeen suunnitellaan, millaista tietoa toiminnasta halutaan ja kenen näkökulmasta kriittisiä tapahtumia tarkastellaan.

Tässä gradussa käytin kriittisten tapahtumien menetelmää enemmänkin tutkimuksellisenä lähestymistapana kuin systemaattisena tekniikkana. Koska tutkimusaineistoni on organisaation jatkuvasti keräämää ja dokumentoimaa asiakaspalautetta, sitä ei ole kerätty siitä näkökulmasta, millaisia kriittisiä tapahtumia toiminnassa olisi. Asiakaspalautteissa on kuitenkin pyritty saamaan asiakkailta tietoa siitä, mikä perhekuntoutuksessa on ollut hyvää, mikä on perhettä auttanut ja mikä ei. Näitä vastauksia tarkastelemalla pyrin hahmottamaan, mitkä asiat asiakkaiden näkökulmasta näyttävät tärkeinä, merkittävänä ja kriittisinä perhekuntoutuksen onnistumisen osalta.

Tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa eli tutkittavan toiminnan kartoituksessa, tein perhekuntoutuksen yksikössä kaksi ryhmähaastattelua, joihin osallistui yhteensä neljä työntekijää: kaksi ohjaajaa perhekuntoutuksen laitosjaksolta ja kaksi perhetyöntekijää tehostetun perhetyön - jaksolta. Asiantuntijahaastattelut tehtiin perhekuntoutuksen tiloissa 27.4.2016. Asiantuntijahaastattelujen tarkoituksena on faktojen ja tiedon kartoittaminen tutkittavasta ilmiöstä, eli tässä tutkielmassa tuottaa tietoa kohteena olevasta perhekuntoutuksesta. Haastateltavat on valittu sen vuoksi, että heillä on asemansa kautta sellaista tietoa tutkittavasta ilmiöstä, jota muilla ei ole. (Alastalo & Åkerman 2010, 312-313.) Asiantuntijahaastatteluja käytin perhekuntoutuksen toiminnan ymmärtämiseksi ja kuvaamiseksi. Tutkimuskohteena oleva perhekuntoutus on esiteltyä luvussa 2.3.

Tutkimusasetelman toisessa vaiheessa pyrin analysoimaan asiakaspalautteita toimintajärjestelmän mallia hyödyntäen. Tarkoituksena oli hahmotella asiakkaiden näkökulmasta sitä, miltä organisaation toiminta näyttää ja mitkä ovat perhekuntoutuksen onnistumisen kannalta tärkeitä asioita. Tämän jälkeen tarkoituksenani oli peilata ja verrata asiakkaiden näkökulmia organisaation näkökulmaan ja tavoitteisiin.

Tutkimuskysymykset:

1. Minkälaisia palautetta asiakkaat perhekuntoutuksesta antavat ja mihin toimintajärjestelmän osa-alueeseen ne kohdistuvat?
2. Millaisia kriittisiä tekijöitä, jännitteitä ja ristiriitoja perhekuntoutuksen toimintajärjestelmässä voidaan asiakaspalautteiden avulla tunnistaa?

5.2. Tutkimusaineisto

Tutkimuksen varsinaisena aineistona on valmiiksi kerätyt asiakaspalautelomakkeet ja tiivistelmät asiakaspalauttekeskusteluista. Perhekuntoutuksen työn kehittämiseksi asiakkailta on kerätty asiakaspalautetta vuosina 2011–2015. Vanhemmilta asiakaspalautteita on saatu 52 kappaletta ja lapsilta 71 palautelomaketta. Erikseen oli kerätty palautetta ryhmätoiminnasta 44 kappaletta. Jokainen perhe on saanut asiakaspalautelomakkeen, jossa on kuusi avointa kysymystä siitä, kuinka perhekuntoutus on toteutunut ja mitä asioita asiakkaat ovat kokeneet tarkoitusta edistäviksi tai estäviksi tekijöiksi. Asiakaspalautelomakkeet on täytetty anonyymisti eikä niitä voida kohdentaa tiettyyn perheeseen.

Yhtenä haasteena tässä tutkielmassa oli, että aineisto oli valmiiksi kerättyjä asiakaspalautteita vuosilta 2011-2015. Kerätyt asiakaspalautteet olivat eri muodoissa ja eri lailla toteutettuja: eri lomakkeita vanhemmille ja lapsille ja ryhmäkeskusteluja, joista osa oli litteroitu tarkemmin ja osa pelkistetympin. En ole päässyt vaikuttamaan siihen, mitä kysytään ja miten. Aluksi haasteena olikin, saanko kerätyistä asiakaspalautteista vastauksia tutkimuskysymyksiini. Asiakaslomakkeet tuottivat niukasti ja tiivistetysti tietoa. Ryhmäkeskustelut sen sijaan osoittautuivat hedelmällisemmiksi, kun asiakkaat keskustelivat keskenään ja toivat yhteneviä tai eriäviä mielipiteitä esille. Osa ryhmäkeskusteluista oli litteroitu suhteellisen tarkasti ja osa tiivistetysti, mutta ne tarjosivat kuitenkin eniten tietoa asiakkaiden ajatuksista.

Rajasin aineistoksi ryhmäkeskustelujen litteroinnit ja tiivistelmät vuosilta 2014-2015 ja täydensin niitä tarkastelemalla asiakaspalautelomakkeita vuosilta 2014-2015. Vanhemmat asiakaspalautelomakkeet jätin tarkastelun ulkopuolelle, koska halusin palautelomakkeiden ja ryhmähaastattelujen olevan samoilta perhekuntoutuksen jaksoilta. Perhekuntoutuksessa on toimintaa työntekijöiden mukaan pyritty korjaamaan ja muokkaamaan palautteiden ja työntekijöiden näkemysten perusteella. Vanhempien ryhmien palautteet jäivät tarkastelun ulkopuolelle, koska niissä

keskityttiin vain ryhmien sisältöön ja toimintaan ja koska tämän tutkielman tarkoituksena oli tarkastella koko perhekuntoutuksen toimintaa, joista ryhmät ovat vain yksi väline tavoitteen saavuttamisessa.

Rajasin aineiston ryhmäkeskusteluihin ja lomakkeiden avovastauksien hyödyntämiseen. En halunnut tässä tutkielmassa tarkastella niinkään asiakkaiden tyytyväisyyttä tai tyytymättömyyttä, sillä aikaisempien tutkimusten perusteella asiakastyytyväisyyskyselyt eivät juurikaan tuota tietoa toiminnasta ja sen kehittämiskohteista. Hokkasen (2016) artikkelin mukaan sosiaalialalla suhtaudutaan kriittisesti asiakastyytyväisyyskyselyihin, sillä niiden tuottama tieto on usein vähäistä ja tiedon soveltaminen hankalaa. Useimmiten asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksena on, että asiakkaista 70-80 prosenttia on tyytyväisiä. Asiakastyytyväisyyskyselyiden lisäksi on mahdollisuuksia käyttää muita palautemekanismeja, kuten focusryhmähaastattelua, kriittisten tapahtumien tarkastelua, vertaishaastattelua, sosiaalista raportointia ja SWOT-analyysia. (Hokkanen 2016, 122-123.)

Asiakastyytyväisyys on yhteydessä asiakkaan odotuksiin palveluista: millaisia velvoitteita palveluntuottajalla on, millaisia toimintatapoja ja keinoja palveluntuottajalla odotetaan olevan sekä, mitä työntekijältä ja kohtaamiselta odotetaan. Jos odotukset ovat vähäiset, palveluun ollaan helpommin tyytyväisiä kuin silloin, kun palvelulta odotetaan paljon apua. Asiakkaiden tyytyväisyyteen vaikuttaa myös heidän elämäntilanteensa ja asia, mihin he palvelua tarvitsevat. Jos asiakas on suuressa hädässä tai jos hänellä ei ole muita vaihtoehtoja tai jos palvelutta jääminen aiheuttaisi kurjuutta, asiakas suhtautuu positiivisemmin tarjottuihin palveluihin. (Hokkanen 2016, 123-124.) Asiakkaan tyytyväisyys ei siis välttämättä kerro, onko palvelu ollut hyvää tai huonoa, vaan se voi kertoa enemmän asiakkaan odotuksista ja vaihtoehtojen vähyydestä.

5.3. Analyysimenetelmät ja analyysin toteuttaminen

Analyysimenetelmänä asiantuntijahaastatteluiden ja asiakaspalautteiden analyysissa on teorialähtöinen sisällönanalyysi, jonka tarkoituksena on tuottaa tiivistettyjä kuvauksia tutkimuskohteesta. Sisällönanalyysi soveltuu analyysimenetelmiksi, kun kohteena on kieli kommunikationvälineenä ja ollaan kiinnostuneita siitä, mitä on sanottu tai kirjoitettu. (Tuomi ja Sarajärvi 2002, 47)

Sisällönanalyysi on tekstinanalyysiä, jossa tekstin sisältöjä eritellään pienemmiksi analyysiyksiköiksi, joiden väliltä etsitään yhtäläisyyksiä ja eroja. Aineisto pirstotaan osiin, jotka käsitteellistetään ja uudelleen järjestetään kokonaisuuksiksi. Teorialähtöisyys tarkoittaa sitä, että analyysi perustuu ja sitä ohjaa valmis teoria tai malli. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2002.) Tässä tutkimuksessa valmiina teoreettisena viitekehyksenä toimii Engeströmin (1995) toimintajärjestelmä -malli, jonka avulla pyrin paikallistamaan asiakaspalautteiden sisältöä toiminnan eri osa-alueisiin.

Aineiston analyysi voidaan aloittaa teemoittelulla, sillä analyysiä helpottaa, kun tekstimassasta pystytään erottelamaan tutkimusongelman kannalta oleelliset aiheet. Teemoittelu ei kuitenkaan yleensä tarjoa kovinkaan syvällistä tietoa tai johtopäätöksiä aiheesta. Jotta teemoittelu toisi pidemmälle menevää analyysiä, tarvitaan vahvaa empirian ja teorian välistä keskustelua. Yleensä teemoittelua jatketaan tyypittelyllä, jossa samankaltaisuuksia sisältävät analyysiyksiköt ryhmitellään tyypeiksi. (Eskola & Suoranta 1998, 125-131.)

Toteuttamani analyysiprosessin vaiheet:

1. aineiston tiivistäminen ja pilkkominen analyysiyksiköiksi
-analyysiyksikkönä ajatuskokonaisuus
2. analyysiyksiköiden luokittelu toimintajärjestelmän osa-alueiden mukaisesti
3. analyysiyksiköiden yhdistämistä toimintajärjestelmä -luokkien sisällä
4. asiakaspalautteiden tulosten peilaamista perhekuntoutus-prosessin analyysin tuloksiin

Aluksi kävin läpi ryhmähaastatteluista kirjoitettuja litterointeja sekä asiakaspalautelomakkeiden avokysymysten vastauksia. Samalla jaottelin aineistoa toimintajärjestelmän eri osa-alueisiin (tekijä, työväline, säännöt, yhteisö, työnjako, kohde/asiakas), sen mukaan mihin ne tulkintani mukaan eniten kuuluivat.

Kuvio 3 Esimerkki aineiston analyysin etenemisestä			
	Pelkistykset analyysiyksiköiksi	Luokittelu toimintajärjestelmän pääkategorioihin	Alaluokkien luominen pääluokkien sisälle
”että täällä on tätä henkilökuntaa jota voi pyytää apua. Se kynnys olihan se korkea tietyistä syistä ja sit ne tuli ja jutteli lapsen kanssa ja oli helpottavaa tai kun sä teet tällaista työtä niin ne antoi sellaset yksinkertaiset ohjeet, eikä tarvinnut kuin 1 tai 2 kertaa kun oli sellanen samanlainen tilanne”	-henkilökunta paikalla -apua työntekijältä -kynnys avun pyytämiseen -keskustelu työntekijän kanssa -ohjeiden antaminen	TEKIJÄ -henkilökunta paikalla KOHDE (asiakas) -kynnys korkea omista syistä TYÖVÄLINEET -apua -keskustelu -ohjeistus	→ läsnäolo → asiakkaan pelot → keskustelut ja ohjeistus

Aineiston luokittelun ja kategorisoinnin jälkeen tavoitteenani oli kunnianhimoisesti tarkastella, millaisia ristiriitoja tai kriittisiä tekijöitä pystyisin tunnistamaan asiakaspalautteiden avulla. Tässä vaiheessa vertailin asiakaspalautteiden tuloksia perhekuntoutuksen työntekijöiltä ja esitteistä saamaani tietoon.

5.4. Tutkimuksen toteuttamisesta ja eettisyydestä

Aineiston haasteet ja puutteet

Tutkimukseni aineistona on asiakaspalautteita sekä työntekijöiden ja perhekuntoutuksessa olleiden harjoittelijoiden kirjaamia ryhmäpalaute -keskusteluja. Asiakaspalautelomakkeiden anti oli vähäisempi kuin ryhmäkeskustelujen. Sen vuoksi käytin asiakaspalautelomakkeita täydentävänä

aineistona, jos niissä oli mainittu jotain, jota ei ryhmäkeskusteluissa tullut ilmi. Lomakkeiden heikkoutena on, että asiakkaat harvemmin jaksavat panostaa kirjallisen palautteen antamiseksi.

Osa ryhmäpalautekeskusteluista oli litteroitu suhteellisen tarkasti, mutta osassa asiakkaiden palautteet oli kirjattu tiivistetysti ja valmiiksi pelkistetyiksi. Ryhmäkeskustelujen luotettavuutta heikentää, että ne ovat jo kertaalleen tulkittu työntekijän tai harjoittelijan toimesta ja analyysiä tehdessä ne ovat tulkintojen ja havaintojen kohteena toistamiseen. Alkuperäinen ryhmäkeskustelu on alistunut moninkertaiselle tulkinnalle, mikä lisää tulkintavirheiden ja vääristyneiden tulosten mahdollisuutta.

