

TUEN JA ASIAKASLÄHTÖISYYDEN TOTEUTUMINEN ENNALTAEHKÄISE-  
VÄSSÄ PERHETYÖSSÄ

Sisällönanalyysi vanhempien kokemuksista

Marianna Talvitie  
Pro gradu- tutkielma  
Turun yliopisto  
Sosiaalitieteiden laitos  
Sosiaalityö  
28.5.2020

Turun yliopiston laatujaarjestelmän mukaisesti tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck -järjestelmällä.

TURUN YLIOPISTO

Yhteiskuntatieteiden laitos

TALVITIE, MARIANNA: Tuen ja asiakaslähtöisyyden toteutuminen ennaltaehkäisevässä perhetyössä: sisällönanalyysi vanhempien kokemuksista

Pro gradu- tutkielma, 73 s., 2 liitettä.

Sosiaalityö

Toukokuu 2020

-----  
Tämän pro gradu- tutkielman tarkoitus oli selvittää, millaisena vanhemmat kokevat sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön tuen sekä miten asiakaslähtöisyys toteutuu saadussa tuessa. Tutkimus toteutettiin laadullisena tapaustutkimuksena, jonka aineistona toimi kuuden sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä vastaanottaneen vanhemman yksilöhaastattelut. Kerätty aineisto analysoitiin hyödyntämällä teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Tutkielmassa aineiston analyysi jaettiin kahteen osaan: ensin analysoidaan vanhempien perhetyöltä saamaa tukea ja sen määritelmiä ja toisena asiakaslähtöisyyden toteutumista osana perhetyön tukea. Tutkielman teoreettisena viitekehystenä toimii perheiden kotona tehtävän työ ja sen kehittyminen sekä vanhemmuuden tukemiseen ja asiakaslähtöisyyden käsitteeseen liittyvä aikaisempi tutkimustieto.

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että vanhemmat kokevat ennaltaehkäisevän perhetyön tuen hyödylliseksi sen onnistuessa kohtaamaan perheen tarpeet. Onnistunut perhetyön tuki näyttäytyi jopa voimauttavana kokemuksena vanhemmille, mikä saattoi näkyä myös perheen voimavarojen kasvuna. Tulosten mukaan kontrollin elementti perhetyön tuessa sen sijaan hankaloitti tuen kokemuksen syntymistä. Lisäksi vanhemmat kokivat tarvetta muunlaiselle työskentelylle, mihin sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön tuki ei ollut kyennyt vastaamaan. Vanhemmat toivoivat käytännöllisempää tukea, vertaistuen mahdollisuutta sekä lasten vahvempaa tukemista. Perhetyön tuen asiakaslähtöisyyden toteutumisessa oli tutkimustulosten mukaan kehittämisen varaa jokaisella tutkimukseen valitulla asiakaslähtöisyyden osa-alueella: työskentelyn vuorovaikutussuhteessa, perheen tiedon ja tarpeiden huomioimisessa sekä osallistumismahdollisuuksissa. Erityisesti lasten osallistuminen ja huomioiminen työskentelyn keskiössä näyttäytyi tutkimuksessa vähäisenä. Myös työskentelyyn osallistumisen keinot ja mahdollisuudet osoittautuivat vanhemmille tutkimuksen mukaan osin vieraina.

Tutkielma antaa aihetta pohtia sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön kehittämistä: perheen yhä laaja-alaisempaa mukaan ottamista työskentelyn suunnitteluun ja päätöksentekoon sekä perheen tietojen, tarpeiden ja kehitysideoiden parempaa kuulemistä. Samalla myös mahdollisuuksista perhetyön suunnitteluun osallistumiseen tulisi perheiden saada tietoa yhä paremmin. Myös ennaltaehkäisevän perhetyön sisällöt ja tavoitteet tulisi avata yhä selkeämmin perheille työskentelyn alkaessa.

ASIASANAT: *sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö, perhepalvelut, vanhemmuuden tuki, asiakaslähtöisyys, perhelähtöisyys*

## SISÄLLYSLUETTELO

1	JOHDANTO .....	1
2	PERHETYÖ PERHEIDEN TUKEMISEN MUOTONA .....	4
	2.1. PERHETYÖN HISTORIALLINEN KEHITYS .....	6
	2.2. SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAINEN PERHETYÖ .....	9
	2.3. VANHEMMUUDEN JA PERHEIDEN TUKI .....	11
3	ASIAKASLÄHTÖISYYS PERHEEN KONTEKSTISSA .....	15
	3.1. PERHELÄHTÖINEN TUKEMINEN .....	20
	3.2. LAPSILÄHTÖINEN TUKEMINEN .....	21
4	TUTKIMUSASETELMA .....	24
	4.1. TUTKIMUKSEN TARKOITUS .....	24
	4.2. TUTKIMUKSEN AINEISTO .....	25
	4.3. TUTKIMUSAINEISTON ANALYYSI .....	28
	4.4. TUTKIMUKSEN EETTISYYS .....	31
5	PERHETYÖN TUKI VANHEMPIEN MÄÄRITTÄMÄNÄ .....	34
	5.1. TUKI ARJEN APUNA .....	35
	5.2. TUKI TUNNETYÖNÄ JA KOHTAAMISINA .....	38
	5.3. TUKI TIEDON ANTAJANA JA ARJEN OHJAAJANA .....	41
	5.4. TUKI PERHE-ELÄMÄN JA VANHEMMUUDEN KONTROLLINA .....	43
	5.5. TUKI, JOKA EI KOHTAA PERHETTÄ .....	45
6	ASIAKASLÄHTÖISIÄ NÄKÖKULMIA PERHEIDEN SAAMAAN TUKEEN .....	49
	6.1. LUOTTAMUS JA VUOROVAIKUTUS TUKISUHTEESSA .....	49
	6.2. AVOIMUUS JA JOUSTAVUUS PERHEIDEN TUKEMISESSA .....	53
	6.3. PERHEEN TARPEET JA TIETO TUEN LÄHTÖKOHTANA .....	55
	6.4. OSALLISTUMISEN JA VAIKUTTAMISEN MAHDOLLISUUDET .....	59
7	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	66
	KIRJALLISUUS .....	74
	LIITE 1: HAASTATTELURUNKO .....	81
	LIITE 2: SUOSTUMUSLOMAKE HAASTATTELUUN OSALLISTUJALLE .....	83

## 1. JOHDANTO

Lasten ja perheiden hyvinvointiin on pyritty kiinnittämään kansallista huomiota viime vuosikymmeninä. Yli puolet vanhemmista tarvitsee tukea arjen jaksamisen edistämiseksi (THL 2014, 105; ks. myös Sekki 2018, 15.). Vanhempien tuen tarpeiden on nähty kasvavan samalla, kun perheiden moninaiset ongelmat, kuten päihde- ja mielenterveysongelmat sekä perheen sosiaalisiin verkostoihin liitetyt ongelmat, ovat yleistyneet (esim. Rautio 2016). Erilaisia kehittämishankkeita ja -strategioita sekä lainsäädäntöä onkin kehitetty tavoitteenaan parantaa lasten ja perheiden palveluita ja hyvinvointia. Esimerkiksi Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman (LAPE) tavoitteena on ollut kehittää perheiden palveluita lapsi- ja perheystävällisempään suuntaan. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman toimeenpanoa jatkettiin meneillään olevana hallituskauteina, ja se on tuleva jatkaa aina vuoteen 2022 (THL 2020). Sen yhtenä tavoitteena on ollut juuri perhepalveluiden painopisteen siirtäminen matalan kynnyksen tukipalveluihin, joihin myös sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö lukeutuu. Lisäksi tavoitteena on ollut perheiden saaman tuen vahvistaminen, asiakkaiden kokemusten parantuminen perhepalveluissa sekä raskaiden tuen tarpeiden, kuten lastensuojelullisten toimien, vähentäminen. (THL 2020.)

Lapsen ja perheen nostaminen keskiöön lapsi- ja perhepalveluissa on ollut myös tukipalveluiden kehittämisen yhtenä tavoitteena, mikä on tarkoittanut muun muassa lapsen ja vanhempien osallisuuden korostamista palvelun saajina (STM 2019). Perhepalveluilla pyritään myös yhä vahvemmin ennaltaehkäisemään perheiden haasteita, mikä näkyy esimerkiksi yleisten sosiaalipalvelujen ensisijaisuuden korostamisena. (THL 2019.) Myös opetus- ja kulttuuriministeriön ja sosiaali- ja terveysministeriön yhdessä visioima Lapsistrategia 2040 on haastanut pohtimaan lasten ja perheiden hyvinvointia, ja asettanut tavoitteekseen muun muassa lasten ja nuorten osallisuuden vahvistamisen sekä lapsi- ja perhelähtöisen toimintakulttuurin kehittämisen. (STM 2019.)

Yhtenä tärkeänä muutoksena perheiden palveluiden järjestämisen taustalla voidaan pitää myös vuonna 2014 uudistunutta sosiaalihuoltolakia. Uudistuneen sosiaalihuoltolain (1301/2014) yhtenä tavoitteena on ollut palveluiden osalta madaltaa tuen hakemisen

kynnystä. Perhepalveluissa tämä on tarkoittanut muun muassa sitä, että perheet ovat oikeutettuja tarvitsemaansa tukeen, kuten perhetyöhön ja kotipalveluun, ilman lastensuojelun asiakkuutta ja sen avoimuuden tukitoimia (esim. Rautio 2016, 14). Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö on vuodesta 2015 lähtien ollut osa yleisiä sosiaalipalveluita (esim. Rautio 2016, 14). Uusi sosiaalihuoltolaki pyrkiikin vahvistamaan ennaltaehkäisevien perhepalvelujen osuutta sekä yleisten palvelujen osuutta verrattuna erityisiin lastensuojelun palveluihin (Hämeen-Anttila 2017, 217). Viime vuosien hankkeiden ja lakimuutosten tavoitteena on siis ollut helpottaa erityisesti perheiden oikea-aikaisen tuen saamista sekä lapsi- ja perhekeskeisyyden toteutumista palveluissa.

Tässä tutkielmassa olen kiinnostunut sosiaalihuoltolain mukaisesta, perheiden ongelmia ennaltaehkäisemään pyrkivästä perhetyöstä palveluna. Tutkin, miten sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö on kohdannut perheet, lapset ja vanhemmat. Tutkin, millaista perhetyön *tuki* on perheiden vanhempien kokemana ja miten *asiakaslähtöisyys* toteutuu perhetyössä. Asiakaslähtöisyys ja asiakkaiden osallisuus on julkilausuttu tavoite valtakunnallisissa sosiaalityön toiminnan tavoitteissa (esim. SHL 1301/2014, 15§). Alati monitukaistuvat palvelun prosessit ovat vaatineet palveluperiaatteen muutosta, jossa asiakas nähdään sosiaalisena ja aktiivisena toimijana palvelujen saajana (Karjalainen 2004, 20; Hänninen & Poikela 2016, 148). Selvitän, miten tavoite toteutuu sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön toiminnassa ja mitä esteitä asiakaslähtöisyyden toteutumiselle mahdollisesti on.

Lastensuojelun kontekstissa perhetyötä on tutkittu viimeisten vuosikymmenten aikana eri näkökulmista. Tutkimuksen fokusoituminen ennaltaehkäisevämmän perhetyön tarjoamaan tukeen on kuitenkin vielä vähäistä, ja perheiden palveluista saaman tuen tutkiminen voidaan näin ollen nähdä tärkeänä. Neuvolan perhetyötä väitöskirjassaan tutkineen Susanna Raution (2016, 15) mukaan ennaltaehkäisevän perhetyön tutkimus on tarpeen siitäkin syystä, että ennaltaehkäisyyn pyrkivät palvelut on nähty tuloksellisina ja tehokkaina ja, toisaalta, perheiden omat kokemukset palveluista ovat hänen mukaansa jääneet tutkimuksessa liian vähäiselle huomiolle. Tutkimuksessa on nostettu esiin myös se, että palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä vähiten painoarvoa annetaan tutkitul-

le tiedolle sekä lasten ja perheiden omille näkemyksille tarvitusta palvelusta ja tuesta (Halme, Vuorisalmi & Perälä 2014, 107).

Lisäksi lapsikeskeisyys tai lapsilähtöisyys on lastensuojelun perhetyössä ollut keskeinen työskentelyn tavoite; myös tämän tavoitteen toteutumisessa tarvitaan tutkimustietoa perheiden kokemuksista palveluiden käyttäjinä (Alatalo, Lappi & Petrelius 2017). Sosiaalityön tutkimuskohteena perhetyö on perusteltua, sillä se on yksi sosiaalityön keinoista ja tarjotuista palveluista perheiden tukemiseen, vaikkakin itse käytännön työtä tekevät eri koulutustaustan omaavat perhetyöntekijät (esim. Lahtinen & Kuronen 2011, 80).

Tutkimukseni etenee seuraavasti. Ensin kuvaan tutkimukseni teoreettista viitekehystä. Kuvaan tutkimukseni kontekstia eli perhetyötä tukemisen muotona sekä sosiaalihuoltolain mukaista, ennaltaehkäisevää perhetyötä tukipalveluna sosiaalipalvelujen kentässä. Määrittelen myös muita tutkimuksen kannalta tärkeitä käsitteitä, joita ovat vanhemmuuden ja perheiden tuki sekä asiakaslähtöisyys perheen kontekstissa sisältäen käsitteet asiakaslähtöisyys sekä siihen liittyvät lähikäsitteet perhelähtöisyys ja lapsilähtöisyys. Teoreettisen viitekehysten kuvaamisen jälkeen avaan lukijalle tutkimusasetelman: tutkimukseni menetelmät ja niiden toteuttamisen, aineiston ja sen analyysin tavan. Tätä seuraa tutkielman tulosten kuvailu, joiden pohjalta päätän tutkielman johtopäätöslukuun, jossa pohdin tutkimustulosten merkitystä peilaten niitä samalla aikaisemman tutkimuksen tuottamaan tietoon.

## 1 PERHETYÖ PERHEIDEN TUKEMISEN MUOTONA

Tässä luvussa kuvaan perhetyötä perheiden tukemisen muotona. Sen lisäksi liitän ennaltaehkäisevän, sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön sen historialliseen kehykseen sekä kuvaan vanhemmuuden ja perheen tukemista aikaisemman tutkimuksen pohjalta.

Perhetyöllä voidaan tarkoittaa monenlaista perheiden kanssa työskentelyä. Perhetyötä kuvaa erityisesti sen monet tekemisen paikat ja tekemisen tavat. Perhetyön määrittely yksiselitteisesti onkin haastavaa, sillä sen sisällä menetelmät, käytännöt ja työntekijöiden työtavat sekä koulutustaustat vaihtelevat. (Rautio 2016, 57.) Myllärniemi (2017, 5) kuvaa perhetyön käsitteen epämääräisyyttä: käsitteellä voidaan eri yhteyksissä tarkoittaa eri asioita. Laajimmillaan perhetyöksi voidaan kutsua kaikkea sitä työtä, jota eri palveluntuottajat tekevät perheiden parissa. Sosiaalihuollossa perhetyö on kuitenkin nähty tärkeäksi määrittellä tarkemmin, jotta työote näyttäytyisi niin asiakkaille kuin työntekijöillekin selkeämpänä ja sen kehittäminen työmuotona helpottuisi. (Rönkkö & Rytönen 2010, 28.) Yhdistävänä tekijänä kaikelle perhetyölle voidaan pitää sen luonnetta sosiaalisena ja yhteiskunnallisena työnä sekä sen tavoitetta tukea ja auttaa lasta ja tämän perhettä erilaisissa elämäntilanteissa erilaisten arjen haasteiden kanssa (Myllärniemi 2007; Rautio 2016, 57). Perhetyössä keskeisenä pidetään ajatusta siitä, että perhe on lapselle kasvuympäristönä merkityksellinen, ja lapsen on näin ollen oikeus saada tukea ja apua arjen haasteisiin. Tämä puolestaan vaatii koko perheen huomioimista. (Rönkkö & Rytönen 2010, 40.)