Aineiston tarkastelussa olen pohtinut, miten asiakas mieluiten antaisi palautetta. Negatiivisen palautteen tai ryhmästä poikkeavan mielipiteen esittäminen voi olla helpompaa anonymisti kirjallisesti kuin ryhmässä työntekijöiden läsnä ollessa. Jäin miettimään, uskallettiinko ryhmähaastattelussa tuoda esille negatiivisia kokemuksia tai ryhmästä poikkeavia mielipiteitä

Tässä tutkielmassa aineistona oli seitsemän ryhmähaastattelun litterointia. Aineiston riittävyttä voidaan arvioida sen perusteella, tuottavatko uudet tapaukset enää tutkimuskohteen kannalta relevanttia tietoa. Tutkijan tehtävänä on arvioida aineiston saturaatio- eli kyllästymispistettä, jossa aineisto alkaa toistaa itseään, eikä tuota enää uutta tietoa. Aineiston saturaatio- ja kyllästymispistettä ei voi tietää ennakolta, mutta sitä voi arvioida teorian ja aikaisemman tutkimuksen pohjalta tai tutkimuksen edetessä. (Eskola & Suoranta 1998, 47.) Tämän tutkielman ensisijainen aineisto eli ryhmäkeskustelut ja lomakkeiden avovastaukset tuottivat riittävästi tietoa analyysin tekemiseen, mutta on hankalaa arvioida, olisiko lisäaineistolla saatu lisää tai erilaista tietoa.

Analyysin tulkinnat ja luotettavuuden haasteet

Tutkimuksessa ei ole mahdollista saada puhtaasti objektiivista tietoa, sillä kaikki havainnot ja tulkinnat ovat aina tutkijan omista käsityksistä ja teoreettisista lähtökohdista havaittuja. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 19.) Olen pyrkinyt analyysissä etenemään aineiston ehdoilla, mutta samalla olen hyödyntänyt aineiston luokittelussa toimintajärjestelmän mallia. Toimintajärjestelmän malli on vaikuttanut tekemiini havaintoihin ja tulkintoihin, joten analyysi ei ole ollut puhtaasti aineistolähtöinen, vaan osittain myös teoriasidonnainen. Toisenlainen lähestymistapa olisi voinut tuoda erilaisia tulkintoja.

Myös omat käsitykseni aiheesta ja oma positioni lastensuojelun sosiaalityöntekijänä ovat vaikuttaneet siihen, kuinka havaitsen ja tulkiten aineistoa. Laadullisessa tutkimuksessa tutkijalla on paljon vapautta tutkimuksen suunnittelussa ja toteutuksessa, mikä vaatii häneltä tutkimuksellista mielikuvitusta. Kaikilla tutkijoilla on omia ennakkokäsityksiä ja intuitiivisia käytäntöjä, jotka voivat huomaamattakin vaikuttaa hänen tekemiinsä valintoihin ja tulkintoihin. (Eskola & Suoranta 1998, 16-17.) Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan asema ja tulkinnat vaikuttavat tehtyihin valintoihin ja tutkimuksen luotettavuuteen. Toinen tutkija voi lähestyä aihetta toisin ja tehdä erilaisia tulkintoja aineistosta. Aineistosta tehtävien tulkintojen hedelmällisyys ja osuvuus riippuvat tutkijan mielikuvituksellisuudesta, näkökulmasta ja perehtyneisyydestä aikaisempaan tutkimukseen (Emt, 106). Toinen tutkija erilaisesta positiosta olisi voinut tulkita ja nähdä asioita toisin kuin minä. Olen kuitenkin pyrkinyt tulkitsemaan mahdollisimman objektiivisesti aineistoa ja etenemään analyysissä aineiston ehdoilla, eikä omien ennakkokäsityksieni mukaisesti.

Tulokset eivät ole yleistettävissä, sillä kyseessä on tapaustutkimus ja asiakaspalautteet ovat peräisin tietystä perhekuntoutuksen yksiköstä, jonka toimintamallit ja -rakenne on järjestetty tämän organisaation tarkoituksen, tavoitteiden ja kulttuurin mukaisesti. Tämän vuoksi tuloksia ei voida täysin yleistää muihin sosiaalialan organisaatioihin, mutta joitakin niistä voi ehkä hyödyntää muidenkin organisaatioiden toiminnan tarkastelussa.

Eettisyys

Tutkimuksen teossa yhtenä tärkeimpänä lähtökohtana on tutkittavien ihmisarvon ja yksityisyyden kunnioittaminen sekä tutkittaville aiheutuvan vahingon välttäminen. (Kuula 2006, 192.) Sosiaalialalla käsitellään asiakkaiden yksityiselämän arkoja ja kipeitäkin asioita, minkä vuoksi on tärkeä varmistua siitä, ettei tutkimuksesta aiheudu haittaa tutkittaville eikä asiakkaiden yksityisyyttä rikottaisi. Tässä tutkielmassa käytetty aineisto on kerätty nimettömänä ja ilman asiakastietoja. Perhekuntoutuksessa kyselylomakkeet on kerätty nimettöminä ja ryhmäkeskustelut on kirjattu ja säilytetty ilman asiakastietoja. Olen päätenyt siihen, etten nimeä tutkimuksen kohteena olevaa perhekuntoutusyksikköä varmistaakseni, ettei kukaan ulkopuolinen pysty yhdistämään tai arvailemaan palautteen antajia ja sitä kautta aiheuttamaan haittaa tutkittaville.

Tutkimuseettisesti tutkijan vastuulla on aina informoida tutkimukseen osallistuvia ja pyytää heiltä suostumus tutkimukseen osallistumisesta kerättiin aineisto sitten kirjekyselyllä, haastattelulla, kirjoituspyynnöllä, havainnoimalla, internetin avulla tai jollakin muulla tavalla. (Kuula 2006, 99-

101.) Tutkimukseni aineiston keräämisen eettisenä ongelmana on, ettei asiakaspalautteiden antajia ole informoitu tästä tutkimuksesta eikä heiltä ole kysytty lupaa käyttää heidän antamaansa palautetta. Toisaalta, jos aineisto on anonymisoitu tarpeeksi hyvin, sitä voidaan käyttää jatkotutkimuksissa, vaikkei tutkittavia olisi siitä alun perin informoitukaan (Kuula 2006, 100). Perhekuntoutuksen organisaatio on kerännyt asiakaspalautteita pidemmän aikaa ja asiakkaat ovat olleet tietoisia niiden käyttämisestä perhekuntoutuksen toiminnan arvioimisessa ja parantamisessa. Asiakkaat ovat antaneet organisaatiolle tähän luvan ja asiakaspalautteet on säilytetty ilman asiakastietoja eli aineisto on anonymisoitu. Tämän vuoksi katson voivani käyttää aineistoa, vaikkei asiakaspalautteen antajia ole siitä informoitu.

Tutkimusluvan olen pyytänyt ja saanut perhekuntoutuksen organisaatiolta sekä kaupungilta, jossa perhekuntoutusyksikkö sijaitsee. Asiantuntijahaastatteluihin osallistuneet työntekijät osallistuivat niihin vapaaehtoisesti ja informoin heitä tutkielman tarkoituksesta ja tavoitteista. Asiantuntijahaastattelut on litteroitu. Säilytän niitä tutkielman hyväksymiseen asti ja sen jälkeen tuhoan ne. Asiakaspalautteet ovat käytössäni tutkielman valmistumiseen asti, minkä jälkeen luovutan ne takaisin perhekuntoutuksen organisaatiolle.

Lasten ja nuorten äänen puuttuminen

Perhekuntoutusjaksosta oli kerätty palautteita myös lapsilta, mutta niitä ei tässä tutkielmassa juuri hyödynnetty. Lapset valitsivat yleensä palautteekseen hymynaaman ja heidän antamansa hyvät ja huonot palautteet koskivat konkreettisia asioita, esimerkiksi, että liikuntasali oli kiva tai että se ei ollut kivaa, ”kun jääkaappi oli K18” eli vain aikuisilla oli pääsy jääkaapille.

Lapsen tiedon hyödyntäminen sosiaalipalveluissa on haasteellista ja usein aikuisten tieto perhe-elämästä nähdään tärkeämpänä ja luotettavampana kuin lasten. Siksi sosiaalityön käytännöissä painottuu useimmiten aikuislähtöinen tiedon keruu ja käyttö, vaikka lasten tieto nähdäänkin tärkeänä. Hurtig (2006) on esittänyt erilaisia viitekehyksiä, jotka tekevät näkyväksi tekijöitä, jotka rajoittavat lapsen tiedon keräämistä ja hyödyntämistä. Perhe-kehyksessä lapset saatetaan nähdä ensisijaisesti perheenjäseninä, minkä vuoksi työskentelyssä keskitytään ensisijaisesti perhekokonaisuuteen ja vanhempiin. Kestämisen -kehyksessä keskitytään tukemaan lapsen luontaisia selviytymisstrategioita, eikä niinkään muuttamaan olosuhteita tai ratkaisemaan asioita lapsen puolesta. Kestämisen -kehysten rinnalla elää myös särkyminen -kehys, jossa lapsen nähdään haavoittuvan tai särkyvän, jos häneltä kysytään asioista, joista lapsi ei halua kertoa tai jos työntekijällä ei ole erikoisosaamista haastavien

asioiden kysymiseksi. Tällöin asioista ei kysytä ja lapsi ohjataan erikoisammattilaisen luo keskustelemaan. Lojiaalius -kehyksessä lapsen tieto nähdään tärkeänä, mutta oletuksena on, ettei lapsi halua kertoa perheeseen tai vanhempiin liittyvistä ikävistä asioista, vaan haluaa suojella perhettä. Seuraus -kehyksessä työntekijä ei lähde kyselemään asioita, koska pelkää, että kertomisesta seuraisi lapselle ikäviä asioita perheessä. (Hurtig 2006, 170-172.) Viitekehykset eivät ole missään työskentelyssä puhtaasti mukana, mutta voivat vaikuttaa tiedostamattomastikin siihen, miten työntekijät lapsia kohtaavat lastensuojelussa ja siihen, että työskentely pohjaa enemmän aikuisten tietoon. Lapset myös aistivat sen, mitä aikuiset haluavat kuulla tai mitä aikuiset eivät halua kuulla.

Hurtigin (2006) mukaan perhetyössä työntekijät saattavat olla aika vähän suorassa kontaktissa lapseen, eikä lasten kanssa puhuta siitä, miksi perhetyö perheessä käy. Lapsella on kuitenkin tarve ymmärtää, mitä perheessä tapahtuu ja mikä tilanne on. Lasten tiedon hyödyntämistä vaikeuttaa, että mitä pienempi lapsi on, sitä vaikeampi hänen on sanoittaa kokemuksiaan tai ajatuksiaan. Sanallisen kertomisen sijasta lapset ilmaisevatkin enemmän oloaan ja vointiaan toiminnan ja käytöksen kautta. (Hurtig 2006, 173.)

6. Asiakaspalautteet perhekuntoutuksen toiminnasta

Tässä luvussa esittelen asiakaspalautteiden sisältöä luokiteltuna toimintajärjestelmän mallin mukaisesti tavoitteisiin, tekijään, työvälineisiin, sääntöihin, työnjakoon, yhteisöön ja asiakkaaseen liittyviin osa-alueisiin sekä niiden sisällä oleviin alaluokkiin.

Perhekuntoutuksen jakso ja tavoitteet

Asiakkaiden näkemykset perhekuntoutuksesta ovat suurimmaksi osaksi positiivisia. ”*Jakso on ollut opettavainen ja hyödyllinen*” (R2) Perhekuntoutuksessa on asiakkaiden mukaan pääasiallisesti käsitelty oikeita asioita. Asiakkaista ovat kokeneet työskentelyn tarkoituksenmukaiseksi ja yhteisiin tavoitteisiin pyrkiväksi. Heidän kohdallaan todennäköisesti odotukset ja toiveet perhekuntoutuksesta ovat osuneet yhteen perhekuntoutuksen sisällön kanssa ja he ovat kokeneet hyötyvänsä työskentelystä.

Asiakaspalautteiden perusteella on myös asiakkaita, jotka kokevat perhekuntoutuksen hyödyttömäksi. ”*Koko jakso suuri on ollut pettymys*” (R5). Asiakkaat, jotka ovat kokeneet, että työskentelyssä on keskitytty epäolennaisiin, ovat joko odottaneet perhekuntoutukselta toisenlaista työskentelyotetta tai perhekuntoutuksessa ei ole kyetty huomioimaan heidän tarpeitaan ja suunnittelemaan kuntoutusta heidän osalta erilaiseksi. Eräs asiakas koki, että perhekuntoutuksen aikana asiat vain pahenivat.

Tekijään liittyvät

Asiakaspalautteen perusteella perhekuntoutuksen onnistumiseen tai epäonnistumiseen vaikuttavat tekijöiden osalta työntekijöiden osaaminen, läsnäolo ja vuorovaikutustaidot sekä persoonallisuuden piirteet.

Työntekijöissä oli pitkän kokemuksen omaavia, mitä asiakkaat pitivät hyvänä. Sosiaalialan työntekijöiltä vaaditaan osaamista ja tietämystä lapsen kehityksestä, kasvatuksesta ja erilaisista kasvatukseenkeinoista sekä vanhemmuuden tukemisesta ja ohjaamisesta. Perhekuntoutuksen hyvänä

puolena pidetään sitä, että ohjaajissa on pitkän kokemuksen omaavia henkilöitä. Kokemuksen kautta syntyy hiljaista tietoa ja ymmärrystä erilaisista vaihtoehdoista ja toimintatavoista. Työntekijöiltä toivottiin, että heillä olisi omia lapsia ja sitä kautta omakohtaista kokemusta vanhemmuudesta. Lapsettomien työntekijöiden osaamista epäiltiin ja joidenkin asiakkaiden oli vaikea ottaa heiltä vastaan ohjausta ja neuvoja.

Asiakaspalautteissa tuli esille myös näkemyksiä, joissa kyseenalaistettiin sosiaalialan tieto ja osaaminen. Perhekuntoutuksen työntekijöiltä toivottiin enemmän oikeaa osaamista ja tietämistä. *”Ei ole sairaanhoidollista osaamista. Pitäisi olla enemmän sairaanhoitajia, koska monella lapsella ongelmat somaattisella puolella. Ei pelkästään sosionomien ”diipadaapaa” (R5).* Erään asiakkaan mukaan työntekijöillä oli hyviä ajatuksia, mutta oikea osaaminen puuttuu.

Työntekijät ovat olleet apuna ja tukena. Aina on päässyt juttelemaan jonkun kanssa, kun on tullut tarvetta. Myös tieto siitä, että apu on lähellä, auttoi. *”En oo varsinaista konkreettista apua saanut riitatilanteissa. Mut se, et siihen tulee joku ja kysyy jaksat sä, niin se auttaa paljon. Tietää et se tuki on selän takana” (R3)* Aina ohjaajat eivät olleet paikalla, kun olisi tarvinnut. *”Ohjaajien ja aikuisten pitäisi olla enemmän läsnä lasten touhuissa, tuntui että kolmen lapsen porukassa yhtä hyljeksittiin” (R2).* Jotkut toivoivat enemmän omaohjaajan läsnäoloa. *”Liian vähän aikaa omaohjaajien kanssa” (R5).* Apua ja neuvoja kaivattiin myös muissakin kuin ongelmatilanteissa.

Asiakkaat kokivat tulevansa kuulluksi ja arvostetuksi. He tunsivat, että on oltu heidän puolellaan. Pidettiin hyvänä, etteivät työntekijät tuominneet asiakasta. Kielteisiäkin kokemuksia oli. Luottamusta ei aina syntynyt, eikä apua saanut sen takia. *”Ei ole rakentunut luottamus yhteenkään työntekijään, että voi kertoa miten asiat oikeasti on” (R5)* Luottamus vaikuttaa siihen, lähteekö asiakas mukaan työskentelyyn ja yhteiseen dialogiin. Jos luottamuksellista vuorovaikutusta ei synny, yhteinen työskentely estyy ja tavoitteisiin pääseminen vaikeutuu.

Työntekijöiden henkilökohtaiset piirteet ja persoonalliset tavat toimia vaikuttavat asiakkaiden kokemuksiin. Asiakaspalautteissa ohjaajat koettiin pääsääntöisesti hyvinä ja mukavina. Kirjallisissa asiakaspalautteissa omaohjaajia kiitettiin hyvästä työstä nimillä mainiten.

Työntekijöiltä toivottiin rautaisempaa otetta ja jämähyyttä. Asiakkaat arvostivat suorapuheisuutta, vaikka se saattoi välillä aiheuttaa myös pahaa mieltä. *”mulle on tullut tosi paha fiilis, kun se on sanonut mulle jotain, mutta se on ollut joka kerta oikeessa ja pakottanut mut ... se panee ajatukset*

pyörii sulla” (R1) Toisaalta jämäkkyudestä tuli myös negatiivista palautetta. Yksi asiakas oli kokenut erään ohjaajan liian päättäväiseksi ja napakaksi.

Joissakin palautteissa pidettiin hyvänä asiana, kun oli ollut miespuolinen työntekijä ja heitä toivottiin lisää. *”Enemmän miehiä, siis työntekijöinä. Että sais sen miehen näkökulman” (R1)*. Erään asiakaspalautteen mukaan lapsen oli ollut helpompi puhua miesohjaajalle kuin naisohjaajalle, *”kun se varmaan ajattelee, että toi on sama kuin äiti”*. (R7)

Työvälineisiin ja menetelmiin liittyvät

Palautteissa asiakkaat tuovat esille paljon erilaisiin työvälineisiin liittyviä ajatuksia ja kokemuksia. Työvälineiden ja menetelmien alaluokiksi muodostuivat keskustelut ja ohjaus, konkreettinen tuki, yhdessä toimiminen ja tekeminen sekä palautteen saaminen. Lisäksi palautetta tuli toiminnan tiloista ja siitä, kuinka se edesauttaa tai haittaa toimintaa.

Perhekuntoutuksessa yksilö-, perhe- ja ryhmäkohtaiset keskustelut ovat yksi merkittävimmistä työvälineistä muutoksen edistämiseksi. Keskustelujen kautta käydään läpi asiakkaan tilannetta ja ongelmakohtia sekä mietitään yhdessä erilaisia keinoja ratkaista ongelmia. Asiakkaat ovat saaneet hyviä vinkkejä ja ohjeita käytännön asioihin, kuten lapsen nukuttamiseen tai rajojen asettamiseen perheessä. Keskustelut ovat auttaneet pohtimaan omaa vanhemmuutta ja toimintaa. *”Keskustelut omahoitajien kanssa on auttanut, miten sen lapsen kanssa tulis pitää oma pää” (R7)*

Osa asiakkaista toivoi perhekuntoutuksessa olevan enemmän perheen ja ohjaajan yhteisiä tapaamisia. Tapaamisia ei ollut tarpeeksi, eikä niin paljon kuin alussa luvattiin. Joidenkin mielestä taas keskusteluissa keskityttiin epäolennaisiin ja asioita, joissa asiakas tarvitsi apua, käännettiin asiakasta vastaan.

Toiminnallisuus ja yhdessä tekeminen koetaan kuntoutusta edistävinä asioina. Perhekuntoutuksessa käydään yhdessä retkillä, leffassa sekä ulkoillaan ja touhutaan yhdessä. Yhdessä tekeminen on lähentänyt perheenjäseniä ja eräs asiakas koki, että hänellä on ollut enemmän aikaa olla lapsen ja perheen kanssa.

Vertaistuki tuotiin esille yhtenä tärkeimmistä asioista, jotka olivat auttaneet perhettä perhekuntoutusjaksolla. ”*No, tietenkin perheet, on tuettu toinen toistaan, ettei ole jäänyt sillai yksin ja että on ollut nää ohjaajat, työntekijät ja muut perheet*” (R1). Vanhempi tai vanhemmat ovat voineet kokea olevansa yksin ongelmien kanssa ja se, että huomaa muiden olevan samanlaisessa tilanteessa auttaa ja helpottaa. Kun muutkin kamppailevat samanlaisten ongelmien kanssa, yhteisistä keskusteluista on saanut uusia näkökulmia ja ideoita omaankin tilanteeseen.

Vanhempainryhmässä on päässyt keskustelemaan muiden vanhempien ja työntekijöiden kanssa yhteisesti erilaisista vanhemmuuden teemoista ja saanut uusia näkökulmia. ”*Tässä kun on vieressä tää vanhemmuuden roolikartta, niin kyllä toi isäryhmäkin. Ja vaikka välillä siellä kaksistaankin oltiin ja mietittiin sitä oma menneisyyttä, vanhempia, mitä siitä on tarttunut, niin myös se menneisyys, niin kyllä se valaisi niin kuin omaa tilannetta ja paljon muuta. Miehen rooli.*” (R1)

Ryhmät koettiin pääsääntöisesti tärkeinä ja hyödyllisinä. ”*Mikään ryhmä ei ole tuntunut turhalta, kaikissa jotain mielenkiintoista. Tärkeitä aiheita*” (R5) Ryhmien hyödyllisyys ja kiinnostavuus riippui myös asiakkaan omista mielenkiinnon kohteista ja tarpeista. Se, mikä on yhdestä kiinnostavaa, voi olla toisesta tylsää. Eräs asiakas oli huomannut Käsikynkkä -ryhmässä, kuinka oli lähentynyt lapsen kanssa ja kuinka kerta kerralta meni paremmin, kun taas toiselle asiakkaalle Käsikynkästä ei ollut hyötyä, sillä oman lapsen kehitys ei ollut vielä sillä tasolla.

Ryhmissä on useimmiten ollut rento ja mukava tunnelma ja siitä huolimatta prosessi on edennyt koko ajan. Rentoutusharjoituksista ja satuaamuista oli hyötyä rentoutumisen ja rauhoittumisen kannalta. Ryhmistä annetut tehtävät olivat hyviä, sillä viikon aikana aina mielti tehtävän antoa ja tilanteita, joissa tehtävää tulisi suorittaa. Lomakkeiden ja listojen käyminen läpi auttoi asiakkaita pohtimaan, millaisia he ovat ja missä olisi parannettavaa.

Ryhmille olisi toivottu enemmän aikaa ja enemmän kertoja, esimerkiksi satuaamuja olisi haluttu lisää. Joitain ryhmien asioita jäi kesken, mikä harmitti. Esimerkkinä mainittiin ryhmässä aloitetun sukupuutyöskentelyn jääminen kesken. Ryhmän vetäjien vaihtuminen koettiin ikävänä ja kielteisenä.

Perhekuntoutukseen tulevilla asiakkailla on monenlaisia haasteita arjessa ja he tarvitsevat tukea tunnetyöskentelyssä: omien tunteiden tunnistamisessa ja tunteiden säätelyssä. Asiakkaat olivat saaneet konkreettista apua omassa tunnetyöskentelyssä ja oman tunteen alastuomisessa. Ohjaajat auttoivat ja tukivat asiakkaan tunnetilan rauhoittamisessa ja käsittelemisessä. Joidenkin mukaan

työntekijät eivät aina huomanneet asiakkaan tunnetilaa ja tarvetta tuelle. ”*että henkilökunnalla olis pitänyt olla sellasta tilannetajua huomata, että mä olisin tarvinnut sellaisen aikalisän, niin mä olin kokonaisen viikon ihan poissa tolaltani*” (R1). Työntekijöiltä vaaditaan taitoa ja osaamista tunnistaa asiakkaiden tunteita ja ottaa niitä huomioon työskentelyssä. Jos asiakas on poissa tolaltaan, hän ei silloin kykene vastaanottamaan tai osallistumaan työskentelyyn. Ensin on tuettava asiakasta hänen oman tunteensa ja vireystilansa tasaamiseksi.

Asiakkaat toivovat enemmän henkilökohtaista terapiaa ja menneisyyden käsittelemistä perhekuntoutuksessa. Luultavasti tämän vuoksi asiakkaat toivovat perhekuntoutukselta psykiatrista osaamista. Asiakkailla on suuri tarve tunneyöskentelylle ja omien tunnelukkojen käsittelylle.

Palaute on oppimisen ja muutosprosessin käynnistämisen kannalta oleellista. Asiakkaat ovat kokeneet erittäin tärkeänä, että heille on perhekuntoutuksessa annettu palautetta. Se on ollut heistä hyödyllistä. Asiakkaiden mukaan he ovat saaneet enemmän positiivista palautetta kuin negatiivista. Palaute on auttanut näkemään perheen vahvuuksia ja hyviä puolia. Vanhemmista on ollut kiva saada palautetta myös lapsista sekä vanhemman ja lapsen välisestä vuorovaikutuksesta. Työntekijät ovat sanoittaneet asiakkaille havaintoja asiakkaiden toiminnasta ja vuorovaikutuksesta.

Palaute ja keskustelut mahdollistavat asiakkaissa reflektion omasta toiminnasta ja siitä, miten voisi toimia toisin. Reflektio ja asioiden sisäistäminen vaatii asiakkailta paljon aikaa ja harjoittelua. Perhekuntoutuksessa asiakkaat ovat saaneet paljon ajateltavaa ja heille on varattu myös aikaa prosessoida keskusteluja, työntekijöiltä saatuja havaintoja ja palautteita. Reflektion mahdollistaminen on tärkeä osa oppimis- ja muutosprosessia.

Perhekuntoutuksen tilat toimivat toiminnan välittäjinä ja mahdollistajina. Lasten viihtyminen ja virikkeiden tarjoaminen heille on huomioitu perhekuntoutuksen tiloissa. Lasten antamien palautteiden mukaan hyviä asioita ovat liikuntasali, leikkihuone ja lelut. Vanhempien ryhmäkeskusteluissa tilojen nähtiin vaikuttavan huonosti lasten käyttäytymiseen. Tiloissa oli myös puutteita ja vaaratekijöitä, esimerkiksi huoneissa oli kylmä ja saunassa ei ollut liukuestemattoa.

Perhekuntoutukselta toivotaan enemmän konkreettista tukea arjen haasteissa ja ongelmissa. Vanhemman jaksamisen vuoksi keskustelu ja ohjaus eivät aina tuntuneet tarkoituksenmukaiselta. Asiakkaat olisivat toivoneet enemmän lastenhoitoapua oman jaksamisensa tueksi.

Sääntöihin liittyvät

Sääntöihin liittyviä ja perhekuntoutuksen onnistumiseen vaikuttavia tekijöitä olivat rutiinit, aikataulut ja epäoikeudenmukaiset käytännöt sääntöjen noudattamisessa.

Perhekuntoutuksessa rajat ja niiden pitäminen olivat tärkeitä arjen toimivuuden ja rutiinien rakentamiseksi. Päivärytmi, perusrutiinit yhdessä oleminen ja syöminen auttoivat kuntoutumiseen asettautumista. Eräs asiakas toivoi, että vanhemmuusprosessista olisi ollut enemmän hengähdystaukoja. Aikataulutuksen ja lukujärjestyksen tekeminen selkeyttivät arkea, mutta joskus lukujärjestyksessä oli epäselvyyttä, kun siinä ei ollutkaan kaikki tapaamiset tai kun tapaamisia peruuntui. Tasapaino tekemisen ja oman ajan kanssa ei aina toteutunut. Joinakin päivinä oli liikaakin tekemistä ja kiirettä ja toisina päivinä taas tekemisen puutetta. Osa asiakkaista koki, että omaa aikaa oli kuntoutuksessa liikaa ja toivoi enemmän ohjattua toimintaa: liikuntaa, ulkoilua ja muuta ohjattua toimintaa. *”Iltapäivät vähän tyhjiä, kun ei ole mitään. Saisi olla enemmän, kun tänne on kerran tultu. Saisi olla vaikka tuplasti ohjelmaa.” (R5).* Osa asiakkaista olisi toivonut, ettei päivällä olisi ollut niin paljon ohjelmaa, koska päivällä pitää hoitaa omia asioita. Kello seitsemän jälkeen ei voinut enää lähteä minnekään ja siihen asiakas toivoisi muutosta. Perheet viettivät viikonloput kotona ja eräs asiakas koki sen huonoksi, koska matkoihin meni aikaa ja energiaa. Hänestä olisi ollut helpompaa, jos myös viikonloput olisi voinut viettää laitoksessa.

Osan mielestä säännöissä oli epäselvyyttä, eikä niistä aina pidetty kiinni. Käytännöissä oli eroja, mikä herätti epäoikeudenmukaisuuden tunnetta. Esimerkiksi osalla lapsista oli taksikuljetus kouluun, mutta osa joutui käyttämään julkisia liikennevälineitä. Eräs asiakas oli kokenut epäreiluksi, että yhden lapsen vanhempien ei tarvinnut lähteä retkelle, vaan ohjaaja oli lapsen kanssa, kun taas toisen perheen lapsen vanhemman piti osallistua, kun ohjaaja ei halunnut vahtia lasta. Asiakkaat toivoivat, että kaikille olisi saman säännöt ja käytännöt. *”Selkeä sääntöjen sopiminen ja säännöistä kiinni pitäminen. Tietyistä säännöistä olisi hyvä muistuttaa esimerkiksi myöhemmissä pirttikokouksissa. Myöhemmin ei enää meinaa muistaa ensimmäisen viikon sopimuksia” (R3)*

Epätasa-arvoisuutta asiakkaiden mukaan oli myös siinä, että eri asiakkaat saivat eri tukia kuntoutusjakson ajan ja ettei heillä ollut tarpeeksi tietoa siitä, mitä voi hakea ja miten raha-asioihin voisi varautua, jottei siitä tarvitsisi stressata kuntoutuksen aikana. Osa asiakkaista sai sairauspäivärahaa, osa kuntoutusrahaa ja osa jotain muuta.