Heino ym. (2000, 189-190) on tutkimuksessaan käsitteellistänyt perhetyötä. Selvityksessä perhetyö nähtiin ikään kuin sateenvarjokäsitteenä, jota voidaan jakaa esimerkiksi sen toimintaympäristöjen mukaan: perhetyö voi olla klinikamuotoista terapeuttista työtä, kotiin tuotua perhetyön palvelua tai laitospuoleista perhekuntoutusta (myös. Mustajärvi 2008, 6-7). Perhetyön käsitettä on eritelty myös sen mukaan, minkälaisena sen antamaa tukea pidetään. Tällöin perhetyötä voidaan jakaa esimerkiksi ennaltaehkäisevään työhön, kriisityöhön tai huostaanottoon liittyvään perhetyöhön. (Heino ym. 2000, 190; Mustajärvi 2008, 7.) Toisaalta, perhetyön muotoa voidaan määrittellä



myös perheeseen liittyvän lastensuojelullisen huolen perusteella: tällöin perhetyön paikka jaottelee työn luonnetta, esimerkiksi yleisissä sosiaalipalveluissa toteutettavaan perhetyöhön verrattuna lastensuojelun tarjoamaan tukeen kohdennettuna sosiaalipalveluna (Heino ym. 2000, 188; Heino 2008, 24). Perhetyö erottautuu perhekuntoutuksen käsitteestä siinä, että perhekuntoutusta toteutetaan ympärivuorokautisesti muualla kuin perheen kotona (Heino ym. 2000, 188; Heino 2008, 24).

Yksinkertaisimmillaan perhetyötä voidaan kuvata perheiden kanssa tehtäväksi työskentelyksi, jota määrittää jokin tavoite ja suunnitelma. Sen pyrkimyksenä on vaikuttaa tietoisesti perheen elämään ja hyvinvointiin. Työntekijän rooli työskentelyssä on aktiivinen ja osallistuva. Perhetyön lähtökohta on perheen omista elämäntilanteista lähtevät tarpeet, jotka voivat liittyä niin lasten kasvuun ja kehitykseen, elinoloihin, vanhemmuuden tukemiseen ja perheen hyvinvoinnin lisäämiseen. Perhetyö pohjautuu hyvinvointivaltion huolehtimisen periaatteeseen, jossa jokaisella on oikeus perusturvaan ja tukeen sekä hyvinvointiin. (Rönkkö & Rytönen 2010, 27-29.) Perhetyön tehtävänä voi olla perheen kanssa kulkeminen, perheen haasteiden ennaltaehkäisy, varhainen puuttuminen perheen ongelmiin, selvittäminen, hoitaminen tai korjaaminen. Muodoltaan perhetyö näyttäytyy laajana ja monimuotoisena työskentelynä, joka voi sisältää ohjeistamista, elämästä selviämisen tukemista, asumiseen liittyvää tukemista sekä haasteiden tai ongelmien korjaamista. Perhetyön tehtävä ja tuki vaihtelevat usein myös sen mukaan, onko kyse ennaltaehkäisemään pyrkivästä vai esimerkiksi tehostetusta ja korjaamaan pyrkivästä perhetyöstä. (Uusimäki 2005, 51-52.) Konkreettisesti perhetyö voi olla perheen tapaamisia, keskusteluja perheen kanssa, kotikäyntejä tai perhekuntoutusta (Rönkkö & Rytönen 2010, 41).

Perhetyön tehtävän ja sen antaman tuen määrittely ei kuitenkaan ole yksiselitteistä. Perhetyö ei aina ole pelkästään perheen tukemista, vaan perhetyössä tukeminen, perhetilanteeseen puuttuminen ja sen korjaaminen saattavat olla limittäisiä ja yhtäaikaisia tehtäviä. Perhetyön tehtävä ja tarkoitus muuttuu usein myös prosessin edetessä: perhetilanteiden vaihdellessa perhetyön tehtävänä on etsiä ratkaisuja perheen haasteisiin yhdessä perheen kanssa. Yhdeksi tärkeäksi perhetyön tehtäväksi voidaan kuitenkin nimetä pyrkimyksen ulkopuolisen tuen tekemisestä tarpeettomaksi perheessä. Perhetyön tuen tarkoituksena

on voimaannuttaa perhettä muutokseen omassa tilanteessaan. Työskentelyn avulla pyritään myös helpottamaan perheiden tuen tarpeen myöntämistä ja sen pyytämistä. Perhetyön yhtenä tehtävänä on myös vastuun kantaminen perheen tilanteesta, kun perheen vanhemmat eivät kykene siihen täysin itse. (Uusimäki 2005, 53-54.)

Perhetyötä kuvaa myös työn tekeminen lähellä perheen arkea: keskusteluja käydään arkeen liittyvistä asioista, ja sitä toteutetaan kotona tehtävässä perhetyön työmuodossa perheen kodissa. Keskeisenä lähtökohtana työskentelyssä tulisi olla se, että perheen haasteita käsitellään siten, että kaikki perheen jäsenet otetaan yksilöllisine tarpeineen huomioon. Yhtenä tavoitteena on myös se, että perheen myönteiset toimintatavat nostetaan työn avulla keskiöön ja autetaan perhettä huomaamaan ja aktivoimaan hyviä käytäntöjä perheen arjessa. Perhetyössä tavoitellaan myös sitä, että erityisesti lasten kokemukset perheen tilanteesta tuodaan esille muille perheenjäsenille. (Rönkkö & Rytönen 2010, 40-41.)

Rönkön & Rytösen (2010, 41) mukaan menetelmällisesti perhetyössä on tärkeintä vuorovaikutus eri perheenjäsenten kanssa. Perhetyölle ei nykyisellään ole täsmennettävissä mitään tiettyä toiminnan struktuuria, vaan työmenetelmiä käytetään tarpeen mukaan, mikäli ne tukevat perheelle asetettuja tavoitteita. Asiantuntijan tehtävänä on pyrkiä muodostamaan hyvää vuorovaikutussuhdetta tilannekohtaisesti eri perheiden ja perheenjäsenten kanssa. (Rönkkö & Rytönen 2010, 42.)

## 2.1. PERHETYÖN HISTORIALLINEN KEHITYS

Sosiaalihuoltolain mukainen, ennaltaehkäisevä perhetyö on tukimuotona melko uusi, mutta sen juuret ovat löydettävissä pitkältä historiasta. Perhetyön tukimuotona ajatellaan muotoutuneen monen eri vaiheen myötä: perheiden tuen tarpeet ovat olleet muutoksessa eri aikakausina. Perheiden tukemisessa ovat painottuneet eri asiat eri vaiheissa työn kehitystä. Perhetyölle ei ole kuitenkaan kehittynyt historiansa aikana tiettyä selkeää teoriaa. Perhetyön historiaa ei myöskään voi kuvata yhtenä, saumattomana kehitystarinana, vaan siihen liittyy monia yhteiskunnallisia prosesseja ja vaiheita: hyvinvointival-

tion kehittymiseen liittyviä muutoksia, yhteiskunnallisia murroksia sekä perheeseen ja perheen merkitykseen liittyviä muutoksia. Perhetyöhön on kuitenkin aina liittynyt perheen ja ammattiauttajan välinen suhde. (Nätkin & Vuori 2007, 16-17; Hovi-Pulsa 2011, 52-53.)

Erityisesti 1900-luvun alun kansalaisyhteiskunnan synty herätti tarpeen tukea perheitä sekä äitien ja lasten välisiä suhteita. Perheet nähtiin voimavaroina, ja ajateltiin, että olisi myös yhteiskunnan edun mukaista, että perheet onnistuvat tehtävässään kasvattaa lapsia ja pitää näistä huolta. (Satka 1994, 263; Sekki 2018, 23) Jo 1900-luvun alussa sivistyneistöön kuuluvat naiset harjoittivat työläisperheissä hygieniataitojen opettamista (Hovi-Pulsa 2011, 55). Myöhemmin kaupungistumisen myötä perheiden ja erityisesti naisten asema muuttui, ja naisten työssäkäynnin yleistyessä vaade yleisille sosiaalisille palveluille perheissä kasvoi (Satka 1994, 280; Sekki 2018, 24). Myös malli ydinperheestä vakiintui 1920-1930-luvuilla toivotuksi elämäntavan malliksi. Tuona aikana korostettiin myös naisen roolia perheen äitinä ja kasvattajana, kun taas isät nähtiin perheen elättäjinä ja auktoriteetteina, mikä osaltaan on vaikuttanut perheiden tukemisen keskittymiseen perheen äiteihin. (Nätkin & Vuori 2007, 11; Hovi-Pulsa, 55.)

1930-luvulla lastensuojelulakiin kirjattiin velvoite lasten kotikasvatuksen tukemisesta, millä tarkoitettiin muun muassa vanhempainneuvontaa (Hovi-Pulsa 2011, 55). Koteihin vietävän tukityön aloittaminen voidaankin paikantaa 1930-luvulle, jolloin Mannerheimin Lastensuojeluliitto alkoi tuottaa kodinhoitajapalvelua maaseudulla asuville perheille (Satka 1994, 290; Sekki 2018, 24). Eri järjestöissä järjestettiin koteihin vietävän työn koulutuksia, kunnes myöhemmin ne yhdistyivät yhdeksi kunnalliseksi kodinhoitajan koulutukseksi (Nätkin & Vuori 2007, 12). Sotien jälkeen lapsiperheiden tukea ja perhepolitiikkaa kehitettiin entisestään, sillä nähtiin, että lasten tukeminen auttoi koko kansakuntaa (Satka 1994, 296; Hovi-Pulsa 2011, 56; Sekki 2018, 25). Järjestöjen antaman tukityön tarkoituksena oli tuolloin tarjota apua ja valistusta vähävaraisten, suurten perheiden äideille (Reijonen 2005, 8; Hovi-Pulsa 2011, 56). Vaikka perhetyö alkoi ammatillistua 1900-luvun ensimmäisillä vuosikymmenillä, järjestöjen rooli sen toteuttajana pysyi tärkeänä kuitenkin pitkään (Nätkin & Vuori 2007, 11), aina 1950-luvulle asti, jolloin kodinhoito otettiin osaksi valtion tuottamia tukipalveluja (Sekki 2018, 31).

Sauraman (2002, 28) mukaan lastensuojelullista tukemista kehitettiin vahvasti 1950-luvulta 1970-luvulle samalla, kun lastensuojelun painopiste alkoi siirtyä sijoituskeskeisestä auttamisesta kohti avoimuuskeskeisiä tukitoimia ja ongelmien ennaltaehkäisyä. Auttamistyö ja perheiden tukeminen laajentui 1970-luvulla: Suomessa tehtiin tuolloin kokeilu perheille räätälöidystä kotiin tuotavasta palvelusta, jolloin sama perhe saattoi saada palvelua pidemmän jakson ajan kotonaan. Työskentelyssä painottui jo tuolloin perheen aktivoiminen omassa tilanteessaan ja vanhempien vastuun kehittäminen perheen tilanteessa. (Satka 2004, 329; Sekki 2018, 26.) 1970-luvulla sosiaalihuollossa ryhdyttiin myös painottamaan perheiden tukemisessa perheen ihmissuhteiden jatkuvuuden merkitystä, tukemisen perhekeskeisyyttä sekä nuorten itsenäistymiseen tukemista osana työskentelyä (Pulma 1987, 242; Hovi-Pulsa 2011, 57). Myös terapeutin työskentelyn hyödyt nähtiin yhä tärkeämpänä ja ne otettiin käyttöön perheiden tukemisessa (Saurama 2002, 235; Hovi-Pulsa 2011, 57).

Valtio ja kunnat ryhtyivät organisoimaan perhetyön toteuttamista 1900-luvun jälkipuolella. Kunnat jatkoivat työtä ja kouluttamista, jota oli tehty aikaisemmin järjestöissä. Samalla perhetyön asiantuntijuus sekä tieto erikoistuivat, ja se levisi yhä laajemmalle. Kuntiin syntyi uusia ammattinimikkeitä ja koulutuksia aina 1990-luvun alkuun asti. (Nätkin & Vuori 2007, 14.) Pikkuhiljaa perhetyö kehittyi tavanomaiseksi työskentelyksi perheiden kanssa, joka ei koskenut ainoastaan vakavia ongelmatilanteita, vaan työtä ryhdyttiin tekemään ongelmien ennaltaehkäisemiseksi muissakin kuin lastensuojelun piirissä olevissa perheissä. Nätkin & Vuori (2007, 14) kirjoittavat myös samaan aikaan tapahtuneesta ”psykososiaalisen näkemyksen” lisääntymisestä perhetyön toteutuksessa: perhetyön fokus vaihtui kodinhoidollisten taitojen opettamisesta ja konkreettisesta kodin ulkoisiin puitteisiin kohdistuvasta työstä ennemminkin elämänlaatuun ja perheen hyvinvointiin tähtäävään psykososiaaliseen työhön. Työssä alkoi korostua vanhempien ja lasten välisen vuorovaikutuksen parantamiseen keskittyminen, parisuhteen merkityksen korostaminen sekä muut perheen sosiaaliseen hyvinvointiin liittyvät tekijät (Nätkin & Vuori 2007, 14). Nämä korostuvat myös nykyisin perhetyön tavoitteissa.

Itse perhetyö- käsitteen käyttö vakiintui kotipalvelun tilalle 2000-luvun alussa (Sekki 2018, 27). Perhetyö käsitteenä mainitaan ensimmäisen kerran vuoden 2007 lastensuojelulaissa (417/2007) (Hovi-Pulsa 2011, 57-58). Perhetyö vahvistui työn tekemisen muotona lastensuojelun piirissä, kun laitoksiin perustuvia rakenteita ryhdyttiin purkamaan. Tuolloin perhetyö liittyi usein tilanteisiin, joissa lapsen sijoitus oli lähestymässä, ja jolloin työntekijät tekivät perheeseen kotikäyntejä tukeakseen koko perhettä ennen sijoitusta. (Heino 2008, 20; Sekki 2018, 27.) Samalla myös perhetyön luonne ja orientaatio oli siis muuttunut käytännön avun antamisesta, kuten toimisesta apuna kotitöissä, lasten hoitamisesta tai vanhempien neuvomisesta käytännön asioissa, kohti psykososiaalisempaa tukea. (Sekki 2018, 27). Samanaikaisesti kotipalvelun saaminen lapsiperheisiin muuttui yhä valikoivammaksi ja tarveharkintaiseksi 1990-luvulta lähtien. Ennen tätä perheiden oli mahdollista saada väliaikaista käytännön apua perheisiin lastenhoidossa ja kotitöissä julkisena palveluna. Perhetyö ja intensiivinen lastensuojelun perhetyö tulivat korvaamaan tätä palveluntarvetta, vaikka työn luonne olikin erilainen kuin käytännöllisessä kotipalvelussa. (Kuronen & Lahtinen 2011, 71.) Perhetyön työskentelyn tavoitteeksi muodostui samalla myös työskentely *perheen kanssa* sen sijaan, että työskentely olisi tapahtunut ikään kuin ylhäältä päin, *perheelle*. (Kuronen & Lahtinen 2011, 71; Sekki 2018, 27.)