Yhteisöön liittyvät

Asiakaspalautteissa yhdessä oleminen ja yhteisön sisäiseen tiedonkulkuun liittyvät tekijät näyttäytyivät työskentelyyn edistävästi tai estävästi vaikuttaviin tekijöihin.

Jaksolla ihmiset ovat tutustuneet toisiin perheisiin ja seuraa on riittänyt niin aikuisille kuin lapsillekin. Samassa tilanteessa olleista perheistä on saanut tukea. Eräs asiakas arveli, että ehkä tapaa myöhemminkin perhekuntoutuksessa olleita perheitä. Heitäkin oli, jotka kokivat, ettei perhekuntoutuksessa ollut tarpeeksi omaa tilaa ja rauhaa. ”Täällä ei ole omaa tilaa. Kotona nukun paljon paremmin kuin täällä. Vaikka täällä työntekijät ovatkin kivoja, niin en pidä siitä että tullaan niin lähelle” (R3) Yhteisön toimintaan liittyy vahvasti myös yhteisöstä saatava vertaistuki, jota on käsitelty myös perhekuntoutuksen välineisiin liittyvässä tulososassa. Yhteisöt ovat merkittäviä henkisen ja konkreettisen tuen ja avun lähteitä ihmisille. Ihmisillä on myös tarve kuulua osaksi erilaisia yhteisöjä ja parhaimmillaan yhteisöllisyys lisää yksilöiden hyvinvointia. Toisaalta jos yhteisöön liittyy negatiivisia tekijöitä tai tuntemuksia, se voi myös haitata asiakkaiden kuntoutumista. Asiakkaiden palautteen perusteella perhekuntoutusjaksojen yhteisöt ovat pääasiallisesti toimineet hyvin, vaikka jonkin verran on ollut kokemusta epäoikeudenmukaisesta kohtelusta ja säännöistä.

Yhdessä oleminen on parantanut perheenjäsenten välejä ja vuorovaikutusta. ”Oon tehnyt täällä lapsen kanssa asioita joita en oo eläissäni tehnyt hänen kanssaan. Viel silleen et tää on kivaa! Tajuu et ton kanssahan voi tehdä jotain” (R3) Toiminnallinen yhdessäolo on vahvistanut perheiden yhdessäoloa sekä sitä kautta perheen sisäistä vuorovaikutusta, yhteisyyttä ja välittämistä.

Asiakkaat toivoivat parannusta tiedon kulkemiseen ja siihen, että eri työntekijät kävivät kysymässä samoja asioita ja koko ajan joutui toistamaan niitä. Yhteisön yhteisessä tapaamisessa ”perjantaipalautteessa” ei ollut riittävästi aikaa yhteiselle keskustelulle asiakkaiden toivomista asioista. Keskusteluita toivottiin erityisesti yhteisöön liittyvien asioiden käsittelyksi. Esimerkiksi yhden perheen osallistumisen keskeytystä olisi haluttu käydä läpi myös yhteisesti. Keskustelua oli toivottu myös epäoikeudenmukaisuudesta, mutta tämä aihe oli sivuutettu.

Asiakkaat toivoivat, että kaikilla olisi salassapitovelvollisuus ja ettei ryhmässä kerrottuja asioita jaettaisi ryhmän ulkopuolisille henkilöille. Perhekuntoutuksessa asiakkaat usein jakavat hyvin henkilökohtaisia ja kipeitäkin asioita itsestään ja on ymmärrettävää, että he haluavat varmistuksen

sille, ettei näitä asioita kerrota muille. Perhekuntoutuksessa on kuitenkin kaikilla työntekijöillä ja asiakkailta on salassapitovelvollisuus, mistä on hyvä muistuttaa asiakkaille.

Asiakkaat eivät olleet selvillä työntekijöiden kirjauskäytännöistä, mistä syystä asiakkaat kokivat, ettei työskentely ollut avointa. Asiakkaat toivoivat, että heille kerrottaisiin, mitä tietojärjestelmään kirjataan ja milloin. Asiakkaat kokevat jotkut keskustelut yksityiseksi, eivätkä haluaisi niistä tehtävän kirjauksia muiden työntekijöiden tai sosiaalityöntekijöiden luettavaksi.

Työnjakoon liittyvät

Työnjakoon liittyvät asiakaspalautteet muodostivat kolme alaluokkaa: vanhempien ja työntekijöiden välinen työnjako, työntekijöiden välinen työnjako sekä työnjako ja yhteistyö muiden toimijoiden kanssa.

Asiakkailla oli toiveita, että ohjaajat opettaisivat lapsille hyviä tapoja, eivätkä aina kutsuisi vanhempaa paikalle, kun lapsi käyttäytyy huonosti. Vanhemmista olisi hyvä, että myös ohjaajat sanoisivat lapselle, mikä on oikein ja mikä väärin. Jotkut valittivat ohjaajien tehneen kysymättä asioita asiakkaan puolesta ja siihen toivottiin muutosta. Toisaalta asiakkaat ymmärsivät, etteivät työntekijät ole kotona auttamassa ja että kotona vanhempien pitää hoitaa tällaiset tilanteet itsenäisesti.

Eräs asiakas koki saaneensa eri työntekijöiltä erilaista tietoa ja että hänen oletettiin pystyvän arvioimaan, mitä neuvoa noudattaa milloinkin. ”*No, mä oon välillä saanut sellasta ristiriitaista tietoo, joka jossain vaiheessa häiritsi. Että tavallaan oli aika hukassa, ja yks tuli sanoo, että tee näin ja sit joku toinen tulee sanoo ihan toisella tavalla. ... sit mä sanoin ihan suoraan et miks toinen sanoo noin ja toinen noin, mut ne sano, että sinä päätät.*” (R1) Usein asioita voi tehdä monella eri tavalla ja harvoin on olemassa yhtä oikeaa tapaa tehdä asioita. Asiakas voi kuitenkin kokea itsensä epävarmaksi ja tarvitsee työntekijän apua oman toimintansa pohtimiseksi ja toteuttamiseksi.

Asiakkaiden näkökulmasta henkilökunnan vastuulla on tiedottaa asiakkaille perhekuntoutukseen liittyvistä käytännön asioista. Heidän tehtävänsä on esimerkiksi tiedon jakaminen ennen kuntoutusjakson aloittamista sekä neuvoa, miten asiakas voi järjestää taloudelliset asiat kuntoutuksen ajalta. ”*Henkilökunnan vastuu varmistaa, miten rahoitus hoidetaan jakson ajan.*” (R5) Tiedonkulku ei aina ole sujunut ihanteellisesti työntekijöiden ja asiakkaiden välillä, vaan asiakkailta on odotettu omaa aktiivisuutta, esimerkiksi suurin osa asiakkaista koki saaneensa liian vähän tietoa

perhekuntoutuksesta ennen kuntoutukseen tuloa ja ne asiakkaat, jotka kokivat saaneensa riittävästi, kertoivat olleensa itse aktiivisia tiedonhakijoita. Kaikilla asiakkailla ei kuitenkaan välttämättä ole voimavaroja tai muita resursseja itse aktiivisesti hakea ja pyytää tietoa.

Eräs asiakas kertoi tapauksesta, jossa hän koki, ettei omaohjaajana olevaa työntekijää kuunneltu päätöksenteossa, vaan sosiaalityöntekijä ja johtaja olivat tehneet päätöksen ilman omaohjaajan näkökulmaa. ”*X, joka on tosi pätevä oma-ohjaaja, niin häneltä ei esimerkiksi kysytty mitään, kun hän ei ollut paikan päällä kun tällanen päätös tehtiin ja mä olisin varmaan tiennyt ettei se päätös olisi mennyt läpi, jos se olisi ollut täällä ... mä olen jutellut sen johtajan kanssa tästä jälkeenpäin ja se sanoo, että ottaa täyden vastuun tästä päätöksestä, mutta totaalivirhe tästä päätöksestä, eli sitä ei hoidettu ihan ammattimaisesti. Ja musta olisi ihan ehdottoman tärkeää, että omaohjaaja kuunneltaisiin*” (R1)

Perhekuntoutukseen toivottiin enemmän moniammatillista työskentelyä ja sitä, että yksikössä olevaa osaamista, kuten perheterapeuttia hyödynnettäisiin enemmän. Perheterapeutin tapaamisia järjestettiin vasta kun asiakas sitä pyysi. Asiakkaat toivoivat myös yksikössä olevan toimintaterapeutin palvelujen hyödyntämistä siten, että kaikille lapsille tehtäisiin toimintaterapeutin arvio.

Työntekijävaihdokset häiritsevät ja katkaisevat perhekuntoutuksen työskentelyä. Esimerkiksi ryhmän vetäjän vaihtuminen vaikutti ryhmän dynamiikkaan ja jatkuvuuden tunteeseen. Työntekijät vaihtuvat myös laitospaikan ja kotiin vietävän työn välissä. Asiakkaat halusivat, että samat työntekijät, jotka jo tuntevat perheen, olisivat jatkaneet koko ajan perheen kanssa. Jos työntekijän vaihtumisen perhekuntoutuksen prosessin aikana on välttämätöntä, niin asiakkaat toivoisivat, että tutustuminen uusiin työntekijöihin hoidettaisiin jo aikaisemmassa vaiheessa kuin mitä on tapahtunut.

Yhteistyöstä muiden toimijoiden kanssa ei juurikaan tullut palautetta. Yksi asiakas kuitenkin mainitsi, ettei saanut lapselle tarvittavaa psykiatrian poliklinikan palvelua perhekuntoutuksen takia. ”*Mä odotin, koska meillä oli se lähete lapselle sinne [poliklinikka] ja sit sanottiin, että [poliklinikka] ja [perhekuntoutus] tekee yhteistyötä ... ja sit kun me pidetään se yhteispalaveri, niin [poliklinikka] ilmoittaa, että ne ei tee yhtään mitään ennen kuin tää [perhekuntoutus] on käyty läpi, tässä oli tällanen ihme juttu, että sanotaan, että tehdään yhteistyötä ja mitä se yhteistyö on jossa ei olla porukalla ollenkaan*”(R2). Tarvittavan palvelun puuttuminen vaikutti asiakkaan tilanteeseen ja perhekuntoutuksen tavoitteiden saavuttamiseen negatiiviseksi. Kun lapsi ei saanut psykiatrian

poliklinikalta henkilökohtaista apua, se näkyi negatiivisesti lapsen käyttäytymisessä perhekuntoutuksessa.

Kohteeseen eli asiakkaaseen liittyvät tekijät

Asiakaspalautteissa asiakkaat pohtivat paljon sitä, miten he ovat itse muuttuneet perhekuntoutuksen aikana ja miten he ovat itse edistäneet tai estäneet kuntoutuksen onnistumista. Perhekuntoutuksen onnistumiseen vaikuttavat asiakkaan omat vahvuudet ja heikkoudet, asiakkaan itsereflektointi ja muutokset ajattelussa, arjen hallinnan taitojen lisääntyminen ja kokonaisvaltainen muutos perheessä. Asiakkaita mietityttää ja pelottaa, miten perhekuntoutuksen opit kantavat tulevaisuudessa omassa kotona.

Perhekuntoutukseen tuleminen on ollut asiakkaille haastavaa, sillä perheet ovat tietoisia, että perhekuntoutuksessa ollaan tiettyjen huolenaiheiden ja ongelmien vuoksi. Ongelmien tunnistaminen vaatii asiakkailta halua ja kykyä tarkastella omaa toimintaansa kriittisesti sekä kykyä sietää epämiellyttäviä tunteita, joita prosessin aikana herää. ”*Omien vajavaisuuksien tunnistaminen on ollut ärsyttävää*” (R7) Perhekuntoutukseen osallistuminen herätti asiakkaissa epäonnistumisen tunteita ja häpeää siitä, ettei ole itse osannut hoitaa asioita paremmin. Asiakkaiden tunteiden huomioiminen työskentelyn alussa ja aikana auttaa negatiivisten tunteiden ylipääsemisessä eikä kuntoutus esty sen takia, että asiakas kokee olevansa huono ja epäonnistunut. Eräs asiakas kertoi kantaneensa ennen perhekuntoutusta syyllisyyttä siitä, että on huono äiti.

Omien puutteiden myöntäminen ja avun pyytäminen ei ole helppoa kenellekään ja perhekuntoutukseen tulevat asiakkaat ovat saattaneet tottua toimimaan yksin. Avunpyytäminen on voitu kokea heikkoutena tai ei ole edes tajuttu, että avulle olisi tarvetta ja että apua on mahdollista saada. ”*Että sehän siinä on, ettei ole aikaisemmin tajunnut tai kehdannut pyytää apua. Et apua tarvii ihan oikeesti pyytää, ennen kuin sä olet ihan piipussa*” (R1). Omista asioista voi olla vaikea avautua muille, eivätkä kaikki asiakkaat ole pystyneet perhekuntoutuksessaan jakamaan mieltä painavia asioita, varsinkaan jos kehenkään ei ole syntynyt luottamuksellista suhdetta.

Moni asiakkaista koki oppineensa uusia asioita perhekuntoutuksessa ja vahvistuneensa vanhempana ja ihmisenä. Asiakkaat toivat esille, että ovat ennen perhekuntoutusta olleet hyvin epävarmoja itsestään ja ovat oppineet perhekuntoutuksen myötä tuomaan itseään ulos, tulleet rohkeammiksi ja

avoimimmiksi. Perhekuntoutuksessa asiakkaat ovat miettineet ja käsitelleet asioita, joita ovat aiemmin pohtineet vain yksinään oman päänsä sisällä.

Asiakas kertoi miettineensä asioita perhekuntoutuksessa enemmän kuin kotona olleessaan, vaikka ongelmat olivat myös kotona tiedossa. Perhekuntoutuksessa on ollut aikaa pohtia itsekseen asioita. Se, että on saanut paljon ajateltavaa ja aikaa sen käsittelemiseen on vienyt omaa ajattelua eteenpäin. *”Täällä on joutunut pakostikin pysähtymään ja miettimään, niin nyt mulla on hyvä olo itsestäni ja päässä ajatus, miten tästä lähetään järjestämään elämää ihan uusiks kotona. Tän vuoden puolella tulisi ihan konkreettisia muutoksia” (R7)*

Asiakkaat olivat huomanneet muutoksia omassa tunteiden hallinnassaankin. *”Menee etämmälle niistä tunnekuohuista. Lapsi ei saa viedä mua mukanaan niihin, mun täytyy pysyä neutraalimpana. Ne ei saa vaikuttaa mun elämään” ”Mulla toi sama, että osaa erottaa omat ja lapsen tunteet toisistaan” (R7)* Ohjaajan apu ja muistutus ovat olleet tärkeä tuki oman tunteen alas tuomisessa. Tunnetyöskentelyn edistämiseksi olisi toivottu myös menneisyyden läpikäymistä ja henkilökohtaista terapiaa.

Suurin osa asiakkaista koki, että arjen rutiinit ja päivärhythmi ovat vahvistuneet perhekuntoutuksen jakson aikana. Perhekuntoutuksen rutiinien toivotaan siirtyvän myös kotiin, jotta elämä kotona olisi selkeämpää ja helpompaa, eikä arki olisi yhtä kaaosta. *”Elämä voi olla muutakin kuin arjesta selviytymistä” (R7)*. Rutiinit ovat lisänneet perheenjäsenten yhdessäoloa ja tekemistä, esimerkiksi kotilomillakin on harjoiteltu yhdessä olemista ruokapöydän ääressä. Tämä on näkynyt myös siinä, että lapsikin on ollut vähemmän puhelimitse ja enemmän yhdessä perheen kanssa.

Vanhempien mielestä heillä on enemmän välineitä vanhemmuuden tueksi. Useat asiakkaat toivat esille, että perhekuntoutuksessa he ovat oppineet laittamaan lapsille rajat ja pitämään niistä kiinni, vaikka vääntöä asioista tulee edelleen. Aiemmin asiakkaiden on ollut hankala sanoa ”ei” ja helposti on menty sieltä, missä aita on matalin ja annettu lapselle periksi. Vanhempi ei jäisi enää jumiin ongelmatilanteissa, vaan pyrki selvittämään ja ratkaisemaan niitä. Asiakkaat kertoivat, että muistavat nykyään kannustaa ja kehua lapsia enemmän.

Asiakasvanhemmat kokivat oppineensa enemmän jakson aikana kuin lapset ja he toivoivat, että lapset olisivat olleet enemmän mukana työskentelyssä. Lapsille ei ollut omaa ”opetusta”, eikä lapsille ollut tarpeeksi omaa ohjelmaa. Siitä huolimatta asiakkaat näkivät, että myös lapsissa ja nuorissa tapahtui

muutoksia perhekuntoutuksen aikana. Eräs asiakas toi esille, että lapsi on ollut sosiaalisempi ja etteivät he ole olleet enää niin kiinni toisissaan. Toisaalta joku koki lapsen muuttuneen kuntoutuksen aikana aiempaa omituisemmaksi. Eräs asiakas oli sitä mieltä, että lapsi on hyötynyt ja oppinut asioita jakson aikana. Lapsi oli esimerkiksi oppinut, ettei voi tehdä mitä haluaa, vaan teoista tulee seuraamuksia. Perhekuntoutuksen työskentelyssä lapsen kiinnostuksen kohteita otettiin huomioon ja tuettiin, esimerkiksi kun lapsi oli innostunut piirtämisestä. Retkillä käytiin leffassa, lätkämatsissa ja uimassa. Hyvää oli ollut myös lapsen oma aika.

Asiakkaita stressasi ja pelotti kotiinpaluu, sillä kotona ei ole saatavilla tukea ja apua ympäri vuorokauden. Kotona on myös erilaisia arjen haasteita ja rajojen ylläpitäminen on hankalampaa. Esimerkiksi nuoren tulemista ja menemistä on kotona hankala estää, sillä kotona nuori pääsee liikkumaan vapaammin, kun taas perhekuntoutuksessa ulko-ovet ovat aina lukossa eikä ulos pääse ilman, että aikuinen avaa oven.

Asiakkaat pelkäsivät, että jos perhekuntoutuksessa alkanut hyvä muutos kaatuu kotiinpaluuseen ja että kaikki asiat menevät taas levälleen. Heitä mietitytti myös oma jaksaminen ja se, että siitä pitää muistaa pitää huolta.

7. Kriittisiä tekijöitä, ristiriitoja ja jännitteitä

Tässä luvussa hyödynnän asiakaspalautteista saamiani tuloksia perhekuntoutuksen kriittisten tekijöiden, jännitteiden ja ristiriitojen pohtimisessa. Tarkoituksena on pohtia asiakkaiden palautteiden avulla perhekuntoutuksen kriittisiä tekijöitä ja jännitteitä, jotka voivat vaikuttaa perhekuntoutuksen toimintaan ja tavoitteiden saavuttamiseen.

7.1. Kriittiset tekijät toiminnan onnistumisen kannalta

Perhekuntoutuksen onnistumisen kannalta kriittisinä tekijöinä vaikuttavat olevan työntekijöiden vuorovaikutustaidot, tarpeen mukainen tuki ja työskentely, asiakkaan oma toimijuus ja voimavarat sekä yhteisöllisyys ja yhdessä tekeminen.

Perhekuntoutuksen työntekijät olivat kokeneet yhdeksi tärkeimmiksi työskentelyn välineiksi dialogisuuden, yhteisen vuorovaikutuksen ja kuuntelemisen. Asiakkaille oli myös tärkeää, etteivät työntekijät tuominneet asiakkaita ongelmista tai perheen vaikeuksista. Wildingin mukaan (1994, 59.) yksi palvelun laatukriteereistä onkin asiakkaiden hyväksyntä. Työn eetoksen tulee olla tukeva ja voimauttava, kritisoinnin tai holhoamisen sijasta.

Asiakaspalautteissa tuotiin paljon esille työntekijöiden läsnäoloa tai sen puutetta, kuuntelemista ja kuuntelemattomuutta. Asiakaspalautteiden perusteella työntekijöiden läsnäolo ja vuorovaikutus ovat kriittisiä tekijöitä perhekuntoutuksessa, mikä on hyvin ymmärrettävää. Jos työntekijät eivät ole läsnä tai jos he eivät kuuntele tai lähde dialogiseen vuorovaikutukseen, pohja työskentelylle ja yhteisten tavoitteiden saavuttamiselle on heikko. Asiakkaan kohtaaminen on sosiaalityön ydinasia. (Juhila 2006, 202.)

Päihdehuollossa on tutkittu terapian vaikuttavia tekijöitä ja tutkimuksissa on todettu, että työntekijän vuorovaikutustaidot, empaattisuus ja työskentelysuhte vaikuttavat keskeisesti terapian onnistumiseen. Terapeutin empaattinen ja hyväksyvä suhtautuminen auttoi työskentelysuhteen luomista ja hoidon onnistumista. Supportatiivinen lähestyminen tuotti parempaa yhteistyötä kuin konfrontoiva tyyli. (Saarnio 20001, 224.) Perhekuntoutuksessa ei ole tarkoitus tarjota terapiatyöskentelyä, mutta koska kyseessä on kuitenkin kuntoutukseen tähtäävä ihmissuhdetyö,

voidaan olettaa, että työntekijän taidoilla ja lähestymistavalla on kriittinen merkitys kuntoutusjakson onnistumisessa. Jotta työntekijät voivat auttaa ja tukea muutoksen saamista perheessä, heillä pitää olla hyvä vuorovaikutussuhde. Lastensuojelussa ja perhekuntoutuksessa on vahvasti koko ajan läsnä tuen ja kontrollin jännite. Aina supportatiivinen lähestymistapa ei ole tarkoituksenmukainen, vaan välillä työskentelyssä tarvitaan konfrontoivaa lähestymistäkin, jotta asiakkaat ymmärtäisivät huolenaiheet ja sen mitä voi seurata, jos muutosta ei tule.

Aiemmissakin tutkimuksissa on noussut tärkeiksi työntekijöihin liittyvät elementit. Työntekijöiden vuorovaikutuksen laatu, yhteistyötaidot ja oppimisen halu sekä halu kehittää omaa työtä ovat tärkeitä elementtejä lastensuojelutyön tuloksellisuudessa. Myös resursseja ja työntekijöitä täytyy olla tarpeeksi, jotta työskentely on vaikuttavaa. (Rousu 2007, 258.) Jos työntekijöitä on liian vähän tai heillä ei ole riittävästi aikaa asiakkaille, vaativan ihmissuhdetyön toteuttaminen on vaikeaa ja tulokset jäävät vähiin.

Toikon mukaan (2005, 219.) sosiaalityössä on lähestulkoon aina mukana niin materiaallinen kuin ei-materiaallinen elementti. Materiaaliseen elementtiin liittyy kiinteästi ongelmien luokittelu ja tukitoimenpiteet, jotka ratkaisisivat kyseiset ongelmat. (Toikko 2005, 213-216.) Vaikka lastensuojelun sosiaalityöntekijä on arvioinut perheen tilannetta ja ongelmia sekä perheen tarvitsemia tukitoimia, myös perhekuntoutuksessa joudutaan arvioimaan, millaisesta työskentelytavoista perhe hyötyisi ja keiden kanssa työskennellään.

Asiakaspalautteiden perusteella osa vanhemmista koki, ettei perhekuntoutuksessa työskennelty lasten kanssa ja tarjottu lapselle tai nuorelle uusia toimintavälineitä. Yksi iso kysymys onkin, miten koko perheessä muutosta saadaan aikaan: yksilötapaamisilla ja yksilötyöskentelyllä, koko perheen kanssa työskentelemällä ja yhteisen vuorovaikutuksen vahvistamiseksi. Minkälaiset työskentelytavat toisivat toivotunlaista muutosta perheeseen, riippuu myös siitä, mikä perheen tilanne ja lähtökohdat ovat, mihin halutaan muutosta ja mitkä ovat perheen tavoitteet. Esimerkiksi jos ongelmana on vanhemman päihdeongelma, pääasiallinen työskentely tapahtuu vanhemman kanssa, mutta rinnalla voisi olla hyvä myös perheterapeutista, koko perheen mukaan ottamista työskentelyä. Jos taas suurimmat ongelmat ovat perheen vuorovaikutuksessa ja dynamiikassa, työskentely todennäköisesti painottuu koko perheen kanssa työskentelyyn ja tähtää vuorovaikutussuhteiden parantamiseen.

Sosiaalityöhön kuuluu materiaalisen elementin ja ongelman luokittelun lisäksi ei-materiaalinen, vuorovaikutuksellinen elementti, joka perustuu kasvatukseen, yhteisölliseen koheesioon,

psykologiseen terapiaan tai sosiaaliseen vuorovaikutukseen. Ei-materiaalisessa avussa lähtökohtana on, ettei materiaallinen apu tarjoa pitkäaikaisia ratkaisuja samalla lailla kuin ihmisen uudistuminen ja uuden oppiminen. Asiakkaan minän vahvistaminen vaikuttaa asiakkaan kykyyn käsitellä sosiaalisia suhteitaan. Yhteisön koheesion, eli yhteenkuuluvuuden tunne, vahvistuminen ja dynamiikan parantaminen parantavat yksilöiden hyvinvointia, sillä yhteisö tarjoaa suojaa ja tukea sosiaalisilta ongelmilta. (Toikko 2005, 216-219.)

Laadukkaan palvelun tulee olla tuloksellista ja asiakkaiden tarpeisiin vastaavaa. Luotettavuus, joustavuus ja asiakkaiden relevanttien tarpeiden ja tilanteiden ymmärtäminen ovat perusedellytyksiä toiminnan onnistumiselle. (Wilding 1994, 59.) Tutkimusaineistoni asiakaspalautteiden perusteella perhekuntoutuksen tavoitteet ovat pääsääntöisesti olleet asiakkaiden mielestä relevantteja ja perhekuntoutuksessa on työstyetty perheen kannalta oleellisia asioita. Lastensuojelussa on kuitenkin mahdollista sekin, että asiakkaiden ja työntekijöiden näkemykset olisivat olleet ristiriitaisia tai jopa vastakkaisia.

Perhekuntoutuksessa organisaation tavoitteina ei ole toimia asiakkaan puolesta, vaan pyrkiä mahdollisimman paljon tukemaan perheen itsenäistä toimintaa ja antaa keinoja toimia toisin erilaisissa tilanteissa. Asiakaspalautteissa puolestaan nousi esille toiveita siitä, että he saisivat enemmän konkreettista apua, ei pelkästään keskustelua ja toiminnan reflektointia.

Asiakasvanhemmat toivovat työntekijän ohjeistavan lasta sen sijasta, että hakevat vanhemman ohjeistamaan. Työntekijät taas pitävät tärkeänä vanhemman kautta kierrättämistä ja että vanhempi oppii toimimaan itse. Asiakkaiden ja työntekijöiden näkemuserot ovat keskenään ristiriidassa. Sosiaalityön ja perhetyön tavoitteena on tukea asiakkaita itsenäiseen selviytymiseen ja vahvistaa asiakkaan omaa toimijuutta. Vanhemmuuden asiantuntijuus ja roolit ovat aina vanhemmilla, eikä perhetyöntekijän tehtävänä ole ottaa vastuulleen vanhempien tehtäviä. (Miller&Törrönen 2010, 79.) Toisaalta vanhemmat ovat perhekuntoutuksessa oppimassa uusia toimintatapoja ja -malleja, joista heillä ei ole ennestään kokemusta tai joiden käyttämiseen heillä ei ole ollut voimavaroja. Aluksi voi olla jopa perusteltua mallintaa vanhemmille, kuinka tilanteissa olisi hyvä toimia tai antaa vanhemmalle lepoa, mutta sen täytyy olla yhdessä sovittua ja suunnitelmallista. Tavoitteena on kuitenkin vahvistaa vanhemman omaa toimijuutta. Vanhemman puolesta ei voida tehdä asioita loputtomiin.