Perhetyötä on siis ennen vuoden 2015 uutta sosiaalihuoltolakia tehty lastensuojelulakiin pohjautuen. Ennen sosiaalihuoltolain uudistumista perhetyötä tuli kuitenkin olla sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön tapaan tarjolla jokaisessa kunnassa jokaiselle perheelle, jotka tarvitsivat perhe-elämän tukea (Hovi-Pulsa 2011, 58).

## 2.2. SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAINEN PERHETYÖ

Tässä tutkielmassa tutkin sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaista perhetyötä. Sosiaalihuoltolaissa säädetään sosiaalisen hyvinvoinnin ja turvallisuuden tukemisesta sekä sosiaalipalvelujen järjestämisestä ja toteutuksesta kunnissa. Sosiaalihuoltolain uudistuksen tarkoituksena oli vahvistaa asiakkaille tarjolla olevia peruspalveluja ja samalla vähentää korjaavien palvelujen tarvetta. Sosiaalipalveluja on ryhdytty järjestämään muiden peruspalvelujen yhteydessä, millä on pyritty osaltaan madaltamaan samalla tuen hakemi-

seen liittyvää kynnystä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014; Kantoluoto & Hedman 2017, 2.) Uudistunut sosiaalihuoltolaki loi samalla muutoksia muun muassa lastensuojelulakiin (esim. Kantoluoto & Hedman 2017, 2), mistä perhetyö on palveluna yksi esimerkki.

Perhetyö on sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukainen yleinen sosiaalipalvelu kaikille lapsiperheille. Uuden sosiaalihuoltolain 13§:n mukaan lapsella ja tämän perheellä on oikeus saada viipymättä lapsen kehitykselle ja hyvinvoinnille tarpeellisia sosiaalipalveluita ilman, että lapsi on lastensuojelun asiakkaana. (Hämeen-Anttila 2017, 217.) Perhetyö on yksi näistä yleisistä perhepalveluista, joita perheille on lain mukaan tarjottava. Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö on tavoitteeltaan ennaltaehkäisevää ja tapahtuu perheiden omassa ympäristössä, kotona. Sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä kuvaa lisäksi maksuttomuus, työn kokonaisvaltaisuus ja suunnitelmallisuus. (Hämeen-Anttila 2017, 218.) Sosiaalihuoltolain 38 §:n mukaan sosiaalipalveluja tulee järjestää asiakkaan palvelutarpeen arvion mukaisesti. Palvelujen tulisi pyrkiä olemaan oikea-aikaisia ja tilapäisiä, jotta palvelun tarve ei pitkittyisi pidempiaikaiseksi. (Kantoluoto & Hedman 2017, 3.) Valtakunnallisesti perheiden määrä sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön piirissä on kasvanut vuodesta 2015 vuoteen 2018. Vuonna 2015 perheitä oli palvelun saajana 1,9 % lapsiperheistä, kun vuonna 2018 perheitä oli palvelun piirissä 3,1 % lapsiperheistä, mikä tarkoittaa lukumääräisesti yli 17 000 perhettä. (THL 2020.)

Hämeen-Anttila (2017, 218) kuvaa sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä perheiden hyvinvointia tukevana sosiaalisena ohjauksena ja muunlaisena apuna, johon perhe on oikeutettu, mikäli tarvitsevat tukea oman jaksamisen ja voimavarojensa vahvistamisessa tai perheen vuorovaikutuksen haasteisiin vastaamisessa. Työskentelyssä painottuvat vanhempien tukeminen kasvatustehtävässään, lasten hoitoon ja kasvatukseen liittyvät kysymykset, arkielämän tukeminen, perheen toimintakyvyn vahvistaminen, vuorovaikutustaitojen sekä sosiaalisten verkostojen parantaminen sekä syrjäytymisriskin ehkäisy (Hämeen-Anttila 2017, 218).

Sosiaalihuoltolakiin perustuva perhetyö on olemukseltaan varhaista tukea, jota perheiden tulisi saada haasteisiinsa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Työskentelyllä pyritään näin ollen ehkäisemään perhetilanteiden kriisiytyminen sekä ongelmien eska-

loituminen perheissä. Perhetyön sisältö muokataan jokaiselle perheelle sopivaksi perheen tarpeiden mukaan. (STM 2017, 58.) Työskentelyn tapana toimii keskustelut perheen ja ammattilaisten välillä: tarkoituksena on, että vanhemmat voivat keskustelun kautta pohtia perhe-elämään liittyviä kysymyksiä, esimerkiksi vanhemmuuttaan, parisuhdetta tai lasten kehitystä (Hämeen-Anttila 2017, 218).

Vantaalla tehdyn Kantoluodon & Hedmanin (2017) sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä koskevan raportin mukaan työntekijät kokivat perheiden saaneen nopeampaa ja sopivammin mitoitettua tukea matalalla kynnyksellä sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön kautta. Kevyempää tukea tarvitsevat perheet olivat ohjautuneet sosiaalihuollon palvelujen piiriin lastensuojelun sijaan. Rajapinta lastensuojelun palvelujen ja sosiaalihuollon palvelujen välillä ei kuitenkaan työntekijöistä raportin mukaan hahmottunut täysin selkeänä. (Kantoluoto & Hedman 2017, 21-22.) Myös Englannissa Artarazin ym. (2007) mukaan perheiden ennaltaehkäisevän tukipalvelun onnistuneisuutta vahvisti sen selvä rajaaminen pois muiden sosiaalipalvelujen piiristä. Toisaalta myös läheinen yhteistyö muiden palvelujen kanssa koettiin tärkeäksi, jotta palvelujen saanti voitiin taata mahdollisimman saumattomasti perheen muuttuvien tarpeiden mukaan.

### 2.3. VANHEMMUUDEN JA PERHEIDEN TUKI

Sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä palveluna kuvaa pyrkimys vanhemmuuden ja perheiden tukemiseen erilaisissa perhetilanteissa. Vanhempien ja perheiden oikeus tarvitsemaansa tukeen on kirjattu jo lainsäädäntöön. Sosiaalihuoltolain mukaan (1301/2014, 13§) lapsella on oikeus tarvitsemaansa tukeen kehityksensä ja terveytensä turvaamiseksi samalla, kun vanhemmilla on oikeus tarvitsemaansa tukeen lasten kasvatukseen ja huolenpitoon liittyen. Samankaltainen oikeus vanhempien ja huoltajien tukeen on kirjattuna myös lastensuojelulakiin (417/2007, 2§).

Vanhemmuuden ja perheiden tuki voidaan luokitella palveluiden kautta saatavaan tukeen, taloudelliseen ja/tai materiaaliseen tukeen sekä sosiaaliseen tai psykososiaaliseen tukeen (Rautio 2016, 22). Sosiaali- ja terveysministeriö (2013, 6) jakaa perhepoliittiset tuet taloudellisiin tukitoimiin, perheiden palveluihin sekä perhevapaisiin. Pohjoismaissa tarvittun tuen saaminen on pohjannut universalismin ajatukseen; jokaisella on yhdenver-

tainen oikeus tarvitsemaansa palveluun tai tukeen. (Rautio 2016, 22-23.) Tuen saamisessa on kuitenkin suomalaisessa hyvinvointivaltiojärjestelmässä vähitellen siirrytty resurssien vähetessä entistä enemmän kohti tarveharkintaista tukea eri palveluissa universalismin sijaan, vaikka tuen tarve on kasvanut kaiken aikaa. (Hurtig 2003, 15; Rautio 2016, 22-23.) Raution (2016, 27) mukaan vanhemmuuteen ja kasvatukseen liittyvien kysymysten lisäksi perheiden tuen tarvetta on enenevässä määrin lisännyt päihdeongelmien, mielenterveysongelmien sekä erilaisten sosiaalisiin verkostoihin ja parisuhteisiin liittyvien ongelmien yleistyminen. Materiaalisten tuen tarpeiden sijaan perheiden tukemisessa painottuvat nykyisellään erityisesti vuorovaikutuksen ja tunne-elämän ongelmien tuki sekä lasten kehityksen ongelmat tunne-elämän alueella. (Rautio 2016, 27.) Vanhemmuuden ja perheiden tukeminenkin voi näin ollen ajatella vaativan monenlaisia lähestymistapoja ja erityyppisiä tuen muotoja.

Vanhemmuuden tuki on perheen arjen tukemista: perheet voivat tarvita apua työn ja perheen yhteensovittamiseen, ajankäyttöön tai lasten hoitamiseen liittyvissä pulmissa. Käytännön tasolla annettu tuki voi olla läsnäoloa perheen kanssa, henkistä tukea, mahdollisuutta jakaa huoliaan tai keskustelullista tukea. Perheiden tukemisessa usein arjen hallinta ja strukturoiminen nousee tärkeäksi tuettavaksi asiaksi perheen hyvinvoinnin tukemisessa. Vanhemmuuden ja perheiden tukemisella on myös sosiaalipoliittinen agenda saada vanhemmat aktiivisesti mukaan kehittämään tietojaan ja taitojaan lasten kasvatuksessa. Toisaalta vanhemmuuden tuki voidaan nähdä perheitä säätelevänä ja kontrolloivana tukena, millä pyritään vaikuttamaan perheiden käyttäytymiseen, varsinkin koskien yhteiskunnan marginaaleissa eläviä perheitä. (Rautio 2016, 25-27.) Kun perheitä tuetaan yhteiskunnan taholta, asettuvat perheet väistämättä vertailtavaksi, jolloin hyvää ja huonoa vanhemmuutta ja perhe-elämää normitetaan ja arvioidaan. ”Hyvä vanhemmuus” ja toisaalta perhetyö vanhemmuuden tukemisen muotona edustavatkin aina tiettyä kulttuurista ajattelua. (Nätkin & Vuori 2007; Rautio 2016, 26.)

Vanhemmuutta voidaan kuvata jatkuvana prosessina, jossa vanhempi oppii ja kehittyy tehtävässään kasvattaa lapsiaan. Myös vanhemman ja lapsen välillä oleva vuorovaikutteinen suhde on olennainen osa vanhemmuuden kokemusta. Viljamaa käyttää käsitettä *sosiaalinen tuki* siitä tuesta, jota vanhempi tarvitsee selviytyäkseen parhaalla mahdollisella



sella tavalla kasvatustehtävässään. Toisaalta vanhemmuuden tehtävässä pärjääminen vaatii myös kykyä vastaanottaa tarjolla olevaa tukea. Sosiaalinen tuki pitää sisällään viralliset palvelut, kuten sosiaalipalvelut, sekä epäviralliset sosiaaliset tuen verkostot, kuten muun perheen, suvun tai ympäristön tuen. Vanhempien sosiaalisen tuen tarve on vaihteleva, ja sen on nähty riippuvan muun muassa siitä, missä kehitysvaiheessa perheen elämä on. Esimerkiksi ensimmäisen lapsen saaminen on nähty tärkeänä siirtymänä, jolloin tuen tarve voi olla suuri. Viljamaan mukaan vanhemmuuteen vaikuttavat monet eri tekijät, kuten vanhemman koulutustausta, työtilanne, mahdollisuus sosiaaliseen tukeen ja vanhemman omat ominaisuudet. Tämän vuoksi myös vanhempien tuen tarpeet ja odotukset saamalleen tuelle ovat erilaisia. (Viljamaa 2003, 18-19). Vanhemmat ovatkin kokeneet tuen määrittävän hyväksi, mikäli vanhemmat tuntevat, että ovat pystyneet vaikuttamaan sen sisältöön ja perhettä koskevaan päätöksentekoon (esim. Ghate & Hazel 2002).

Viljamaa (2003, 28) jaottelee perheiden ja vanhemmuuden sosiaalisen tuen *tietotukeen*, *tunnetukeen*, *vertaistukeen* ja *käytännön tukeen*. Viljamaan (2003) jaottelu pohjautuu aikaisempaan tutkimukseen (esim. House, Landis & Umberson 1988, 543), jossa vanhempien tarvitsema sosiaalinen tuki nähdään niin vuorovaikutuksen ja tunne-elämän tukemisena kuin konkreettisempänä, instrumentaalisenä tukena. *Tunnetuella* tarkoitetaan tukea, jossa korostuu pitämisen ja arvostuksen tunteet sekä empatia tuettavaa kohtaan. *Käytännön tuella* tarkoitetaan suoranaista apua tarvittaessa, mikä voi olla konkreettista palvelullista tukea tai taloudellista tukea. *Tietotuki* määrittyy neuvojen antamiseksi, informaation jakamiseksi tai tueksi ongelmien ratkaisussa. *Vertaistueksi* käsitellään tietotuki, joka näyttäytyy tärkeänä tuettavan itsearviointin ja itsen arvostuksen kannalta. (Viljamaa 2003, 25.)

Sosiaalisen tuen on nähty vaikuttavan vanhempiin monin tavoin (Crockenberg 1988; Viljamaa 2003). Yhtäältä tuen on nähty vähentävän stressiä perheessä, sillä lasten hoitoon saatu apu tai hoitoon ja kasvatukseen saadut neuvot lieventävät perheen ongelmilanteita. Toisaalta saatu tuki toimii apuna vanhempien arjessa, sillä se auttaa säilyttämään hyvät kasvatukseen stressaavissakin perhetilanteissa. Lisäksi tuki auttaa vanhempia rakentamaan parempia ja toimivampia selviytymiskeinoja aktiivisesti. Samalla

vanhempien, etenkin äitien, itsetunto voi vahvistua näiden saadessaan kiitosta ja tukea toiminnastaan perheessä ulkopuoliselta, kokeneemmalta henkilöltä. Lisäksi on nähty, että vanhemman oma kokemus tuen saamisesta vaikuttaa siihen, että tämän on helpompi antaa hoivaa ja tukea lapselle. (Crockenberg 1988; Viljamaa 2003, 25.)

Yhtenä lähtökohtana perheiden tukemisessa on pidetty juuri vanhempien tukemista, minkä on nähty välillisesti auttavan ja suojaavan myös lasten hyvinvointia (ks. esim LeCloux 2016). Hurtig (2003, 37) kuvaa tätä näkemystä perheiden tukemisesta käsitteellä *tihkuvan auttamistavan malli*, jossa lasten tukeminen tapahtuu ikään kuin vanhempien kautta tarjoamalla tukea vanhemmille. Auttamistapa sisältää oletuksen, että lasten ongelmat ovat selvässä yhteydessä perheeseen ja näin ollen vanhempiin. Lasten nähdään hyötyvän, kun vanhemmat hyötyvät saamastaan tuesta. Ajatustapa painottaa lapsen keskeistä tarvetta lähisuhteisiinsa. Auttamistapa pohjautuu muun muassa kiintymyssuhdeteoriaan sekä vaihepsykologiseen teoriaan, joissa vanhempi-lapsisuhde on keskeisessä asemassa. (Hurtig 2003, 37-38.)

Tihkuva auttamisen malli johtaa työtteenä vanhempien ja työntekijöiden keskinäisen kontaktin korostamiseen perheen tukemisessa. Samalla luottamuksellisen suhteen muodostuminen juuri auttamissuhteen aikuisten kesken on tukemisessa merkityksellistä. Keskustelu, kysyminen, kuuntelu ja neuvottelemine toimivat työskentelyn välineinä. Tihkuvan auttamistavan mallia on kritisoitu sen keskittymisestä aikuisten väliseen työskentelyyn, jolloin perheen lasten rooli tiedon omaajina perheen tilanteesta saatetaan sivuuttaa. Tietoa lapsista ja perheistä kerätään perheen kanssa työskenneltäessä ikään kuin suodattuneesti vanhempien kautta. Auttamisen tapa sisältää oletuksen, että vanhempien saama tuki aiheuttaa muutoksia perheen arkeen, mikä puolestaan ”tihkuu” positiivisina muutoksina lapsiin. (Hurtig 2003, 38-39.)

### 3 ASIAKASLÄHTÖISYYS PERHEEN KONTEKSTISSA

Asiakaslähtöisyydellä sosiaali- ja terveystalvveluissa tarkoitetaan ajattelun ja toiminnan tapaa, jossa asiakkaan, perheen tai yksilön, tarpeet ja toiveet ovat toiminnan keskiössä ja perustana. Myös sosiaalityön tukipalveluissa, kuten perhetyössä, on pyritty tämän ammattilaisten toimintaa ohjaavan periaatteen toteuttamiseen. Perheiden tukemisen tavoitteena on tehdä työtä yhdessä perheen, asiakkaan kanssa, tämän lähtökohdista käsin (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 15§). Seuraavaksi avaankin asiakaslähtöisyyden käsitettä aikaisemman tutkimuksen valossa. Nostan esille myös perhe- ja lapsilähtöisyyden käsitteet, jotka koen tärkeiksi tutkiessani juuri perheitä sosiaalipalvelun asiakkaina.

Asiakkaan oma rooli tuen ja palvelujen saajana on ollut paljon puheenaiheena viime vuosikymmeninä sosiaalipoliittisessa keskustelussa sekä sosiaali- ja terveystalvvelujen järjestämistä koskien (esim. Sekki 2018, 46). Asiakas, kuten lapsi tai perhe, on haluttu nostaa aktiiviseksi osallistujaksi ja toimijaksi omassa elämässään, yhteiskunnassa sekä omassa tuki- ja palveluprosessissaan (Sekki 2018, 47). Tämä on näkynyt muun muassa asiakkaan huomioimisena sosiaali- ja terveystalvvelujen laadun kehittämisessä, mitä ryhdyttiin korostamaan 1990-luvulta lähtien (Stakes 1995, 7; Viljamaa 2003, 41). Asiakaslähtöisyydellä voidaan ajatella pyrittävän palvelujen laadun hallintaan, jossa puolestaan pyritään siihen, että palveluntuottaja kykenee jatkuvasti tuottamaan omien asiakkaidensa tarpeiden ja toiveiden mukaista palvelua. Palvelun tulee toisin sanoen täyttää sille asetettuja vaatimuksia. (Viljamaa 2003, 41-42.) Kyse on siis asiakkaan aseman vahvistamisesta tämän saadessa tukipalvelua, kuten perhetyötä.

Asiakkaan osallistamisesta tai osallistumisesta tukiprosessiin on käsitteellistetty eri konteksteissa eri tavoin, ja käsitteisiin on liitetty tulkinnallisia eroja: käytössä on ollut käsitteitä *osallisuus*, *osallistuminen*, *osallistaminen*, *aktiivinen kansalaisuus*, *vastavuoroisuus*, *toimijuus* sekä *asiakaslähtöisyys*. (esim. Sekki 2018, 47.) Tässä tutkimuksessa käytän käsitettä *asiakaslähtöisyys* kuvaamaan perheen roolia perhetyön työskentelyprosessissa, sillä asiakaslähtöisestä näkökulmasta tarkasteltuna voidaan tutkimuksen kohteeksi ottaa itse asiakkaan, perheen, osallisuuden ja osallistumisen palveluun lisäksi se, miten perheen elämäntilanne ja ongelmat tulevat yhteisen työskentelyn kohteeksi ja,

miten asiakas kokee, että työskentely kykenee vastaamaan asiakkaan omaa kokemusta tilanteesta (Hänninen & Poikela 2016, 155). Asiakslähtöisyyden tarkastelu antaa siis tilaa asiakkaiden kokemusten tulkinnoille laajemmasta näkökulmasta, ei ainoastaan asiakkaan tai asiakkaiden osallistumisena tukiprosessiin.

Asiakslähtöisyyden vaade näkyy myös lainsäädännöllisellä tasolla. Uuteen sosiaalihoitolakiin (1301/2014, 15§) on kirjattu sosiaalityön tavoite asiakslähtöisyydestä työskentelyssä asiakkaiden kanssa: sosiaalityön tavoitteena on toimia yhdessä asiakkaan tai perheiden kanssa näiden elämän haasteiden ja ongelmien lievittämiseksi vahvistaen samalla perheen osallisuutta. Lisäksi sosiaalihuoltolain yhdeksi ensisijaiseksi tarkoituksiksi on sosiaalihuoltolaissa nimetty asiakaskeskeisyyden edistäminen (1301/2014, 1§).

Asiakslähtöisyyden korostaminen on ollut keskeinen periaate sosiaalihuoltolain uudistamisessa (Hämäläinen & Niemelä 2014, 93). Sosiaali- ja terveysministeriö (STM 2012, 2) nimeää loppuraportissaan asiakslähtöisyyden toteuttamisen yhdeksi sosiaalihuoltolain tavoitteeksi, minkä tarkoituksena on turvata jokaisen oikeus riittäviin, yksilöllistä tarvetta vastaaviin sosiaalipalveluihin sekä puolustaa asiakkaan omaa mahdollistua osallisuuteen omassa asiassaan. Hämäläisen & Niemelän (2014, 93) mukaan asiakslähtöisyys voidaan nähdä sekä yleisenä humanina arvona, jossa korostetaan ylipäättään asiakkaan ihmisarvoa, että välinearvona, jolloin korostetaan asiakslähtöisyyttä asiakkaan osallisuutena ja osallistumisena saamassaan palvelussa. Lisäksi asiakslähtöisyyteen liittyy jo lainsäädännöllisellä tasolla myös vastavuoroisuuden periaate, minkä mukaan asiakastyössä toimitaan ja käydään vuoropuhelua asiakkaan omista lähtökohdista käsin (Hämäläinen & Niemelä 2014, 93).

Asiakslähtöisyys on nostettu keskeiseksi näkökulmaksi Suomessa eri ihmissuhdealoilla 1990-luvulta lähtien. Asiakslähtöisyyden tavoitteena on ammatillisessa vuorovaikutussuhteessa se, että asiakas saadaan osaksi omaa tuen ja palvelun prosessia ja toimimaan tasavertaisena kumppanina yhdessä asiantuntijan kanssa. Asiakslähtöisessä tukemisessa ja palveluissa asiakkaan mahdollisuuteen tehdä omia, itseään koskevia valintoja sekä päätösoikeuteen omassa asioissaan kiinnitetään huomiota. Asiakslähtöinen toimintatapa

eroaa asiantuntijälähtöisyydestä, jossa palvelun prosessi tukeutuu asiantuntijan tietoon ja tämän kykyyn valita asiakkaan kannalta oikeat toimintatavat. Asiakslähtöisyys voidaan rinnastaa kuluttajälähtöisyyden ajatukseen, jossa asiakas nähdään itsenäisenä päättäjänä ja aktiivisena toimijana omassa asiassaan. (Hänninen & Poikela 2016, 154-155.)

Voidaan siis ajatella, että asiakslähtöisyys osaltaan haastaa asiantuntijan asemaa. Toisaalta ammatillista asiantuntemusta ei voida sivuuttaa asiakkaan omaa asiantuntija-asemaa korostettaessa (Viljamaa 2003, 42). Vanhempien ja ammattilaisten asiantuntijuus perustuu eri asioihin; vanhemmilla kokemustietoon omasta lapsesta, ammattilaisilla koulutukseen ja työkokemukseen (Vidén 2007, 106). Ammatillisessa asiantuntijuudessa on kuitenkin tapahtunut viimeisinä vuosikymmeninä muutosta pohtivampaan, asiakasta kuuntelemaan ja asiakslähtöiseen suuntaan. (Viljamaa 2003, 42.) Viljamaan (2003, 42-43) mukaan asiantuntijuudessa tapahtunut muutos professionaalista asiantuntijaroolista kohti pohtivampaa ja reflektiivistä otetta on havaittu juuri erityisesti sosiaalityössä. 2000-luvulla sosiaalityön tutkimuskentällä on puhuttukin yhä enenevässä määrin jaetusta, dialogisesta asiantuntijuudesta, joka korostaa vastavuoroisen suhteen merkitystä työskentelyssä. Tällöin työskentelyssä korostuu asiakkaan ja asiantuntijan yhdessä muodostama tieto ja asiantuntijuus, eikä tieto ja asiantuntemus näin ollen rajoitu vain työntekijän ominaisuudeksi (Jokinen 2016, 142-143).

Hämäläinen & Niemelä (2014, 93) korostavatkin, että asiakslähtöinen lähestymistapa vaatii asiantuntijalta inhimillisyyden perustuvaa asenne- ja arvomaailmaa, hyviä vuorovaikutustaitoja sekä kykyä asettua asiakkaan asemaan. Olennainen osa asiakslähtöisyyden toteutumista onkin yhteisen ymmärryksen syntyminen siitä, miksi ja miten työskentelyä toteutetaan asiakkaan kanssa (Kananoja 2017, 191). Kananojan mukaan sosiaalityön todellisuudessa ei ole epätavallista, että esimerkiksi lastensuojelussa palvelua saavat vanhemmat tai lapset eivät ymmärrä, mihin asiantuntijan kanssa käydyillä keskusteluilla ja työtavoilla pyritään. Asiakslähtöisyyden toteutuminen vaatii avointa keskustelua yhdessä sovituista tavoitteista sekä osapuolten osuudesta sen toteuttamisessa. (Kananoja 2017, 191.) Myös Kaikon (2004) mukaan työntekijän rooli perheen tukijana, työskentelyn selkeä eteneminen sekä perheiden kokema kunnioitus työntekijän suunnasta vaikuttivat perhetyön hyödyllisyyteen ja onnistumiseen.

Sosiaalityössä, kuten perhetyössä, asiakaslähtöisyyden aatteen tulisi näyttäytyä työssä monella tavalla: Asiakassuunnitelma tulee tehdä yhdessä asiakkaan kanssa tämän näkemykset huomioon ottaen. Asiakkaan osallisuus ja osallistumisen mahdollisuus tulee huomioida tuen tarvetta arvioitaessa yhdessä asiakkaan kanssa. Työskentelyssä asiakasta tulee pitää subjektina, eikä työn objektina, kohteena. (Hämäläinen & Niemelä 2014, 97.) Ylipäättään sosiaalityölle ominaista on työskentelyn yksilöllisyys: työskentelyn tapaa sopeutetaan yksilön elämäntilanteen, tarpeiden, toiveiden ja sen hetkisten voimavarojen mukaan. Asiakkaan osallisuus työskentelyprosessissa puolestaan velvoittaa työntekijän ja asiakkaan muodostamaan yhdessä käsityksen muutosta vaativista tekijöistä. Sosiaalityössä jokainen tilanne on erilainen, ja asiakaslähtöinen lähestymistapa edellyttää asiakkaan omien lähtökohtien huomioonottamista. (Kananoja 2017, 189.)

Juhila (2006, 118) kirjoittaa asiakaslähtöisestä, osallistavasta sosiaalityöstä, joka perustuu asiakkaan ja asiantuntijan väliseen kumppanuussuhteeseen. Osallistaminen on molemminpuolista: sosiaalityöntekijä osallistaa asiakkaan omaamaansa tietoon ja tukee tämän avulla asiakasta tämän elämäntilanteissa, kun taas asiakas jakaa työskentelyn kannalta olennaista tietoa omasta elämästään. Tällöin työskentely perustuu tasavertaisuuteen, eikä valta-asetteluihin, kuten auttaja-autettava-suhteeseen. (Juhila 2006, 118.) Asiakaslähtöisyys sosiaalityössä ei toteudu, mikäli asiakkuus näyttäytyy ikään kuin kohdeasiakkuutena, kuten Niiranen (2002, 67-68) kuvaa. Sosiaalityön asiakkuus on tällöin ainoastaan toimenpiteiden kohteena olemista, ei aktiivista osallistumista työhön. Kohdeasiakkuudessa työntekijä ohjeistaa asiakasta toimimaan tietyllä tavalla työntekijän asettamien tavoitteiden mukaisesti. Kohdeasiakkuudessa ei huomioida asiakkaan kykyä itse arvioida tilannettaan ja kehittää siihen ratkaisuja yhdessä työntekijän kanssa. (Niiranen 2002, 67-68.)

De Silva (2014) on puolestaan katsauksessaan koonnut yhteen asiakaslähtöisyyttä koskevia lähestymistapoja tutkimuksen kentällä. De Silvan (2014, 3) mukaan asiakaslähtöisyyttä voi lähestyä joko holistisesti, laaja-alaisena käsitteenä tai keskittyen tiettyyn alakäsitteeseen. Erilaisia asiakaslähtöisyyden alakäsitteitä ovat esimerkiksi asiakkaan osallistuminen, empatian ja kunnioituksen tunne auttamissuhteessa, asiakaslähtöinen keskustelu, asiantuntijan tuki itsemääräämisen toteutumiseksi sekä yhteinen, jaettu päätök-

senteko. De Silva (2014, 9) nostaa asiakaslähtöisyyden toteutumisen ydinelementeiksi asiakkaan osallistumisen ja osallistamisen teeman, työntekijän ja asiakkaan välisen suhteen ja sen kontekstin, jossa tukea annetaan. Näiden toteutuminen edellyttää paitsi asiakkaan tuntemusta ja asiakkaan yksilöllisyyden huomioimista, asiakkaan autonomian huomioimista osana työskentelyä sekä holistista lähestymistapaa asiakkaan tuen tarpeen arvioinnissa myös sen varmistamista, että palvelu on asiakkaalle helposti saatavilla ja joustavasti asiakkaan käytössä tämän tarpeiden mukaan. Lisäksi asiakaslähtöisyyden toteutumista tukee riittävän koulutuksen saaneet asiantuntijat, jotka kommunikoivat hyvin ja osaavat ottaa työskentelyssä asiakkaan tarpeet huomioon. (De Silva 2014, 6-10.)