Toimintajärjestelmän yhteisöön vaikuttavat monet asiat, kuten se, millaisia piirteitä ja vuorovaikutustaitoja yhteisön jäsenillä on. Perhekuntoutuksen toimintajärjestelmässä erityisesti työntekijöiden taidoilla on merkitystä, sillä asiakkaat saattavat olla perhekuntoutuksessa siksi, että he saisivat tukea omiin ihmissuhteisiinsa ja vuorovaikutustaitoihinsa.

Vertaistuki ja yhdessä keskusteleminen auttoivt asiakkaita paljon ja osa muodosti kuntoutuksen aikana ihmissuhteita, joiden arveli jatkuvan myös kuntoutuksen jälkeen. Ihmisillä on tarve kuulua yhteen ja yhtenä sosiaalityön tehtävänä voidaan nähdä asiakkaiden ihmissuhteiden tarkasteleminen ja parantaminen. Yhteisöllisyys ja johonkin kuuluminen vahvistavat asiakkaiden osallisuutta omassa elämässä ja yhteiskunnassa. Yhteisöt voivat tarjota jäsenilleen tukea, apua, yhteenkuuluvuutta ja yhteistyötä, mutta pahimmillaan yhteisö voi olla myös ongelma, esimerkiksi jos yhteisössä esiintyy kiusaamista, epätasa-arvoa tai yhteisön ulkopuolelle sulkemista. (Niemelä 2009, 226-228.)

Ihminen tarvitsee toimintaa ja merkityksellistä tekemistä arjessaan. Jos ihmisellä ei ole mahdollisuutta toteuttaa itseään ja osallistua itselleen mielekkääseen toimintaan ja tekemiseen, hän saattaa vieraantua itsestään ja yhteiskunnasta. Tekemisen puute voi olla ihmiselle katastrofaalista, sillä hän voi kokea itsensä tarpeettomaksi ja hyödyttömäksi. (Niemelä 2009, 219.) Oman arkensa sisällöttömäksi tai merkityksettömäksi kokeminen vaikuttaa väistämättä ihmisen ja hänen perheensä hyvinvointiin ja mielialoihin.

7.2. Jännitteitä ja ristiriitoja asiakkaiden näkökulmasta

Ristiriitoja ja jännitteitä perhekuntoutuksessa syntyy asiakkaiden erilaisista tilanteista, tarpeista ja odotuksista sekä byrokratiatyön ja asiakastyön ristiriitaisista tavoitteista ja toiminnoista.

Asiakaspalautteissa nousi esille, että asiakasperheet ovat moninaisia ja heillä on erilaisia tarpeita riippuen perheen tilanteesta. Erilaisten tarpeiden huomioon ottaminen oikeudenmukaisesti ja tasa-arvoisesti ei ole perhekuntoutuksen organisaatiossa helppoa. Asiakaspalautteissa kerrottiin tilanteista, joissa asiakkaat olivat kokeneet epäoikeudenmukaisuutta, kun kaikilla ei ole ollut samoja sääntöjä. Epäoikeudenmukaisuuden tunne heräsi esimerkiksi siitä, kun osa lapsista sai kouluun taksikyydin, mutta toiset eivät tai kun riitetilanteissa jonkun mukaan suosittiin tiettyjä lapsia ja toisia pidettiin

automaattisesti syyllisenä. Riitatilanteissa ei aina voi tietää, mitä on tapahtunut ja mistä riita on lähtenyt liikkeelle, vaan se vaatii toimijoilta yhteistyössä tapahtuvaa tilanteen selvittelyä.

Eri asiakkaat toivovat eri asioita ja näkevät asiat hyvin eri lailla, esimerkiksi joku tykkää, että tehdään isoja retkiä jonnekin, kun taas toinen kokee isot retket ahdistavina. Jonkun mielestä päivän aikataulut estävät omien asioiden hoidon, kun taas toisesta ohjattua toimintaa ei ole tarpeeksi. Asiakkailla oli keskenään hyvin ristiriitaisia näkemyksiä siitä, olivatko työntekijät tarpeeksi läsnä arjessa vai liian vähän. Sosiaalityössä yhtenä isona dilemmana onkin, että mikä on riittävästi missäkin tilanteessa. Työntekijöiden ja organisaation näkökulmasta kaikkien toiveiden toteuttaminen ei ole aina mahdollista, vaikka pyritään luomaan asiakaskohtaisia suunnitelmia perhekuntoutukseen.

Se, mitä oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo milloinkin tarkoittaa, riippuu siitä, miten tilannetta tarkastellaan. Oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo voivat tarkoittaa, että kaikille täysin samat säännöt, esimerkiksi että kaikille annetaan yhteisestä sopasta yksi kauhallinen. Toisaalta oikeudenmukaisuutta voi olla myös se, että annetaan tarpeen mukaan, esimerkiksi raskasta fyysistä työtä tekevä tarvitsee enemmän energiaa kuin kevyttä toimistotyötä tekevä ja saa sen vuoksi kaksi kauhallista soppaa yhden sijaan.

Perhekuntoutuksen tavoitteena on perheen hyvinvoinnin ja vuorovaikutuksen tukeminen. Vaikka kaikki tekeminen ja ohjelma ei ole aina kaikkien mieleen, voi kompromissien teko ja omalta mukavuusalueelta poistuminen olla kuntoutusta auttavaa toimintaa. Vuorovaikutustaitojen harjoittelu perhekuntoutuksen yhteisössä voi parantaa vuorovaikutustaitoja myös perheessä. Toisaalta, jos ihmistä pakotetaan liian paljon pois omalta mukavuusalueelta ja hän kokee sen vuoksi valtavaa ahdistusta, kuntoutuminen voi estyä.

Asiakkaat kaipaavat työntekijöiltä monenlaista osaamista ja tietoa. Osa tutkimusaineiston asiakkaista toivoi psykiatrista ja sairaanhoidollista osaamista, jota ei ollut perhekuntoutuksessa tarjolla. Terapian, perheterapian ja menneiden läpikäyminen olivat asioita, joita perhekuntoutukselta toivottaisiin enemmän. Vaikka monella asiakkaalla voi olla mielenterveyden häiriöitä, perhekuntoutuksen pääpaino on vanhemmuuden tukemisessa ja arjen hallinnan vahvistamisessa. Psykiatrinen hoito on useimmiten järjestetty psykiatrian poliklinikoilla tai terveysasemilla.

Perhekuntoutuksessa oli yksi psykiatriselle sairaanhoitajalle tarkoitettu vakanssi, mutta paikkaa ei oltu saatu täytettyä. Psykiatrisen osaamisen tarve oli siis tunnistettu, mutta sitä ei saatu toteutettua.

Toisaalta on tärkeä miettiä, kuinka paljon perhekuntoutuksessa pystytään tarjoamaan psykiatrista hoitoa, tukea tai terapiaa, sillä kyseessä on kahden kuukauden intensiivinen interventio, jonka jälkeen palvelut jatkuvat muissa instituutioissa.

Asiakkaille näyttäytyi tärkeänä työntekijöiden pitkä kokemus ja pidettiin hyvänä asiana, että perhekuntoutuksessa oli pitkään työtä tehneitä henkilöitä. Kokeneet työntekijät ovat myös tärkeitä organisaation toiminnan sujuvuuden kannalta. Jos kaikki ovat vasta-aloittaneita, työskentelyn sujuvuus kärsii, koska uudet työntekijät tarvitsevat perehdytystä ja ohjausta työssä.

Asiakkaista oli hyvä, että työntekijöillä oli omia lapsia. Jotkut epäilivät, ettei työntekijä ole pätevä neuvomaan tai auttamaan vanhemmuuden kysymyksissä, ellei hänellä ole omia lapsia. Työntekijän oman vanhemmuuden kokemuksen kautta tullut tieto voi olla joillekin asiakkaille tärkeämpi ja luotettavampi kuin teoreettinen tieto. Asiakaspalautteissa esille tullut työntekijän vanhemmuuden arvostus voi selittyä myös sillä, että pitkään työntekijöillä nähtiin olevan asiantuntijuus ja asiakkaat olivat vain tiedon vastaanottajina. Perinteisesti työntekijöillä on ollut vanhempiin nähden enemmän asiantuntijuutta ja valtaa. Tämä perinteinen hierarkkinen asiantuntija-maallikko -asetelma on edelleen vahvasti läsnä vuorovaikutustilanteissa. Osa vanhemmista voi myös odottaa työntekijöiltä asiantuntijaroolia, vaikka työntekijä olisi valmis tasavertaisempaan yhteistyöhön. (Viden 2007, 120.) Yhteinen vanhemmuuden kokemus voi lähentää asiakkaiden ja työntekijöiden välistä etäisyyttä. Nykyisin myös arkikokemuksiin perustuva asiakkaiden tieto nähdään omanlaisena asiantuntijatietona, sen sijaan, että lähtökohtana olisi pelkästään koulutuksen kautta saatu tieteellinen tieto. (Viden 2007, 125.) Usein ihmiset pyytävätkin tietoa ja neuvoja ystäviltä, tutuilta ja keskustelupalstoilta, joista saa kokemustietoa.

Sosiaalialalla on tärkeää ottaa huomioon erilaisia tietoja, sillä asiakkaalla on asiantuntijuutta omasta elämästä ja työntekijöillä on koulutuksen kautta tieteellistä ja tutkimuksellista tietoa vuorovaikutuksen, vanhemmuuden ja kasvatuksen tukemisesta. Vuorovaikutus perustuu sille, että rakennetaan yhteistä tietoa ja ymmärrystä ja vaikei työntekijällä olisi omaa kokemusta vanhemmuudesta, hänellä voi olla tarjota asiakkaalle erilaisia näkökulmia tai ideoita. Asiakastyössä työntekijän on käytettävä tutkimus- ja teorian tietoa, omaa kokemustietoa sekä asiakkaan tietoja ja käytäntöjä (Karttunen ja Hietämäki 2014, 331).

Jatkuvasti muuttuvalla lastensuojelun kentällä on välttämätöntä päivittää ja kehittää työntekijöiden osaamista. Sosiaalialan perustutkiminto ei yksinään riitä vastaamaan työntekijöiden kohtaamiin

haasteisiin, vaan työntekijöiltä vaaditaan jatkuvaa osaamisen ja tietämisen päivittämistä ja syventämistä. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön raportin mukaan lastensuojelun sosiaalityöntekijöillä ei esimerkiksi ole riittävää osaamista lasten kasvun ja kehityksen osa-alueelta eikä perustutkintoihin sisälly tarpeeksi sisällöllisiä opintokokonaisuuksia. Riittävän osaamisen varmistamiseksi tarvitaan jatko- ja erikoistumiskoulutuksia. (STM 2013, 39-42.) Asiantuntijahaastattelussa perhekuntoutuksen työntekijät kertoivat, että he ovat hankkineet paljon lisä- ja täydennyskoulutusta esimerkiksi parisuhdeterapiaan ja erilaisten työmenetelmien käyttöön. Organisaation toiminnan ja kehittymisen kannalta työntekijöiden osaamisen vahvistaminen ja ylläpitäminen ovat tärkeitä.

Tiedon saaminen ja tiedonkulku eri toimijoiden välillä ei aina toimi tavoitteiden mukaisesti. Palvelun saatavuus ja lähestyttävyyden vaikuttavat palvelun onnistumiseen. Ihmisten tulee tietää, mitä palvelu pitää sisällään ja että palvelun tilat ovat toimivat (Wilding 1994, 59). Asiakaspalautteiden perusteella asiakkaat olisivat toivoneet saavansa enemmän tietoa ennen jakson alkua. Vain muutama koki saaneensa tarpeeksi tietoa etukäteen ja hekin vain siksi, että olivat olleet itse aktiivisia tässä asiassa. Perhekuntoutuksen tavoitteena on, että ennen laitospäätöstä olisi useita tapaamisia, joiden tehtävänä on motivoida ja antaa tietoa. Motivointijakso ei kuitenkaan useimmiten toteutunut tavoitteen mukaisesti.

Asiakkaat toivoivat, että työntekijät olisivat vähemmän palavereissa ja enemmän läsnä arjessa. Työntekijöiden näkökulmasta palaverit ovat tärkeitä tiedon vaihdon takia, jotta seuraavaan vuoroon tulevia työntekijöitä voidaan informoida edellisessä vuorossa tapahtuneista ja sovitusta asioista. Asiakaspalautteissa toivottiinkin parannusta työntekijöiden väliseen tiedonkulkuun. Perhekuntoutuksen toiminnan kannalta täytyy miettiä, miten järjestää jouheva tiedonkulku eri vuorojen ja työntekijöiden välillä, ilman että se vaikuttaa itse asiakastyöhön.

Asiakaspalautteissa toivottiin lisää läpinäkyvyyttä erityisesti siinä, mitkä keskustelut kirjataan asiakastietojärjestelmään ylös ja mitkä eivät. Asiakkaille ei ollut selvää työntekijöiden kirjauskäytännöt eikä kirjaamisvelvollisuus. Perhekuntoutuksen työntekijöillä on lastensuojelulain 33§ mukaan kirjaamisvelvollisuus asioista ja tiedoista, jotka ovat oleellisia lapsen tai nuoren tilanteen arvioinnin, tarvittavien palveluiden järjestämisen ja toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta. Käytännössä voi olla kuitenkin hankala arvioida, mikä on lastensuojelulain tarkoittamaa oleellista tietoa ja mikä ei. Asiakkailta voi olla erilainen näkemys siitä, mutta pohjimmiltaan oleellisuuden arviointi on työntekijän vastuulla. Yhteistä ymmärrystä voi yrittää madaltaa avoimella dokumentaatiolla ja yhdessä kirjaamisella. Toiminnan ja työskentelyn tekeminen läpinäkyväksi mahdollistaa yhteisen ymmärtämisen ja tietämisen. Asiakirjojen kirjoittaminen

yhdessä asiakkaan kanssa voi tehdä työntekijän toiminnan näkyväksi asiakkaalle ja madaltaa yhdessä tietämisen esteitä ja vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja toimijuutta. (Kääriäinen 2007, 265.)

Palvelu voi epäonnistua myös siksi, ettei yhteistyö muiden toimijoiden kanssa ole onnistunut (Wilding 1994, 59). Perhekuntoutuksen tavoitteena on tehdä tiivistä yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa asiakkaan kokonaistilanteen parantamiseksi. Asiakaspalautteissa tuli esille huomioita perhekuntoutuksen ja muiden toimijoiden yhteistyöstä. Eräs asiakas oli toivonut saavansa apua psykiatrian poliklinikalta ja oli odottanut hoidon alkamista koko kuntoutusjakson ajan, mutta ei saanut tarvitsemaansa apua psykiatrian poliklinikalta. Tarvittavien palveluiden saamisen ongelmat voivat vaikuttaa siihen, ettei asiakkaan tilanteessa tapahdu muutosta ja kuntoutus ei saavuta tavoitteitaan. Perhekuntoutus ei välttämättä yksinään ole riittävä tuki ja interventio asiakkaan elämässä, vaan siihen tarvitaan useimmiten monen eri toimijan saumaton yhteistyö.

7.3. Yhteenvedo tuloksista

Perhekuntoutuksen tavoitteiden kannalta kriittisiä tekijöitä vaikuttavat olevan kohtaamistilanteet ja kunnioittava vuorovaikutus, yhteisöllisyys ja vertaistuki, keskustelut ja toiminta sekä aika reflektoida ja viedä omaa prosessia eteenpäin. Tärkeitä tekijöitä on työntekijöiden osaamisen ja tiedon päivittäminen. Organisaation tehtävänä on varmistaa, että perhekuntoutuksessa on työntekijöitä, joilla on erilaisia kokemuksia ja vahvuuksia. Perheiden odotukset, toiveet ja tarpeet ovat hyvin erilaisia, joten tarvitaan paljon erilaista osaamista, näkemystä ja kokemusta.

Perhekuntoutuksessa olevia jännitteitä ja ristiriitoja syntyy erityisesti asiakkaiden erilaisista toiveista ja odotuksista ja erilaisista arvoristiriidoista. Perhekuntoutuksen räätälöinti tarpeiden mukaan voisi auttaa vastaamaan paremmin asiakkaiden tilanteisiin. Toisaalta samalla se tuo yhteisöön helposti kokemuksia epäoikeudenmukaisuudesta tai epätasa-arvosta, jos kaikkia ei kohdella samalla lailla. Tämä onkin ikuinen oikeudenmukaisuuden dilemma: jaetaanko resurssit tasamäärin vai tarpeiden mukaan.

Myös asiakastyön ja byrokratiatyön välillä on jännitteitä. Työntekijöillä on velvollisuus huolehtia oman työn rakenteista, kuten palavereista, tiedonkulusta ja kirjauksista. Se on pois välittömältä asiakastyöltä ja voi tehdä työskentelystä piilotettua asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaat ovat epätietoisia siitä, mitä heistä kirjataan tai puhutaan suljettujen ovien takana. He eivät osallistu

työntekijöiden palaveriinhin tai näe kirjauksia muutoin kuin erikseen pyydettyäessä.

Lastensuojelun tuloksellisuutta edistävät asiakaslähtöinen organisaatio, työntekijöiden osaamisen kehittäminen lastensuojelun vaatimuksia vastaaviksi, asiakastyötä tukevat toimintaprosessit sekä asiakkaan osallisuus ja vaikuttamismahdollisuudet työskentelyyn riskiolosuhteiden vähentämiseksi ja elämänlaadun kohentamiseksi. (Rousu 2007, 286-287.) Asiakaspalautteiden perusteella asiakkaat kokivat, että heidän ajattelussaan oli tapahtunut muutosta ja ainakin perhekuntoutusjakson päätteeksi asiakkailta oli toiveikas olo tulevaisuuden suhteen. Perhekuntoutuksen työntekijät kertoivatkin, että laitosjaksolla yleensä saadaan muutosta aluilleen ja hyvää muutosta pyritään tukemaan ja syventämään kotiin vietävällä perhetyöllä.

Asiakaspalautteiden perusteella ei tullut esiin sellaisia ristiriitoja tai häiriöitä, joiden perusteella perhekuntoutuksen toimintajärjestelmä olisi ollut suuressa kriisissä. Tämä kertoo, että vaikka kehittämiskohteita ja huomioitavia kriittisiä tekijöitä organisaatiossa on, toiminta pääosin sujuu asiakkaiden näkökulmasta tarkasteltuna tarkoituksenmukaisesti.

8. Pohdinta

8.1. Pohdintaa tuloksista

Toimintajärjestelmässä pyritään tarkastelemaan osa-alueiden sisällä ja välillä olevia ristiriitoja. Asiakkaiden palautteiden perusteella näkyviin tulevat enemmänkin ristiriidat asiakkaiden toimintajärjestelmän ja perhekuntoutuksen toimintajärjestelmän välillä kuin perhekuntoutuksen toimintajärjestelmän eri osa-alueiden välillä. Tämä on luonnollista, sillä asiakkaat näkevät vain osan organisaation toiminnasta ja keskittyvät luonnollisesti siihen, mikä on ristiriidassa heidän toiveidensa ja odotustensa kanssa.

Asiakaspalautteet painottuvat erityisesti työntekijöihin ja työn välineisiin liittyviin asioihin, mikä on ymmärrettävää, koska ne ovat asiakkaille näkyvimät ja heitä koskettavat toiminnan osa-alueet. Asiakkaat ovat arjessa koko ajan tekemisissä työntekijöiden ja heidän käyttämiensä välineiden ja menetelmien kanssa. Toiminnan säännöistä ja normeista asiakkaille näyttäytyy vain asiakkaita koskevat säännöt, ei perhekuntoutuksen toimintaa määrittelevät ja ohjaavat säännöt ja normit.

Asiakaspalautteissa ei näkynyt työntekijöiden väliseen työnjakoon liittyviä ongelmia, mutta asiakkailta oli toiveita heidän ja työntekijöiden välisen työnjaon toteuttamiseksi, esimerkiksi lapsen kasvatuksen ja hoidon osalta. Yhteisön tiedonkulussa oli haasteita niin työntekijöiden välillä kuin työntekijöiden ja asiakkaiden välillä. Organisaatioissa ja yhteisöissä tiedonkulun ongelmat ovat yleisiä, eikä niihin ole vielä keksitty toimivaa ratkaisua.

Vaikka asiakkaille toiminnasta näyttäytyy vain pieni osa, voidaan heidän antaman palautteen perusteella arvioida pintapuolisesti, toimiiko organisaatio vai ei. Jos asiakkaille näyttäytyisi, esimerkiksi henkilökunnan väliset työnjaolliset ongelmat tai ristiriidat työntekijöiden ja heidän käyttämiensä menetelmien välillä, se tarkoittaisi, että toiminnassa olisi akuutteja kriisejä ja tarpeita toimenpiteille ja muutoksille. Tässä tutkielmassa tällaisia kriisejä tai akuutteja toimenpiteitä vaativia tapahtumia ei tullut esiin.

Toiminnan kehittämisen kannalta tarvittaisiin jatkuvaa toimintajärjestelmän sisäistä arviointia perhekuntoutuksen työntekijöiltä, jotka pystyvät arvioimaan eri näkökulmista toiminnassa olevia

ristiriitoja, jännitteitä ja toiminnan kannalta kriittisiä tekijöitä. Työntekijät pystyvät paremmin myös huomaamaan toiminnan sisäisiä ristiriitoja, jotka eivät vielä näyttäydy asiakkaille ja joihin voidaan puuttua ennen kuin ne alkavat vaikuttaa toiminnan tarkoituksenmukaiseen toteuttamiseen. Myös palvelua tilaavilta sosiaalityöntekijöiltä pitäisi kerätä systemaattisesti palautetta siitä, onko perhekuntoutuksen työskentelyssä otettu huomioon sosiaalityöntekijöiden tavoitteita ja odotuksia palvelun sisällöstä.

8.2. Pohdintaa asiakaspalautteiden hyödyntämisestä

Asiakaspalautteiden tutkimisessa ja kehittämiskohteiden tunnistamisessa on muistettava, että asiakaspalautteet kertovat tietyssä tilanteessa ja tietyssä hetkessä olleista kokemuksista. Sen vuoksi tutkimuksessani rajattiin aineistoa niin, että tutkittaviksi aineistoksi valikoitui vuosien 2014-2015 asiakaspalautteet, mutta niitä vanhempia ei otettu mukaan. Perhekuntoutuksen organisaatiossa ja työssä tapahtuu jatkuvasti muutosta ja kehittymistä, jolloin asiakaspalautteiden tarkasteleminen monien vuosien takaa voi nostaa esille asioita, jotka eivät ole enää relevantteja tässä tilanteessa ja joissa on jo tapahtunut muutosta.

Asiakaspalautteiden keräämisen tapa ja hetki vaikuttavat siihen, millaista ja kuinka paljon tietoa niistä saa. Kyselylomakkeita täyttäessä harva ihminen jaksaa miettiä kovinkaan syvällisesti tai vastata kovinkaan monisanaisesti, jolloin oleellista tietoa voi jäädä saamatta tai sitten vastauksissa näkyvät ääripäät, koska usein kyselyihin vastaavat vain ne, joilla on vahvoja tunteita ja kokemuksia palvelusta. Asiakaspalautteet ovat vain yksi osa työskentelyn arviota. Asiakas tarkastelee organisaatiota ja toimintaa omasta näkökulmastaan ja toiveistaan käsin. Asiakkaan toiveet voivat olla jopa organisaation tavoitteen vastaisia. Jos asiakas on perhekuntoutuksen asiakkaana vastentahtoisesti ja painostettuna tai hän ei näe omaa tilannettaan ongelmallisena tai jos hän ei halua muutosta tilanteeseen.

Asiakkaiden palautteet ovat kuitenkin arvokkaita ja voivat tuoda näkyväksi asioita, jotka vaativat muutosta ja kehitystä tai ainakin asioita, jotka vaativat pysähtymistä ja tilanteen reflektointia, esimerkiksi, että onko ollut tilanteita, joissa on ollut epäoikeudenmukaista kohtelua tai onko joku asiakas jäänyt sivummalle. Organisaation täytyy myös pohtia, onko työntekijöiden osaamisessa päivitettävää tai onko organisaation palveluissa kehitettävää. Joitakin palautteita voi hyödyntää sellaisenaankin, esimerkiksi pienet konkreettiset asiat, kuten liukuestematon hankkiminen

pesuhuoneeseen. Suurimmaksi osaksi asiakaspalautteet vaativat yhteistä keskustelua ja reflektointia työyhteisössä ja hallinnossa siitä, mistä palaute kertoo ja mihin se liittyy ja miten se peilautuu organisaation tavoitteisiin ja reunaehtoihin.

Eri tahojen toiveet ja odotukset voivat olla ristiriitaisia keskenään. Perhekuntoutuksessa laitokseen tuleva perhe on selkeästi asiakkaana, mutta palvelun tilaajana on sosiaalityöntekijä, joka on arvioinut perheen tarvitsevan kuntoutusta. Sosiaalityöntekijällä on omia toiveita ja näkemyksiä työskentelyn tavoitteista. Perhe taas voi toivoa apua aivan muuhun asiaan. Perhekuntoutuksen palveluun kohdistuu siis odotuksia ja toiveita eri suunnista, muun muassa asiakkaan, palvelun tilaajan, perhekuntoutuksen työntekijöiden taholta. Haasteena on, miten tasapainoilla ja ottaa huomioon mahdollisesti ristiriitaisiakin odotuksia. Jos työtä muutetaan pelkästään asiakkaiden antaman palautteen pohjalta, seurauksena voi olla isojakin ristiriitoja ja häiriöitä toiminnassa.

Organisaatioilla tulisi olla selkeät palautejärjestelmät, joiden avulla pystyttäisiin hyödyntämään systemaattisesti asiakaspalautteita jatkuvasti oman toiminnan parantamisessa ja työnkehittämisessä. Organisaatiot tarvitsevat toimivaa seuranta- ja arviointijärjestelmää, jonka avulla tiedonkeruu ja sen hyödyntäminen tapahtuisivat joustavasti, tehokkaasti ja arkipäiväisesti. Lastensuojelun organisaatioilla on oltava palaute- ja arviointijärjestelmiä, jotka eivät kuormita arkista asiakastyötä, mutta mahdollistavat systemaattisen tiedonkeruun. (Rousu 2007, 282.)

8.3. Pohdintaa jatkotutkimuksista

Tässä tutkielmassa käytetyt asiakaspalautteet oli kerätty laitosjakson päätteeksi. Palautteet olisi saatava heti jakson jälkeen, kun asiat ovat vielä asiakkaiden mielissä. Myöhemmin kerätty palaute voisi antaa tietoa siitä, kuinka asiat ovat siirtyneet kotioloihin ja myöhemmin asiakkailla voi olla erilainen perspektiivi siitä, oliko kuntoutuksesta hyötyä ja mitä olisi voinut tehdä toisin. Useimmiten oppiminen ei tapahdu hetkessä, eikä muutosta välttämättä huomaa heti, vaan vasta jonkin ajan kuluttua. Mielenkiintoista olisi tarkastella tarkemmin asiakkaiden ja perheiden toimintajärjestelmiä ja niissä esiintyviä ristiriitoja ja jännitteitä sekä sitä, tapahtuuko perhekuntoutusjakson jälkeen muutosta asiakkaiden toiminnassa ja syntyykö jakson jälkeen asiakkaiden toimintajärjestelmään ristiriitoja tai jännitteitä, jotka voivat häiritä heidän kuntoutumistaan.

Laitosjakson tavoitteena on auttaa asiakkaita ja perheitä käynnistämään muutosprosessi. Palautteiden perusteella tämä toteutui ja suurin osa kokee saaneensa aikaa ja välineitä reflektoida omaa tilannettaan. Toisaalta suurinta osaa asiakkaista huolestuttaa, miten prosessi jatkuu kotona ja onnistuvatko he viemään perhekuntoutuksessa saatuja oppeja arkeen. Jos haluttaisiin tutkia perhekuntoutuksen vaikuttavuutta, asiakkailta pitäisi kerätä palautetta ja kokemuksia pidemmän ajan, esimerkiksi vuoden päästä perhekuntoutukseen osallistumisesta. Tällöin asiakkaat voisivat kertoa, miten kotona on sujunut ja oliko perhekuntoutuksella vaikutusta. Perheillä voisi olla myös erilaisia ajatuksia siitä, mitkä asiat perhekuntoutuksessa auttoivat heitä ja olisiko jotain voinut tehdä toisin. Jälkikäteen voisi olla helpompi tarkastella asiakkaiden toimintajärjestelmässä tapahtuneita muutoksia. Vanhoista toimintatavoista poisoppiminen ja uusien toimintatapojen käyttöönotto on pitkä prosessi, eivätkä oppimisen tulokset ja muutokset näy heti.