Perheiden kanssa tehtävässä työssä asiakaslähtöisyyttä voidaan tarkastella joko koko perheen tai lapsen näkökulmasta. Määttä (1999, 94) kuvaa siirtymää tavassa ajatella perheiden auttamista: ammattilaisia ei enää olla nähty ainoana tiedon omaajana auttamistyössä, vaan vanhempien oma tieto nähdään merkityksellisenä perheiden tukemisessa ja avun löytämisessä. Yhteistyö perheen kanssa on vanhempien tukemisen lisäksi perheen tarpeiden ja muutosten tunnistamista sopivan tuen löytämiseksi. Määttä (1999, 96) kuvaa perheiden kanssa tehtävän työn eri orientaatioita seuraavanlaisesti: työ voidaan nähdä *ammattillisesti johdettuna työnä, perheelle delegointina, lapsilähtöisenä perhetyönä* sekä *perhelähtöisenä työnä*. *Ammattillisesti johdetussa työssä* perheen tilannetta arvioivat ammattilaiset samalla, kun he kantavat vastuun perheestä ilman, että perhe itse osallistuu tuen suunnitteluun tai toteutukseen. *Perheelle delegoinnissa* perhettä käytetään ikään kuin taustatukena osana lapsen tukipalvelua: vanhemmat osallistuvat aktiivisesti lapsen tukemiseen ammattilaisten osoittamalla tavalla. *Lapsilähtöisessä perhetyössä* puolestaan vanhemmat osallistuvat myös lapsen tuen suunnitteluun ja tavoitteiden asetteluun yhdessä ammattilaisten kanssa. *Perhelähtöisen työn* orientaatio pohjautuu ajatukseen, ettei lasta kyetä auttamaan tuntematta lapsen kasvuympäristöä ja kotia. Lisäksi perhelähtöisessä työtavassa lapsen ja perheen tukeminen vaatii vanhempien asiantuntijuuden ja tiedon ottamisen mukaan osaksi työskentelyä. (Määttä 1999, 96-97.)

### 3.1. PERHELÄHTÖINEN TUKEMINEN

Perhelähtöinen perheen tukeminen alkoi kasvattaa merkitystään jo 1970-luvulla. Jo tuolloin koettiin merkityksellisiksi osallisuuden ja kasvatuskumppanuuden teemat perheiden tukemisessa. (Cannan 1992, 94; Kiuru 2010, 26) Perhelähtöisessä perheen tukemisessa perhe nähdään ensisijaisesti ammattilaisten kumppaneina, ja työn tavoitteena nähdään perheenjäsenten valtaistuminen aktiivisiksi ja itsenäisiksi toimijoiksi omissa asioissaan. Kumppanina toimiminen perheen kanssa tarkoittaa vanhempien sekä ammattilaisten työskentelyä yhdessä perheen kanssa yhdessä asetetun tavoitteen saavuttamiseksi. Molempien, sekä vanhempien että ammattilaisten tietoa lapsen ja perheen tilanteesta hyödynnetään ja pidetään arvossa perhettä tuettaessa. Kumppanuussuhteessa tärkeää on molemminpuolinen luottamus ja arvostus sekä vastuu lapsesta ja toimimisesta lasten parhaaksi. (Määttä 1999, 99-100; Rantala 2002, 37.)

Dunst ym. (1991, 116-117) luokittelivat jo 1990-luvun alussa perhelähtöisen työskentelyn peruseriaatteita. Periaatteiksi he nimeävät perheen yhteisöllisyyden tunteen lisäämisen, annettavan tuen joustavuuden ja yksilöllisyyden sekä jaetun vastuun ja yhteistyön ammattilaisten kanssa. Lisäksi perhelähtöisyyden periaatteisiin kuuluu perheen kunnioittaminen, perheen ja vanhempien voimavarojen tukeminen sekä asiakaslähtöisten, perheen toimintaan vahvistavan palvelun tarjoaminen (Dunst ym 1991, 115-116; ks. myös Rantala 2002, 38).

Yksinkertaisimmillaan perhelähtöisyydellä perheiden tukemisessa tarkoitetaan sitä, että perhe itse osallistuu työskentelyn määrittelyyn. Perhe saa määritellä, millaista työskentely on, ja keitä työhön osallistuu. Perhelähtöisessä lähestymistavassa perheen kanssa työskentely nojautuu asiakasperheen omiin arvoihin, käsityksiin tuen tarpeista, elämäkokemuksiin ja voimavaroihin. Perhelähtöinen työskentely edellyttää työntekijän paneutumista perheen arkeen ja eri perheenjäsenten tulkintatapoihin perhetilanteesta. (Järvinen ym. 2012, 23.) Perhelähtöinen tukeminen on yhteydessä perheen itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen sekä palvelun vapaaehtoisuuden korostamiseen (Korkiakangas 2005, 15).



Perhelähtöistä tukemista on toisaalta tutkimuksessa kritisoitu sen painottumisesta perheen aikuisiin, vanhempiin. Lapsia koskevassa tutkimuksessa on tullut esiin lapsen näkökulman jääminen vanhemman varjoon (esim. Hurtig 2003, Forsberg 1998) perhettä tuettaessa. Perhelähtöinen työote saattaa siis ohittaa lapsen yksilöllisenä asiakkaana eikä lasta välttämättä nähdä perheen ongelmien taustalla. Perhelähtöinen työtapa on tutkimusten mukaan usein tarkoittanut *vanhempilähtöisyyttä* tai *äitilähtöisyyttä* (Virtanen 1995, Forsberg 1998, Hurtig 2003). Korkiakangas (2005, 15) puolestaan nimeää perhelähtöisyyden haasteeksi sen, ettei perheenjäsenten toiveet ja tarpeet ole aina samat, vaan esimerkiksi lapsen etu voi sivuuttaa vanhemman edun tietyissä tilanteissa pyrittäessä tukemaan koko perhettä.

Onkin pohdittu, sulkeeko perhelähtöisyys pois lapsilähtöisen näkökulman toteutumisen. Perhelähtöisessä työssä lapsi tulisi nähdä omana yksilönä ja asiakkaana, osana perhettä. Asiakslähtöisyys ei perheen tukemisessa lapsen osalta toteudu, mikäli lapsen asioita käsitellään aikuisten kesken aikuislähtöisesti. (Rantala 2002, 44-45.) Lapsilähtöisessä tukemisessa lapselle pyritään antamaan eväitä oivaltaa ja oppia asioita, mutta lapsi tarvitsee tähän tuekseen perhettään ja yhteisön tukea. Perheeseen keskittyvä asiakslähtöisyys, jossa lapsi otetaan myös yksilönä huomioon, voidaan nähdä toimivana, sillä perheen tukeminen vaikuttaa aina lapseen ja lapsen tukeminen vaikuttaa osaltaan koko perheeseen. Pelkästään lapseen kohdistuva täysin lapsilähtöinen interventio ei ole yhtä tehokas, sillä lapsen elämäntilanteeseen liittyvät ongelmat linkittyvät usein myös perheen voimavaroihin. (Rantala 2002, 45.) Perhelähtöisen työskentelyn ei tulisi sulkea pois lapsilähtöistä näkökulmaa (esim. Rantala 2002, 45). Perhelähtöisessäkin työskentelyssä lapsen edun huomioiminen on ensisijaisen tärkeää (Rantala 2002, 60).

### 3.2. LAPSILÄHTÖINEN TUKEMINEN

Lapsen oikeutta tulla kuulluksi ja kohdatuksi perheen saamissa palveluissa on korostettu varsinkin lastensuojelun piirissä viimeisten vuosikymmenten aikana. Vaikka lastensuojelulaissa (417/2007) säädetäänkin vanhempien oikeudesta saada tarvitsemiaan tukipalveluja samalla, kun laki painottaa vanhempien tukemista kasvatustehtävässään, lasten osallisuus ja lapsilähtöisyys palveluiden toteuttamisessa nähdään ensisijaisina periaatteina. (esim. Alatalo, Lappi & Petrelius 2017, 27.) Lastensuojelulaki edellyttää näin

ollen lasten ja perheiden parissa toimivilta työntekijöiltä sitoutumista lapsilähtöiseen ja lapsen osallisuuden huomioivaan työskentelytapaan (Alatalo, Lappi & Petrelius 2017, 27). Myös sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, §5) on otettu huomioon lapsen edun ensisijaisuus kaikissa lasta koskevissa palveluissa. Laki turvaa muun muassa lapsen oikeutta saada ymmärrystä asiassaan.

Järvinen ym. (2014, 26-27) kuvaa lapsilähtöisyyttä toiminnan taustaperiaatteena, jossa lapsi otetaan perheiden kanssa työskenneltäessä huomioon yksilönä moniulotteisesti. Lapsilähtöisyydellä ei tarkoiteta vain lapseen kohdistuvaa myönteistä asennoitumista, vaan konkreettisia valintoja palveluprosessin aikana ja eri kohtaamistilanteissa. Lapsen kuuleminen koko perhettä koskevassa palvelussa nähdään tärkeänä. Lapsilähtöisen työskentelyä vaatii toteutuakseen Järvisen ym. (2014, 26) mukaan lapsen näkökulman huomioimista osana työskentelyä sekä konkreettista lapsen kanssa työskentelyä. Myllärniemi (2007, 42-43) kuvaa lapsilähtöisyyttä lasta yksilöivänä orientaationa lastensuojelun perhetyössä, mikä näyttäytyy lapsen kuulemisena erilaisin kommunikaation keinoin ja lapsen näkökulman huomioimisena työtä tehtäessä. Tällainen työskentely ei sivuuta perhekeskeistä työskentelyä, vaan ilmenee sen rinnalla. Lasta yksilöivässä perhetyön orientaatioissa lapsen nähdään kiinnittyvän moniin sosiaalisiin yhteisöihin, joista perhe on vain yksi, joskin tärkeä. Lasta yksilöivä työskentelyorientaatio vaatii työntekijältä aktiivista pyrkimystä erityiseen vuorovaikutukseen lapsen kanssa. Lapsen yksilöivä kohtaaminen nähdään tärkeänä eritoten perheissä, joissa on varhaisnuoria ja nuoria. (Myllärniemi 2007, 42-43.)

Varsinkin lastensuojelun palveluja koskevassa tutkimuksessa on kuitenkin puhuttu paljon vanhempikeskeisyydestä ja lapsen sivuuttamisesta palvelujen käytännössä. Hurtigin (2003, 11) mukaan lapset ovat jääneet usein sivuun työprosesseissa vanhempien ja ammattilaisten rakentaessa suhdetta keskenään. Lapsilähtöisyyttä on korostettu perheiden kanssa työskenneltäessä, mutta sen konkreettinen toteutuminen on koettu haastavana. Aikuisnäkökulma on todettu usein ohittavan lapsinäkökulman toteutumisen. Toisaalta perheiden palvelujen taustalla olevat perhelähtöiset ideat ovat muodostuneet ydinperhettä ajatellen, minkä on myös todettu haastavan lasten oman todellisuuden näkemisen. Lasten tarpeiden ja haasteiden on nähty aloittavan varsinkin lastensuojelun työproses-

sin, mutta työn kohteeksi muodostuu kuitenkin lopulta vanhemmuus ja perheen konteksti. (Hurtig 2003, 11-21.) Myös Korkiakankaan tutkimuksessa perhelähtöisyyden toteutuminen perhetyössä näyttäytyi haastavana, sillä juuri lasten nähtiin jäävän varjoon työskentelyn aikana.

Hurtigin (2006, 188) mukaan on tärkeää, että perheitä koskevassa auttamistyössä huomioidaan se, mitä lapset ajattelevat kotiin saadusta tuesta. Tutkimuksissa on todettu, että lapsi suhtautuu perheen saamaan tukeen sitä positiivisemmin, mitä tietoisempi tämä on perhettä koskevasta tuen tarpeesta ja mitä paremmin tämä otetaan työskentelyyn mukaan. Lapsi ei helposti tuo esille itse tahtoaan osallistua tai ole aktiivinen, mikäli lapsella ei ole selkeää ymmärrystä asiasta. Epätietoinen lapsi saattaa olettaa, ettei perhettä koskeva asia kuulu tälle, vaan on perheen aikuisten välinen asia. (Hurtig 2006, 188-192.)

## 4. TUTKIMUSASETELMA

### 4.1. TUTKIMUKSEN TARKOITUS

Tutkimukseni kohteena on sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö. Tutkimukseni tarkoituksena on rakentaa kuvaa sosiaalihuoltolain mukaisesta perhetyöstä tukimuotona sekä asiakaslähtöisyyden toteutumisesta tukemisessa vanhempien näkökulmasta. Päädyin tutkimusaiheen valintaan, sillä minua kiinnostaa erityisesti sosiaalipalveluja saaneiden asiakkaiden oma ääni ja perhetyöstä saadut kokemukset. Lisäksi minua kiinnosti tutustua sosiaalihuoltolain myötä uudistuneeseen perhepalvelurakenteeseen ja asiakkaiden kokemuksiin siitä. Rajasin suunnitteluvaiheessa tutkimuksen koskemaan ainoastaan vanhempien kokemuksia saadusta perhetyön tuesta, vaikka ymmärrän, että työntekijöiden ja lasten kokemusten kuuleminen olisi varmasti myös hedelmällistä tutkimusaiheen kannalta. Koin kuitenkin, että vanhempien näkökulman huomioonottaminen tässä tutkimuksessa on perusteltu, koska tällaista tutkimusta on toteutettu vähemmän ja sille on näin ollen tarvetta. Pohdin myös lasten kokemusten merkitystä osana tutkimusta, mutta rajauduin lopulta ainoastaan vanhempien näkökulmaan, jottei tutkimukseni olisi laajentunut hallitsemattomaksi.

Ennako-olettamani mukaan sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön tulisi sosiaalihuoltolakiin pohjaten edustaa asiakaslähtöistä, perheen kanssa kumppanuuteen pyrkivää sekä perheen, vanhempien ja lasten tarpeet huomioivaa tukemisen muotoa. Aikaisemmissa lastensuojelun avohuollon kontekstiin sijoittuvissa tutkimuksissa asiakaslähtöisyyden toteutumiselle oli kuitenkin huomattu olevan myös esteitä. Kiinnostuin ottamaan selvää, millaisia kokemuksia uudistuneesta tuen muodosta, sosiaalihuoltolain mukaisesta perhetyöstä, perheillä oli. Koin tärkeänä, että asiakaslähtöisen tuen toteutumisen tutkiminen vaati rinnalleen sen tutkimista, millaisena perheet ylipäätään kokivat saamansa tuen.

Tutkimuskysymykseni muotoilin seuraavanlaisiksi:

-Millaista on perhetyön *tuki* vanhempien kuvauksissa?

-Miten *asiakaslähtöisyys* toteutuu perhetyön tuessa?

Tutkimukseni on laadullinen tutkimus, jonka tarkoituksena on tuottaa kokonaisvaltaista tietoa tutkimuksen kohteesta. Laadullisessa tutkimuksessa tutkittavia tapauksia käsitellään ainutlaatuisina ja uniikkeina, mikä näkyy myös hankitun aineiston analysoimisessa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 165.)