Kun organisaatiota ja sen kehittämiskohteita halutaan tunnistaa mahdollisimman kattavasti, ei riitä pelkkä asiakkaiden näkökulma. Kehittämistyössä pitäisi hyödyntää erilaisia aineistoja, näkökulmia ja tutkimusmenetelmiä. Kun tutkittavasta kohteesta halutaan saada mahdollisimman kattava ymmärrys ja vähentää luotettavuusvirheitä, tutkimuksessa tulisi käyttää triangulaatiota eli erilaisia aineistoja, teorioita ja menetelmiä. Aina laadullisessa tutkimuksessa triangulaatiota ei kannata käyttää, koska se on kallis ja aikaa vievä tapa tehdä tutkimusta. (Eskola & Suoranta 1998, 51-52.) Kehittämistyössä näkisin kuitenkin triangulaation hyötyjen olevan kustannuksia suuremmat. Jos kehittämistyötä tehdään liian vähäisillä tiedoilla, kehittäminen voi aiheuttaa enemmän ongelmia organisaation toimintaan kuin mitä se korjaa tai kehittäminen voi jäädä puolitiehen, eivätkä kehittämistyön tulokset jää osaksi organisaation käytäntöjä ja arkipäivää. Perhekuntoutuksen tai muunkin sosiaalialan organisaation jatkotutkimuksissa olisi hyvä tutkia kohdetta laajasti eri näkökulmista (työntekijät, asiakkaat, yhteistyökumppanit) ja miettiä, mihin suuntaan ja tavoitteisiin organisaatiota halutaan kehittää ja miksi.

Lähteet

- Alastalo, Marja & Åkerman, Maria (2010) Asiantuntijahaastattelun analyysi: Faktojen jäljillä. Teoksessa Haastattelun analyysi, (toim.) Ruusu vuori & Nikander & Hyvärinen. Vastapaino, Tampere
- Alasuutari, Maarit (2003) Kuka lasta kasvattaa? Gaudeamus, Helsinki.
- Arantola, Heli (2006) Customer insight. Uusi väline liiketoiminnan kehittämiseen. WSOYpro, Helsinki.
- Arnkil, Tom Erik & Heino, Tarja (2014) Pirulliset ongelmat opettavat. Teoksessa Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. (toim.) Riitta Haverinen, Marjo Kuronen ja Tarja Pösö. Vastapaino, Tampere. 283-300.
- Bakhurst, David (2009) Reflections on activity theory. *Educational Review*, (2) 61, 197-210.
- Callagher, Micheal; Smith, Mark; Hardy, Mark & Wilkinson, Heather (2012) Children and Families Involvement in Social Work Decision Making. *Children & Society*. Volume 26, 2012. 74-85.
- Engeström, Yrjö (1995) Kehittävä työntutkimus. Perusteita, tuloksia ja haasteita. 3.painos, 2002. Hallinnon kehittämiskeskus. Painatuskeskus Helsinki.
- Engeström, Yrjö (2004) Ekspansiivinen oppiminen ja yhteiskehittely työssä. Vastapaino 2004
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino, Tampere.
- Flanagan, John (1954) The Critical incident technique. *Psychological Bulletin*. Vol 51. No4 July 1954.
- Greenhouse, Paul (2013) Activity theory: a framework for understanding multi-agency working and engaging service users in change. *Educational Psychology in Practice*. (4)29, 404-415.
- Hokkanen, Liisa (2016) Sosiaalitoimistojen asiakastyytyväisyyskyselyn tulkinta. Teoksessa Sosiaalityön vaikuttavuus. (toim. Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen ja Sanna Väyrynen). Lapin yliopistokustannus. 116-161.
- Hurtig, Johanna (2006) Lasten tieto sosiaalityön haasteena. Teoksessa Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleenarviointia. (toim. Hannele Forsberg, Aino Ritala-Koskinen ja Maritta Törrönen. PS-Kustannus. 167-193.
- Hurtig Johanna (2010) Lastensuojelua ja perheen kuntoutusta – lastensuojelullisen kuntoutuksen tavoitteet ja niiden saavuttaminen. Teoksessa Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa (toim.) Maritta Törrönen ja Katariina Pärnä. Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö. 237-249.
- Högnabba, Stina (2008) BIKVA – asiakasosallisuutta ja oppimista. Teoksessa Arviointi työtavaksi. Kokemuksia asiakastyön arvioinnin kehittämisestä Helsingin sosiaalivirastossa. Pekka Borg, Stina Högnabba, Marja-Riitta Kilponen, Kaisa Kopisto, Pertti Korteniemi, Ilkka Paananen & Niina Pietilä. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, Oppaita ja Työkirjoja 2008:2. 84-87.

Jallinoja, Riitta (2009) Vieras perheessä: suhteen hahmotus. Teoksessa Vieras perheessä (toim.) Riitta Jallinoja. Gaudeamus. 11-31.

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino, Tampere.

Juhila, Kirsi (2009) Sosiaalityön selontekovelvollisuus. *Janus*. 17(4). 296-312.

Juuti, Pauli (2006) Organisaatiokäyttäytyminen. Aavaranta-sarja. Kustannusosakeyhtiö Otava, Helsinki.

Kallio, Kyösti (2000) Sosiaalityö murroksessa. Gaudeamus.

Karttunen, Teija & Hietämäki, Johanna (2014) Tiedon käytön kysymyksiä ja haasteita sosiaalityön asiakastyössä. Teoksessa Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus (toim.) Riitta Haverinen, Marjo Kuronen & Tarja Pösö. Vastapaino, Vantaa. 320-336

Kau, Ah-Keng & Loh, Wan-Yiun (2006) The effects of service recovery on consumer satisfaction. A comparison between complainants and non-complainants. *Journal of Services Marketing* (2)20. 101-111.

Koskiahho, Briitta (2008) Hyvinvointipalvelujen tavaratalossa. Palvelutalous ja sosiaalipolitiikka Englannissa, Ruotsissa ja Suomessa. Vastapaino, Tampere.

Kröger, Teppo (2004) Sosiaalipalvelujen tutkimus ja sosiaalityö. *Janus* 12(2). 200-216.

Kuula, Arja (2006) Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Vastapaino, Tampere.

Kääriäinen, Aino (2007) Epävarmuuden sieto ja kirjoitettu tieto sosiaalityössä. Teoksessa Perhetyön tieto (toim.) Jaana Vuori & Ritva Nätkin. Vastapaino, Tampere.

Laki sosiaalihuollon asiakkaiden asemasta ja oikeuksista 812/2000,
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Lastensuojelulaki 417/2007, <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Lastensuojelun arvot ja periaatteet (2016) Julkaisussa Lastensuojelun käsikirja. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu/lastensuojelun-arvot-ja-periaatteet> Viitattu 30.10.2016.

Leeman, Lars & Hämäläinen, Riitta-Maija (2016) Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. *Yhteiskuntapolitiikka* 81(5), 586-594.

Mattinen, Hannu (2006) Asiakkuusosaaminen. Kuuntele asiakastasi. Talentum, Helsinki.

Martin, Richard & Hollows, Anne (2016) Practising for social work practice: Integrating Knowledge and skills for Social Work ith Children and Families. *Social Work Education* (5)35. 576-588.

McAlinden, Fiona; McDermott, Fiona & Morris, Jo (2013) Complex Patients: Social Workers' Perceptions of Complexity in Health and Rehabilitation Services. *Social Work in Health Care* 52(10). 899-912.

Meyer, Edgar & Lees, Amanda (2013) Learning to collaborate: An Application of Activity Theory to interprofessional Learning Across Children's services. *Social Work Education*, (5)32, 662-684.

Miller & Törrönen (2010) Arvostava ja aito kohtaaminen. Teoksessa Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa (toim.) Maritta Törrönen ja Katariina Pärnä. Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö. 67-86.

Moilanen, Raili (2001) Oppivan organisaation mahdollisuudet. Tammer-Paino Oy, Tampere.

Munro, Eileen (1996) Avoidable and Unavoidable mistakes in child protection work. *British journal of Social Work* (6)26, 793-808.

Myllärniemi, Annina (2007) Lastensuojelun perhetyö ammattikäytäntönä. SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 15.

Niskala, Asta; Kostamo-Pääkkö, Kaisa & Ojaniemi, Pekka (2015) Kehittäjäasiakastoiminta – Asioihin vaikuttamista kokemusten kautta. Teoksessa Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä (toim.) Sanna Väyrynen, Kaisa Kostamo-Pääkkö & Pekka Ojaniemi. United Press Global, EU. 129-154.

Niemelä, Pauli (2009) Ihmisen toiminnallisuus ja hyvinvointi sosiaalityön teoreettisen ymmärryksen perustana. Teoksessa Sosiaalityö ja teoria (toim. Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola ja Tarja Pösö. PS-Kustannus. 209-236.

Oja, Paula (2010) Significance of customer feedback. An analysis of customer feedback data in a university hospital laboratory. Väitöskirja, Oulun yliopisto, Lääketieteellinen tiedekunta/terveystieteiden laitos/ terveystieteiden tiede. Acta Universitatis Ouluensis. D, Medica 1065.

Palsanen, Kati & Kääriäinen Aino (2015) Asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoiminnallisen työskentelyn merkitykset ja seuraukset. *Janus* 23(2), 190-205.

Pieviläinen, Hanna; Pyykkönen, Anne & Saukkonen, Tanja (2014) Asiakkaan äänellä. Menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. <http://www.jelli.fi/lataukset/2011/04/Asiakkaan-%C3%A4%C3%A4nell%C3%A4-menetelm%C3%A4opas.pdf> Viitattu 22.11.2015.

Pösö, Tarja (2007) Lastensuojelun puuttuva tieto. Teoksessa Perhetyön tieto (toim.) Jaana Vuori & Ritva Nätkin. Vastapaino, Tampere.

Pulma, Panu (2004) Lastensuojelun kehityslinjoja. Teoksessa Lastensuojelu tänään. (toim.) Puonti, Saarnio & Hujala. Tammi. 11-20.

Putz, Daniel; Schilling, Jan, Klugem Annette & Stangenberg, Constanze (2012) Measuring organizational learning from errors: Development and validation of an integrated model and questionnaire. *Management Learning*. 44(5). 511–536.

- Pärnä, Katariina (2010) Perhekuntoutus lasten ja perheiden palveluna. Teoksessa Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa (toim.) Maritta Törrönen ja Katariina Pärnä. Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö. 41-54.
- Pärnä, Katariina (2010a) Perhekuntoutuksen arviointi ja tuloksellisuus. Teoksessa Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa (toim.) Maritta Törrönen ja Katariina Pärnä. Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö. 251-273.
- Pölkki, Pirjo (2004) Lastensuojelutyön tutkimus- ja kehittämistoiminta. Teoksessa Lastensuojelu tänään (toim.) Annamajja Puonti, Tuula Saarnio ja Anne Hujala. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki. 270-319.
- Raunio, Kyösti (2009) Olennainen sosiaalityössä. Gaudeamus, Helsinki.
- Riihimäki, Kirsi (2015) Parents' mental health and psychiatric expertise in child welfare family rehabilitation. *Nordic Journal of Psychiatry*. (2)69. 138-141.
- Rousu, Sirkka (2007) Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa. Näkymätön tuloksellisuus näkyväksi. Väitöskirja, Tampereen yliopisto. Acta Electronica Universitatis Tampereensis 682. Suomen Kuntaliitto, Helsinki.
- Ruotsalainen, Pekka (2000) Asiakaslähtöinen palveluketju ja tietoteknologia. Teoksessa Hyvinvointivaltion palveluketjut. Toim. Susanna Nouko-Juvonen, Pekka Ruotsalainen & Irma Kiikkala. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna (2006) KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus> (Viitattu 22.11.2015.)
- Saarnio, Pekka (2001) Mitkä tekijät vaikuttavat terapiasuhteen keskeyttämiseen avopäihdehoidossa? *Yhteiskuntapolitiikka* (3)66. 224-232.
- Saarnio, Tuula (2004) Perhetyö lastensuojelutyössä. Teoksessa Lastensuojelu tänään (toim.) Annamajja Puonti, Tuula Saarnio ja Anne Hujala. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki. 240-255
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2013) Toimiva lastensuojelu. Selvitysryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:19, Helsinki.
- Sydänmaanlakka, Pekka (2012) Älykäs organisaatio. 8.painos. Economica-sarja. Talentum, Vantaa.
- Toikko, Timo (2005) Sosiaalityön ideat. Johdatus sosiaalityön historiaan. Vastapaino, Tampere.
- Toikko, Timo (2009) Tapauskohtainen sosiaalityö. Teoksessa Sosiaalityö ja teoria (toim. Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola ja Tarja Pösö. PS-Kustannus. 271-292.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2003) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 1.-2.painos. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Talentia (2012) Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisten eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Ammattieettinen lautakunta, Helsinki.

THL (2017) Lastensuojelu 2016. Tilastoraportti 24/2017.
<http://www.julkari.fi/handle/10024/135628>

Vataja, Katja (2012) Kehittyvä työyhteisö. Itsearviointin hyödyntäminen työyhteisön kehittämässä kunnallisessa sosiaalitoimessa. *Hallinnon tutkimus*. 3/2012. 244–250.

Van de Ven, Andrew & Poole, Marshall (1995) Explaining Development and Change in organizations. *Academy of Management Review*. 20(3). 510–540.

Viden, Sari (2007) Ammattilaisten neuvot vanhemmille Teoksessa Perhetyön tieto (toim.) Jaana Vuori & Ritva Nätkin. Vastapaino, Tampere.

Virkkunen, Jaakko; Ahonen, Heli; Schaupp, Marika & Lintula, Leila (2010) Toimintakonseptin yhteisen kehittämisen mahdollisuus. Raportteja 70. Tykes, Helsinki 2010.

Vornanen, Riitta; Jaakola, Anne-Mari; Pölkki, Pirjo; Pohjanpalo, Heidi & Miettinen, Janissa (2012) Kriittisten tapahtumien tutkimus sosiaalipalvelujen tutkimuksessa. *Hallinnon tutkimus*. 3/2012. 203–216.

Webb, Stephen & Gray, Mel (2013) Social Work Theories and Methods. 2nd edition. Sage Publications.

Wilding, Paul (1994) Maintaining Quality in Human Services. *Social Policy & Administration* 28(1), 57–72.