Tutkimustani voi pitää myös laadullisena tapaustutkimuksena, jossa tutkin tietyn eteläsuomalaisen paikkakunnan perhepalvelujen yksikön tuottamaa perhetyön palvelua asiakkaiden kokemuksiin keskittymällä. Tapaustutkimuksen tunnuspiirteisiin kuuluu juuri yksityiskohtaisen tiedon kerääminen tietystä yksittäisestä tapauksesta tai pienestä joukosta kokemuksia. (Hirsjärvi ym. 2005, 125-126.) Tutkimuksen kohteena voi olla jokin tietty tapaus tai esimerkiksi tietty asiakasryhmä: tässä tutkimuksessa tutkimuskohteena on sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä saaneiden vanhempien kokemukset saamastaan tuesta. Tapaustutkimuksessa tärkeässä osassa on tutkimukseen osallistujan oman ajattelu ja sille annetut merkitykset (esim. Yin 1994, 14).

#### 4.2. TUTKIMUKSEN AINEISTO

Tutkimuksen teon alkuvaiheessa tärkeäksi kysymykseksi nousi aineiston keräämisen tapa. Päädyin keräämään tutkimusaineistoni itse käyttämällä metodinani puolistrukturoitua haastattelua, sillä se tuntui osuvimmalta vaihtoehdolta tutkimukseni tarkoitusta ajatellen. Uskoin näin saavani parhaiten vastauksia tutkimuskysymyksiini ja valottavani tutkittavien vanhempien todellisia kokemuksia palvelusta.

Haastattelujen toteuttaminen ei ollut minulle ennestään kovin tuttua, joten aloitin aineiston keruun tutustumalla kirjallisuuteen, joka käsitteli haastattelua aineistotyyppinä. Päädyin valitsemaan haastattelun metodiksi puolistrukturoidun haastattelun, missä kaikki haastattelut etenevät noudattaen lähes samankaltaista kyselyrunkoa. Puolistrukturoitu haastattelu on lähellä teemahaastattelun käsitettä, sillä puolistrukturoitu haastattelu etenee usein myös teemakohtaisesti, vaikka kysymykset ovat ehkä teemahaastattelua yksityiskohtaisemmin aseteltu (Tuomi & Sarajärvi 2018, 88). Tällainen haastattelutapa sopi myös tämän tutkimuksen aineistonkeruun metodiksi erityisesti, koska haastattelun tavoitteena oli saada tietoa juuri tietystä asiasta, eikä haastateltaville ollut tarvetta antaa erityisiä vapauksia ja omaa tilaa haastattelussa. Haastattelurungon rakensin itse (Liite 1)

aikaisempaan tutkimukseen nojaten sekä etenemään ikään kuin mukailien perhetyön prosessia sen alusta loppuun, sillä halusin hahmottaa samalla sitä, miten kokemus asiakkuudesta rakentui prosessin aikana. Samalla koin myös, että haastateltavan olisi helppo pohtia asiakkuusjaksoa haastattelun edetessä ikään kuin kronologisesti.

Haastattelurungon työstäminen muodostui melko haastavaksi tutkimuksen tekemisen vaiheeksi. Suunnittelin haastattelurungon pohtien kaiken aikaa samalla tutkimukselle asettamiani tutkimuskysymyksiä: pohdin sitä, miten voisin saada tutkimuskysymyksiini vastauksia parhaalla mahdollisella tavalla johdattelematta kuitenkaan haastateltavia. Tutustuminen aikaisempaan tutkimukseen perhetyöstä helpotti minua luomaan tutkimukseni kannalta relevanttia kysymysrunkoa. Toisaalta huomasin pohtivani kaiken aikaa sitä, vaikuttivatko aiemman tutkimuksen myötä saamani ennakkokäsitykset asennoitumistani tutkimuksen ja haastattelujen suunnitteluun. Pysin kuitenkin suhtautumaan neutraalisti aineiston keräämisen suunnitteluun ja itse toteuttamiseen. Olin valmistautunut siihen, että vanhempien kokemukset saattoivat poiketa paljon sekä toisistaan että muodostamistani ennakkokäsityksistä.

Haastattelu on tiedonkeruumenetelmänä ainutlaatuinen, sillä siinä ollaan suorassa vuorovaikutuksessa tutkittavana olevaan. Tiedonkeruun tapana se antaa tutkijalle ennen kaikkea joustavuutta, sillä tutkija voi tutkimustilanteessa säädellä toimintaansa ja myönteillä haastateltavia: esimerkiksi tutkija voi haastattelussa säädellä kysymysten järjestystä ja samalla luoda jo tulkintoja tutkittavasta aiheesta. Haastattelu metodina antaa tutkittavalle mahdollisuuden tuottaa vapaasti itseään koskevia tulkintoja ja käsityksiä. Tutkittava on haastattelussa aktiivinen ja merkityksiä tuottava tutkimukseen osallistuja. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 200-202.) Huomasinkin haastatteluja tehdessäni poikkeavani aina toisinaan hetkeksi haastattelurungon kysymyksistä, jos haastateltava toi esille jotain aiheen kannalta merkityksellistä. Tällöin esitin lisäkysymyksiä haastateltavalle, ja palasin sen jälkeen takaisin haastattelurungon järjestykseen.

Tutkimukseni aineisto muodostui lopulta viidestä sosiaalihuoltalain mukaista perhetyötä saaneen vanhemman haastattelusta. Haastateltavat olivat olleet tai olivat yhä haastattelun aikaan keväällä 2020 perhepalvelujen asiakkaana eräässä, samassa eteläsuomalai-

sessä kunnassa. Kunnan perhepalveluiden yksikössä työskenteli tutkimuksen tekohetkellä perhepalvelujen vastaava ohjaaja, kaksi perhetyöntekijää, kaksi perheohjaajaa sekä psykiatrinen sairaanhoitaja. Haastateltaviin sain yhteyttä olemalla itse ensin yhteydessä kunnan perhepalvelujen vastaavaan ohjaajaan. Perhepalvelujen vastaava ohjaaja ja kunnan perhetyöntekijät olivat joulukuun 2019 aikana yhteydessä mahdollisiin asiakasperheisiin ja antoivat perheille tietoa tutkimukseeni osallistumisen mahdollisuudesta. Tein perheille myös haastattelukutsun, jota perhetyöntekijät jakoivat perheisiin. Suostumuksensa antaneiden vanhempien yhteystiedot sain kunnan vastaavalta ohjaajalta puhelimitse, minkä jälkeen aloin ottaa yhteyttä vanhempiin ja sopimaan haastatteluille ajankohtaa. Kaiken kaikkiaan seitsemän perhettä suostui haastatteluun, mutta kaksi vanhempaa joutui myöhemmin perumaan osallistumisensa muiden esteiden vuoksi. Haastatteluaineisto muodostui siis suppeammaksi kuin, mitä olin suunnitellut. En kuitenkaan kokenut tarpeelliseksi ryhtyä hakemaan uusia haastateltavia, sillä ensinnäkin haastateltavien rekrytointi oli osoittautunut melko työlääksi. Toiseksi tavoitteenani ei ollut saada mahdollisimman laajaa määrää haastateltavia, vaan uskoin pystyväni kuvaamaan myös pienemmällä aineistolla vanhempien kokemusten moninaisuutta saamastaan palvelusta.

Keräsin toteutuneen haastatteluaineiston vuoden 2020 tammi- ja helmikuun aikana. Olin itse työskennellyt kyseisellä paikkakunnalla sosiaalityön harjoittelijana edellisenä kesänä, joten olin tarkka, etteivät haastateltavat olleet minulle ennestään tuttuja. Haastattelut toteutin yhtä lukuun ottamatta heidän kodeissaan. Yksi haastatteluista toteutettiin haastateltavan kiireisen aikataulun vuoksi puhelinhaastatteluna. Kahdessa haastattelussa paikan päällä kotona oli myös vanhempien pyynnöstä perheen perhetyöntekijä. Perhetyöntekijä osallistui haastatteluun välillä sivuroolissa, muttei ohjannut haastattelun kulua. Muut haastattelut olivat yksilöhaastatteluja, mutta yhteen haastatteluun osallistui perheen molemmat vanhemmat. Haastattelut kestivät lyhyimmillään noin 35 minuuttia, pisimmillään noin tunti ja kymmenen minuuttia. Jokainen haastattelu nauhoitettiin haastateltavien suostumuksella.

Haastattelut koostuvat viiden äidin ja yhden isän haastatteluista. Isää haastateltiin yhdessä perheen äidin kanssa. Ennen haastattelunauhoituksen käynnistämistä pyysin vanhempia kertomaan esitietoja itsestään: Keitä perheeseen kuului? Olivatko vanhemmat

työelämässä haastatteluhetkellä? Miten pitkään perhe oli saanut sosiaalihuoltolain mukaista, perhepalvelujen perhetyötä? Kolme haastateltavista vanhemmista olivat yksinhuoltajia, joiden perheissä oli yhdestä kolmeen lasta. Yksi äideistä oli haastatteluhetkenä kotiäitinä nelilapsisessa perheessä. Haastateltavalla pariskunnalla oli kolme lasta, joista kaikki eivät kuitenkaan asuneet haastattelun ajankohtana kotona. Haastattelut sujuivat hyvin: suurin osa haastateltavista osoittautui hyvin puheliaksi ja innokkaiksi kertomaan perheen saamasta tuesta. Osassa haastatteluja koin haastavana saada keskustelun pysymään aiheessa, kun haastateltava innostui kertomaan asiasta, joka ei aivan liittynyt tutkimusaiheeseen. Osa haastateltavista oli puolestaan vähäsanaisempia, jolloin jouduin paljon pohtimaan omaa asemaani haastattelussa, etten kysymyksilläni johdatellut haastateltavaa vastaamaan tietyllä tavalla, kun vastaaminen ei haastateltavalle vaikuttanut luontevalta. Pyrin näissä tilanteissa motivoimaan haastateltavaa kertomaan lisää. Osa haastateltavista toisaalta osoitti selkeää halua kertoa kokemuksistaan omalla tavallaan ja usein myös poikkeamalla haastattelun aiheista: näissä tilanteissa pyrin kuitenkin ohjaamaan keskustelua, jotta sain vastauksia haluamiini kysymyksiin.

Koin kuitenkin erityisen tärkeänä luottamuksellisen tilan luomisen haastattelutilanteisiin. Siinä koin myös onnistuneeni. Toin haastateltaville alkuun selkeästi esille haastattelutilanteen luottamuksellisuuden ja vaitiolovelvollisuuteni haastatteluissa esiin tulleita asioita koskien. Selvitin haastateltaville yksityiskohtaisesti aineiston anonymisointiin ja käyttöön liittyviä asioita. Uskon tämä osaltaan auttaneen haastattelujen aikana käytyjen keskustelujen avoimuuteen ja hyvään vuorovaikutukseen. Koin, että vanhemmat saattoivat kokea vapauttavana keskustella ja kertoa perheen tilanteesta ja palvelusta täysin ulkopuolisen ihmisen kanssa.

#### 4.3. TUTKIMUSAINEISTON ANALYYSI

Aineiston analyysi, siitä tehdyt tulokset ja johtopäätökset ovat tutkimuksen kannalta tärkeimpiä vaiheita. Aineiston analyysitavan valitsemiseen vaikuttaa se, millaisiin kysymyksiin analyysillä haluaa vastauksia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 219.) Tässä tutkimuksessa pyrin ymmärtämään haastateltavien kokemuksia saadusta tuesta ja asiakaslähtöisyyden toteutumisesta osana tuen saantia. Haastatteluaineiston analysoinnissa päädyin käyttämään metodina sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysi on analyysime-



netelmä, jonka tavoitteena on kuvata aineistoa sanallisesti, mikä tapahtuu pelkistämällä, luokittelemalla ja sen kautta käsitteellistämällä aineiston sisältöä (Tuomi & Sarajärvi 2018). Koin sisällönanalyttisen lähestymistavan aineiston analyysiin sopivan tutkimukseeni hyvin, sillä minua kiinnosti juuri vanhempien palvelusta saamien kokemusten kuvaukset ja keskustelun sisällöt.

Aineiston analyysivaiheen koin yhtenä haastavimmista tutkielman teon vaiheista. Haastattelujen pelkistäminen ja tärkeimmän sisällön löytäminen tuntui mielenkiintoiselta mutta rankalta työvaiheelta. Aloitin aineiston analyysin jo haastattelujen tekemisen vaiheessa: pohdin jokaisen haastattelun jälkeen, mitä asioita minulle jäi päällimmäisenä mieleen tehdystä haastattelusta. Saatoinkin kirjoittaa ajatuksiani heti myös paperille. Suoritin haastattelun litteroinnin, eli tuomisen kirjalliseen muotoon, mitä pikimmiten haastattelun jälkeen, usein seuraavana tai samana päivänä. Haastattelun litterointi auttoi saamaan heti käsitystä siitä, mitä teemoja keskustelussa nousi esiin. Litteroin haastattelut sanatarkasti; valmista litteroitua tekstiä kertyi tasan 70 sivua. Litteroinnin jälkeen ryhdyin lukemaan aineistoa tekemällä siihen samalla joitakin merkintöjä tutkimuskysymyksiini kannalta relevantteihin kohtiin. Alkuun vanhempien kertomukset kokemuksistaan perhetyön asiakkaina vaikuttivat todella erilaisilta kuvauksilta samaisesta ilmiöstä. Lähemmällä lukemisella kokemuksista oli myös löydettävissä samankaltaisuuksia.

Sisällönanalyysiä voi tutkimuksessa toteuttaa aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108-110). Tutkimukseni aineiston sisällönanalyysin toteutin teoriaohjaavana analyysinä, jossa analyysi ei pohjautu suoraan teoriaan, mutta siinä hyödynnetään kytkentöjä teoriaan ja siitä haetaan apua analyysin tekemiseen. Teoriaohjaavassa analyysissä analyysiyksiköt saadaan aineistosta käsin, mutta aikaisempi tutkimustieto ohjaa analyysin tekoa. Näin toteutetussa analyysissä analyysin alaluokat johdetaan aineistolähtöisesti itse aineistosta, mutta yläteemat voidaan tuoda valmiina aikaisemmasta tutkimuksesta. Analyysissä ei ole kuitenkaan tarkoitus testata mitään aikaisempaa teoriaa, vaan aikaisempaa tietoa käytetään hyödyksi uuden tiedon tuottamisessa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 109.)

Lähdin toteuttamaan teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä kahdessa osassa. Etsin vastauksia kahteen tutkimuskysymykseeni, mitkä pyrin analyysissä lopulta linkittämään toisiinsa. Ensin pyrin vastaamaan aineistoni avulla kysymykseen siitä, millaista on perheiden saama tuki vanhempien kuvauksissa. Tähän kysymykseen vastaamisessa hyödynsin Viljamaan (2003) kuvamaa jaottelua vanhempien sosiaalisesta tuesta (ks. tutkielman sivu 13), mikä pohjautuu myös aikaisempaan tutkimukseen (House ym., 1988). Viljamaa käyttää vanhemmuuden tukemisen kuvaamiseen käsitteitä käytännön tuki, tunnetuki, tietotuki ja vertaistuki. Ryhdyin hahmottamaan vanhempien kuvauksia jakamalla vanhempien alkuperäisilmauksia erilaisiin tuen kategorioihin. Loin taulukon, johon kokosin vanhempien ilmauksia ja nimesin näitä pelkistetyin ilmauksin. Oman tutkimukseni yläteemat muodostin seuraavanlaisiksi Viljamaan (2003) ja Housen ym. (1988) luokituksia mukaillen: *tuki arjen apuna, tuki tunnetyönä ja kohtaamisin* sekä *tuki tiedon antajana ja arjen ohjaajana*. Lisäksi havaitsin aineistossa tuen kuvauksia, jotka eivät soveltuneet mainittuihin teemoihin. Nimesin lisäksi vielä kaksi yläteemaa, jotka olivat *tuki perhe-elämän ja vanhemmuuden kontrollina* sekä *tuki, joka ei kohtaa perhettä*. Luokittelun ja aineiston pelkistämisen kautta alkoi hahmottua selkeämpi kuva siitä, millaisena vanhemmat kokivat saamansa tuen.

Toiseen tutkimuskysymykseeni siitä, miten asiakaslähtöisyys toteutuu vanhempien kuvauksissa saamastaan tuesta, ryhdyin vastaamaan ensin pohtimalla sitä, mitä asiakaslähtöisyyden tunnuspiirteitä haluan aineistosta analysoida. Halusin analysoida asiakaslähtöisyyttä perheiden saamassa tuessa melko laaja-alaisesti, vaikka keskittyminen yhteenkin asiakaslähtöisyyden alakäsitteeseen olisi ollut vaihtoehtoinen ratkaisu (esim. De Silva 2013, 3). Rajasin aikaisempien tutkimuksien tuottamien määritelmien (De Silva 2013, Hudon ym. 2012, Virtanen ym. 2011) pohjalta tässä tutkimuksessa analysoimaani asiakaslähtöisyyttä: analysoin ensinnäkin asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutussuhteessa toteutuvaa asiakaslähtöisyyttä, toiseksi asiakassuhteen joustavuutta ja saatavuutta sekä asiakkaan mahdollisuutta saada tietoa itseään koskevasta tukiprosessista, kolmanneksi asiakkaan omien tarpeiden ja tiedon huomioimista osana tukiprosessia sekä neljänneksi asiakkaan mahdollisuutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Muodostin aineiston ja ennakkopohdintojeni pohjalta yläteemat, joiden avulla ryhdyin tarkemmin analysoimaan vanhempien kuvauksia. Yläteemat nimesin analyysin edetessä

seuraavanlaisiksi: *luottamus ja vuorovaikutus tukisuhteessa, avoimuus ja joustavuus tukemisessa, perheen tarpeet ja tieto tuen lähtökohtana sekä osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuudet.*

Aloitin tutkimuksen analyysiosuuden kirjoittamisen auki kuvaamalla vanhempien kokemuksia sellaisenaan kuin ne aineistossa tulivat esille. Vasta jälkikäteen lisäsin analyysiini pohdintoja ja vuoropuhelua aikaisempiin tutkimuksiin viitaten.

#### 4.4. TUTKIMUKSEN EETTISYYS

Tutkimuksen tekoon kuuluu merkittävänä osana myös eettisten harkintojen tekeminen. Tutkimukseni koskee ihmisten kokemuksia, jolloin syntyy usein eettisiä kysymyksiä, jotka on tutkimuksen edetessä pidettävä mielessä. Eettistä harkintaa liittyi tutkimukseni niin tutkimusaiheen valintaa, tutkimusaineiston keräämiseen kuin sen analysoimiseen ja tutkimusraportin kirjoittamiseen. Hirsjärven ym. (2007, 25-28) mukaan ratkaisuja tulee tutkimuksen aikana tehdä eettisesti muun muassa koskien tutkimuksen aiheen valintaa ja tutkimukseen osallistuvien kohtelua. Tutkimuksessa tulee myös vaalia rehellisyyttä (emt. 2007, 26-28).

Tutkimukseni tavoite oli eettisesti pohdittu: halusin tuottaa tietoa asiakkaiden kokemuksista saamastaan palvelusta ja tuoda asiakkaiden oman äänen kuuluville. Tutkimus antoi asiakkaille mahdollisuuden jakaa kokemuksiaan ja tuoda omia ajatuksiaan muiden kuultavaksi. Pohdin tutkimusta suunnitellessani, että tutkimuksesta voisi olla hyötyä myös perhetyön kehittämisessä entistä asiakaslähtöisempään ja asiakkaiden tarpeet huomioivampaan suuntaan.

Tutkimuksen eettisyys huomioitiin tutkimuksen eri vaiheissa. Ensinnäkin aloitin tutkimusaineiston keräämisen hakemalla virallisen tutkimusluvan paikkakunnan sosiaalijohtajalta. Tutkimusluvan saatuani jouduin pohtimaan eettisesti myös tutkimukseen osallistuvien valintaa ja tutkimushaastattelujen toteuttamista. Tutkimuksen eettisyyden ja luotettavuuden kannalta oli tärkeää, että tutkimukseen osallistunutta pientä joukkoa ihmisiä ei valittu millään tietyllä perusteella, vaan jokaisella perhetyön palvelua saaneella per-

heellä oli ainakin periaatteessa mahdollisuus ottaa osaa. Itse haastateltavien valintaan en voinut osallistua, mutta luotan, että kunnan työntekijät ovat pyrkineet tasapuolisuuteen haastateltavien valinnassa. Haastateltavien kokemusten erilaisuus kertoo myös siitä, ettei haastateltavat edusta mitään tiettyä joukkoa. Esimerkiksi palveluun tyytyväisyys vaihteli suuresti haastateltavien välillä.

Hyvä tieteellinen käytäntö (TENK 2019, 8-9) edellyttää tutkimukseen osallistuvien tiedottamista osallistumisen ehdottomasta vapaaehtoisuudesta, mahdollisuudesta keskeyttää tutkimukseen osallistuminen tai jälkikäteen peruuttaa suostumuksensa tutkimukseen osallistumiseen. Tutkittavien on myös saatava riittävä informaatio tutkimuksen tarkoituksesta, tavoitteesta ja tutkimusaineiston käytöstä (emt. 2019, 8-9). Noudatin näitä periaatteita aineiston keruuvaiheessa. Ennen haastattelun alkua kävin haastateltavien kanssa läpi tutkimustani ja sen tarkoitusta sekä pyysin heitä esittämään kysymyksiä, mistä tahansa aiheesta tutkimushaastatteluun osallistumiseen liittyen. Hahmotin haastateltavalle myös, mitä haastattelusta kertyvällä nauhoitteella tehdään. Lisäksi pyysin haastateltavia allekirjoittamaan suostumuslomakkeen tutkimukseen osallistumisesta (Liite 2). Kävin suostumuslomakkeen myös suullisesti läpi haastateltavien kanssa. Toinen kopio suostumuslomakkeesta jäi haastateltavalle, toisen kopion säilytin tutkimuksen tekemisen ajan todistuksena luvasta käyttää aineistoa. Lähetin haastateltavalle, jonka kanssa haastattelu suoritettiin puhelimitse, myös suostumuslomakkeen ja palautuskirjekuoren kirjeitse. Haastateltava palautti puolestaan allekirjoitetun suostumuslomakkeen palautuskirjekuoressa minulle.

Aineiston käsittelyn vaiheeseen liittyi myös eettistä harkintaa vaativia kysymyksiä. Ensinnäkin siirsin haastattelujen nauhoitteet ulkoiselle levyille heti haastattelujen toteuttamisen jälkeen. Pidin tarkasti huolta, että säilytin haastatteluja salatusti niin, ettei kukaan ulkopuolinen olisi päässyt niihin käsiksi. Kirjalliseen muotoon muutetut haastattelut säilytin myös samalla ulkoisella levyllä salasanalla suojattuna. Ryhtyessäni analysoimaan aineistoa jouduin muuttamaan haastattelut tulostemuotoon. Tulostettua, litteroitua haastatteluaineistoa säilytin myös huolellisesti muiden ihmisten ulottumattomissa. Lisäksi poistin jo litterointivaiheessa haastatteluista kaiken, mistä haastatteluun osallistuneet olisi voitu tunnistaa, kuten haastateltujen ja haastatteluissa mainittujen nimet, paik-

kakunat tai muut henkilön mahdolliseen tunnistamiseen liittyvät tiedot. Nauhoitteiden säilytyksestä ja aineiston anonymisoinnista informoin myös haastateltavia ennen haastattelun alkua käydessämme läpi suostumuslomaketta. Tutkimuksen valmistumisen jälkeen tuhosin äänitallenteet poistamalla ne ulkoiselta kovalevyltä sekä silppuamalla aineistotulosteet tietosuojatusti.

Aineistosta nostetut sitaatit päätin nimetä haastattelujen mukaan koodeilla H1-H6. Mielestäni on tutkimuksen kannalta mielekästä, että aineistositaateista on tunnistettavissa, että sitaattien takana on eri haastateltavia.

## 5. PERHETYÖN TUKI VANHEMPIEN MÄÄRITTÄMÄNÄ

Tässä luvussa vastaan tutkimuskysymyksen siitä, millaisena tutkimukseen osallistuneet vanhemmat näkivät sosiaalihuoltolain mukaiselta perhetyöltä saamansa tuen. Aloitan kuvaamalla syitä, joita vanhemmat mainitsivat tukisuhteen aloittamiselle sekä sitä, miten paljon vanhemmilla oli etukäteen tietoa perhetyöstä tukemisen muotona. Pidän tätä tärkeänä, sillä huomasin perheiden alkuperäisten tuen tarpeiden ja perhetyön aloittamisyyden sekä vanhempien omaamien esitietojen perhetyöstä tukemisen muotona vaihtelevan suuresti. Tämän jälkeen erittelen vanhempien kuvauksia tuesta alalukuina, jotka olen jaotellut aikaisemmin nimeämäni pääteemojen mukaisesti.

Syyt perhetyön aloittamiselle ja palvelun saamiselle kunnan perhepalvelujen kautta näyttäytyivät jokaisen haastateltavan kohdalla melko erilaisina. Osa haastateltavista vanhemmista kertoi hakeneensa tukea itse, osalle tukea oli ehdotettu toisen palvelun kautta ja yksi vanhemmista koki, ettei ollut alkuunkaan halunnut palvelua, vaan hän oli joutunut ottamaan sitä vastaan.

Vanhempien syyt sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön aloittamiselle olivat myös vaihtelevia: vanhemmat kuvasivat syiksi muun muassa arjen aikataulujen haastavuuden, tarvetta ajoittaiselle lapsen hoitamiselle, tarvetta arjen haasteiden kohtaamiseen sekä sisarusuhteiden kohentamiseen. Lisäksi muina syinä palvelun saamiseen vanhemmat kuvasivat tarvetta positiivisen palautteen saamiseen sekä kannustamiseen vanhemmuudessa. Myös apu perheen talouden ja käytännön asioiden hoitamisessa näyttäytyi aineistossa yhtenä syynä tukisuhteelle. Toisaalta osa vanhemmista myös koki, että tarvetta perhetyön aloittamiselle ei ollut heidän mukaansa lainkaan, ja perhetyö oli tällöin aloitettu vanhemman tahdon vastaisesti. Vanhempien syyt perhetyön aloittamiselle vaikuttivat myös vanhempien kokemuksiin saadusta tuesta.

Myös haastateltavien vanhempien tiedot sosiaalihuoltolain mukaisesta perhetyöstä tukemisen muotona vaihtelivat. Osa vanhemmista kuvasi tietojaan vähäisiksi tai olemattomiksi. Toisinaan sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö saattoi myös sekoittaa vanhempien puheessa myös muihin perhepalveluihin, kuten lapsiperheiden kotipalveluun.

Aineistossa esiintyi myös kuvailua, joissa vanhempi koki esitietojensa perustuneen lähinnä muilta ihmisiltä kuulemiinsa varoitteluihin ja pelotteluihin:

*”—varsinkin vanhemmilta ihmisiltä, et tuli just semmost kommenttia iso-vanhemmilta, et ei herranjumala, mihin te ootte menny sotkeutumaan, että vaik mä yritin selittää, et ei me ny olla sotkeutumassa, et me ollaan niinku hakemassa apua, et ei me sotkeuduttaisi...”*

Palvelun saamisen aiheuttama stigma esiintyi vanhempien puheessa perhetyön tukiprosessiin liittyen yleisemminkin. Vanhemmat kuvasivat pohtineensa, mitä tukisuhteen aloittaminen perheessä tarkoittaa ja mitä siitä voi seurata. Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö vapaaehtoisena perhepalveluna vaikutti osin pelottavan vanhempia: vanhemmat toivat esiin, miten he joutuivat miettimään työskentelyn aloittamisesta mahdollisesti aiheutuvaa stigmaa. Esimerkiksi Rautio (2016, 37) kirjoittaa tästä ennaltaehkäisevään perhetyöhön vaikuttavasta tuen ja kontrollin välisestä tasapainoilusta: ennaltaehkäisevään pyrkivässä perhetyössä korostuu usein erityisesti perheen tukeminen, mutta usein tukisuhteisiin liittyy myös kontrollin elementtejä. Vanhempien tuen määrittäisiin saattoi vaikuttaa myös siis vanhempien taustaolettamat tukeen liittyen.

Toisaalta osalle vanhemmista sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö tai muuta kautta saatu perhetyö oli varsin tuttua. Vanhemmat olivat saaneet perhetyötä lastensuojelun tai neuvolan kautta aikaisemmin. Osa perheistä oli myös ollut aikaisemmin tukisuhteessa kunnan sosiaalihuoltolain mukaisessa perhetyössä. Aineistossa tuli esiin myös, että osa vanhemmista oli ottanut paljon selvää tarjolla olevista perhetyön palveluista, ja oli erityisen tietoisia palveluiden sisällöistä, mikä vaikutti selkeästi myös vastauksiin haastattelussa.

### 5.1. TUKI ARJEN APUNA

Perhetyön yhtenä tavoitteena on tukea arjen jaksamista ja antaa konkreettista apua perheiden arjessa. Perheillä on aikaisemman tutkimuksen mukaan usein tarvetta juuri konkreettiselle arkiselle kotiavulle, mitä on kuitenkin yhä vähemmän perheille tarjolla (esim. Myllärniemi 2007, 31). Tutkimusaineistossa esiintyi kuvauksia, joissa vanhemmat kuvasivat saamaansa tukea juuri käytännöllisenä, arkisena apuna. Tukea kuvattiin myös

muun tekemisen, kuten kodin askareiden tekemisen, mahdollistajana perheen kiireisen arjen keskellä.

Perhetyö tarjosi vanhemmille konkreettista apua sekä tukea, joka edisti arjessa jaksamista. Vanhemmat toivat esille, että perhetyön tuki oli muodostunut arkiseksi avuksi, jotta vanhempi jaksoi itse paremmin hoitaa perhettä koskevia asioita. Perhe voi saada esimerkiksi tukea iltapäivisin, jotta vanhempi sai itse keskittyä kodin askareiden hoitamiseen.

*”—mää tarviin nyt konkreettisesti tietyissä asioissa niinku, mitä mä tarviin juuri sitä hoitoo pari tuntii” (H1)*

Sitaatissa vanhempi (H1) kuvasi kokemustaan tuesta konkreettisena lasten hoidollisena apuna. Vanhempi koki, että perhetyön tuen myötä vanhemmalle jäi aikaa hoitaa itse kodin askareita perhetyöntekijän hoitaessa lasta. Vanhemman kokemus on osin ristiriidassa aikaisemmassa tutkimuksessa esiin tuodun ajatuksen kanssa siitä, että perhetyön tuessa pyrittäisiin välttämään vanhemman puolesta tekemistä (ks. esim. Myllärniemi 2007, 31; Pohjolainen 2019, 99). Vanhemmat kokivat kuitenkin pelkän konkreettisen avun tärkeänä arjen jaksamisen edistämiseksi ja tukemisessa. Toisaalta Alatalon ym. (2017, 46) mukaan vanhemmat saattavat kokea tarvetta hetkittäin juuri puolesta tekemiselle, jotta vanhempi pystyy keräämään voimavaroja.

Lisäksi vanhemmat kuvasivat perhetyötä arkisena apuna, jossa korostui erityisesti lapsi ja lapsen kasvatuksen sekä kehityksen konkreettinen tukeminen. Vanhemmat toivat tällöin esille perhetyön näyttäneen vanhemman auttamisena lasten kasvatukseen liittyvissä, päivittäisissä askareissa.

*”—nyt on käsitelty tätä, että [lapsi] sais niinku periaattees syömisen kuntoon, että pystys syömään karheeta ruokaa ja alkas syömään leipää, sitten niinku hammaspesu, mikä meil on tosi vaikea” (H1)*

Sitaatissa vanhempi (H1) kuvasi, miten perhetyöntekijän kanssa oli käsitelty konkreettisella tasolla lapsen kasvatuksellisia kysymyksiä: esimerkiksi lapsen syömistä ja hammaspesua. Perhetyön tuki näyttäytyi näissä kuvauksissa vanhemman auttamisena lapsen kasvatuksessa, mistä vanhemmat olivat kokeneet hyötyneensä. Samoin kuin Pohjolai-



nen (2019, 88) on aikaisemmin kuvannut: vanhemmat kokevat perhetyön usein tukena, joka auttaa heitä ratkaisemaan lasten kasvatuksellisia haasteita.

Perhetyö tukee vanhemmuutta myös konkreettisesti ja saa aikaan muutoksia perheen arjessa. Vanhemmuuden tuki oli näyttäytynyt muutoksina muun muassa vanhemman lisääntyneessä ajankäytössä lapsen kanssa sekä vanhemman parantuneena kykynä asettaa rajoja lapselle eri tilanteissa. Perhetyön tukea kuvattiin myös perheen arkea sujuvoitavana toimintana, mihin oli vaikuttanut vanhempien tukeminen kasvatustehtävässään.

*”—oli se semmosta just, et pojat sai semmosta omaa aikaa meiän kans, ja [isän] kanssa just sitä aikaa” (H5)*

Sitaatissa vanhempi (H5) kuvasi juuri sitä, miten perhetyön myötä vanhemmat olivat ryhtyneet kiinnittämään enemmän huomiota lasten kanssa käytettyyn aikaan. Usein vanhemmuuden tukeminen näyttäytyikin siten, että vanhempaa autetaan huomioimaan muutostarve perheessä ja ohjeistetaan sen myötä tarttumaan muutosten tekemiseen. Tukemisen onnistumisessa on kuitenkin tärkeää, että vanhempi on vastaanottavainen ja suhtautuu haasteisiin muutosta vaativana. (Myllärniemi 2007, 36.) Aineiston vanhemmista osa ei nähnyt vanhemmuuden tukemista ja kasvatuksellista, konkreettista ohjaamista perheen oikeanlaisena tukemisena, mikä saattoi kertoa vanhemman haasteista tunnistaa perheen ongelmia ja myöntää tarvetta muutostyölle.

Lisäksi perhetyön tuki näyttäytyi arkisena, konkreettisena tukena vanhempien kuvatessa tukea taloudellisena ohjauksena ja neuvontana.

*”—siitähän se sitten lähti, ja sitte mä rupesin pikkuhiljaa kertoa, että niinku mikä on oikee tilanne, taloudet sun muut, ni sit rupes [perhetyöntekijä] muuttaa kuvioita, et nyt täytyy asial tehdä jotain, et ei tää voi tälleen jatkaa” (H4)*

Vanhempi (H4) kuvasi sitaatissa, miten perhetyöntekijä oli tarttunut perheen taloudellisiin haasteisiin ja ryhtynyt auttamaan perhettä muuttamaan tilannetta, kun vanhempi oli uskaltanut kertoa perheen talouden haasteista. Perhetyön taloudellisen tuen kuvaukset olivat kuitenkin aineistossa vähäisiä, mikä on tullut esiin myös aikaisemmissa tutkimuksissa. Esimerkiksi Niemeläinen (2005, 68) on pohtinut tutkimuksessaan, miten taloudel-

lisesta tilanteesta keskusteleminen työntekijän kanssa voi tuntua haastavalta, ja taloudellinen tukeminen jää tästä syystä vähäiseen rooliin perheiden tukemisessa. Osalle aineiston vanhemmista taloudellinen tuki ja ohjaus oli kuitenkin muodostunut tärkeäksi osaksi koko perheen tukemista.

## 5.2. TUKI TUNNETYÖNÄ JA KOHTAAMISINA

Lähes jokaisen vanhemman puheessa oli löydettävissä myös kuvauksia perhetyön tuesta, joita voi määritellä käsitteillä *tunnettyö* ja *perheen kohtaaminen*. Tunnettyöllä tarkoitetaan emotionaalista tukea, jossa korostuvat erityisesti pitäminen ja empatia. Perhetyö tunnettyönä sisältää myös vanhemman henkisen jaksamisen edistämistä, tunteiden myötäelämistä sekä rohkaisua. Tärkeää emotionaalisisessa tukemisessa on antaa perheelle myös mahdollisuuksia perheeseen ja vanhemmuuteen liittyvien asioiden pohtimiseen. Tunnettyöskentelyn keskiössä on lisäksi työntekijän aito kiinnostus siitä, miten perhe ja vanhemmat voivat: tällöin voidaan puhua perheen *kohtaamisesta*. (Viljamaa 2003; 25, 65.) Tunnettyön kuvauksia oli aineistossa paljon.

Ensinnäkin vanhemmat olivat kokeneet perhetyön tuen toimineen vanhemman kannustajana ja voimavarojen antajana perhe-elämän keskellä. Yksi vanhemmista (H2) kuvasi perhetyön kannustavaa tukea seuraavanlaisesti:

*”—mutta mulle sitte taas sillä tavalla, että perhetyö on kannustanut positiivisesti, sanonu aina, että 'hyvin menee ja, et ei täs hätää'. Välillä tarvii vaan, et joku sanoo, et 'kyl sää hoidat nää lapset hyvin, et ei näil oo mitään hätää' ” (H2)*

Vanhempi (H2) kuvasi sitaatissa, miten perhetyöntekijän kannustavat kommentit ja ymmärtäväinen työote olivat vaikuttaneet vanhemman tunteeseen omasta jaksamisesta. Kannustavan tuen tärkeys on tullut esiin myös aikaisemmassa tutkimuksessa: Pohjolaisen (2019, 88) mukaan vanhemmat kokevat perhetyöntekijältä saadun henkisen tuen tärkeäksi, sillä se rohkaisee vanhempia muun muassa tekemään omaa elämäänsä koskevia ratkaisuja. Toisaalta vanhemmat kuvasivat aineistossani myös sitä, miten oma jaksaminen ja voimavarat vaikuttavat vahvasti myös lapsiin, lasten vointiin ja käytökseen.

Tunnetuki näkyi vanhempien puheessa myös voimavaroja antavana, motivoivana tukena. Yksi vanhemmista (H5) kuvaili voimavaraistumista siten, että on perhetyön myötä oppinut armollisuutta perhe-elämän hoidossa.

*”—sit toisaalta myös se, ettei pode huonoo omatuntoo, jos ei sit just sillä sekuntilla ehdi tekemään jotain, et mä en oo mikään robotti” (H5)*

Sitaatissa vanhempi (H5) oli oppinut perhetyön avulla muuttamaan omaa ajatteluaan, mikä näyttäytyy voimaannuttavana kokemuksena vanhemmalle. Vanhempien voimaantuminen kasvatustehtävässään näkyi vanhempien puheessa myös perhetyön avulla opittuna kykynä antaa itselleen hyvää palautetta kohdatessaan haasteita perhe-elämässä:

*”—hän [perhetyöntekijä] kuuntelee ja ymmärtää ja kannustaa ja sit antaa kuitenkin semmosia neuvoja, mitä-, millä voi niinku itteään kannustaa täällä arjessa, että ei tunnu siltä, et tää alkaa menee päin puuta ja sitten että kannustaa just sillä lailla, et ”hei, hyvin hoidettu toikin asia, et et antanu periksi lapselle siinä”, että pienissä asioissa, mutta sitten, että vaikuttaa itellä voimakkaasti” (H2)*

Vanhempien kuvauksista muodostui kuva perhetyön tuen myötä vanhempien lisääntyneestä itsearvostuksesta ja -luottamuksesta. Yhtä lailla Pohjolainen (2019, 120) kuvaa tutkimuksessaan, miten vanhempien identiteetti kasvattajana vahvistuu saadessaan sille ulkopuolista tunnustusta. Perheen omatoimisuuden lisääminen ja tätä kautta voimaantuminen onkin usein perhetyön julkilausuttu tavoite (esim. Hurtig 2003, 27). Aineiston vanhempien kokemukset tukivat tätä näkemystä.

Monessa haastattelussa vanhemmat nostivat esiin perhetyön tuen merkityksen keinona purkaa ja pohtia perheen arkea ulkopuolisen työntekijän kanssa. Vanhemmat kuvasivat perhetyön tukea muutenkin paljon keskustelutyönä, puhumisena ja jutteluna työntekijän kanssa. Puhumisen koettiin koskevan niin lapsia kuin muitakin perheen arkeen liittyviä asioita. Suhtautuminen keskustelutyön hyödyllisyyteen kuitenkin vaihteli. Vanhemmat saattoivat kokea, että keskustelutyö oli pois muunlaiselta auttamiselta. Vanhemmat toivat kuitenkin esille myös, miten perhetyöntekijän kanssa käydyt keskustelut olivat tukeet perhettä ja vanhempia.

*”—et tuntuu, et siit on melkei enempi hyötyä, vaik ei pojat oo ollukkaa koton, ku sit pystyy mieltii niitä asioita, ja puhumaan niistä, ku lasten aika-*

*na ei ihan hirveesti välttämättä halua keskustella tai voi keskustella sillee suoraan, et näistä on ollu tosi paljon hyötyä, et on just saanu puhua [perhetyöntekijän] kanssa, et miten on menny ja mitä on tapahtunu, ja sit on voitu pohtia sitä, et miten se tilanne meni, ja miten ois ehkä kannattanu ehkä tehdä toisin --- et ei tartte niitä kaikkia mieltä sitten niinku yksinään” (H5)*

Aineistositaatissa vanhempi (H5) koki perhetyöntekijän kanssa käydyt keskustelut keinoon pohtia ja purkaa yksityiskohtaisestikin arjen tilanteita. Vanhempi koki, että keskustelujen avulla oli voinut oppia ja saada ideoita lasten kanssa toimimiseen ja tilanteiden ratkomiseen. Ennen kaikkea sitaatti ilmentää vanhemman kokemusta perhetyöstä tukena, joka lisää vanhemman kykyä itsereflektioon ja arjen haasteiden pohtimiseen. Arjen haasteista oli ehkä helpompi puhua ulkopuoliselle kuin perheen muille läheisille. Myös Pohjolaisen (2019, 89) haastattelemat vanhemmat toivat esille saman kokemuksen: perhetyön syvällinen keskustelutuki oli auttanut vanhempia jäsentämään perheen tilannetta uudella tavalla. Myös Rautio (2016, 119) on tuonut esille, miten vanhemmat osoittavat usein kiitosta saamaansa keskusteluapua kohtaan, vaikka he olisivatkin ilmaisseet halunsa konkreettisemmalle, arkiselle avulle.

Perhetyö näyttäytyi tunnetyönä myös vanhempien kuvauksissa toistuvana teemana tueta turvallisuuden tunteen luojana. Perhetyöntekijän säännöllinen käyminen perheen luona loi osalle vanhemmista tunteen siitä, että työntekijään voi turvautua vaikeissa tilanteissa. Vanhemmat kuvasivat tukea *turvana*, *helpotuksena* ja *stressin vähentäjänä*.

*”—tietty omaakin henkistä tasapainoo helpottaa, et ei oo ihan niin kova stressi joka asiasta, ku tietää, et on mahdollisuus saada jotakin apua jostainpäin, niin pois päin, ei tarvi ihan yksin kirotta täällä” (H4)*

Aineistositaatissa vanhempi (H4) koki, että tieto mahdollisuudesta saada apua oli tukenut vanhemman omaa henkistä vointia. Vanhempi liitti kokemuksen tiedosta, että tukea on saatavilla, tunteeseen siitä, ettei ole yksin perhe-elämän haasteiden kanssa. Turvan tunnetta luova tuki oli vanhemmalle siis myös sitä, että perhettä koskevia asioita voitiin pohtia yhdessä. Yksinäisyys ja yksinään huolestuminen perhettä koskevista asioista näyttäytyi vastakohtana tuen saamiselle vanhemman puheessa. Perheiden saama tuki

turvallisuuden tunteen luojana on tullut esiin myös muissa tutkimuksissa (esim. Pohjolainen 2019, 88; Rautio 2016, 80).

### 5.3. TUKI TIEDON ANTAJANA JA ARJEN OHJAAJANA

Moni vanhemmista kuvaili perhetyön tukea ilmaisuilla, joissa palvelun tuki näyttäytyi tiedollisena ja ohjeistavana apuna arjen asioissa. Viljamaa (2003, 25) kuvaa perheiden saamaa tiedollista eli informatiivista tukea muun muassa neuvoiksi, tiedon jakamiseksi ja avuksi, joka auttaa ratkaisemaan perheiden ongelmia. Tiedon antaminen ja ohjaus liittyivät vanhempien puheessa niin käytännön asioiden ja kodin järjestelyjen ohjaukseen ja neuvontaa, vanhemmuuden ja kasvatuksen neuvontaan kuin ohjauksena muihin saatavilla oleviin palveluihin.

Vanhemmat kuvailivat perhetyön tukea saatuina *vinkkeinä, neuvoina ja asioiden selittämisenä*.

*”—ööö sit oli nää hampaa tulossa hänellä, aika kivulias juttu, että se vaan itki ja oli kuumeessa koko aika, sit oli tää, et tuore jäätynyt porkkana pakastimeen ja sitten se imeskeli sitä eli semmosia konkreettisia apuja, vinkkejä, mitä voi olla et koskaan ei oikeestaan tiedä, että siitä tulee, niinku semmosia hyviä juttuja” (H1)*

Edellä oleva sitaatti kuvaa perhetyötä tukena, joka oli antanut konkreettisia ohjeita ja neuvoja muun muassa lapsen kanssa toimimisen avuksi. Vanhemmat kokivat perhetyöntekijän omaaman tiedon tukeneen heitä arjessa ja vanhemmuudessa silloin, kun perhetyöntekijä oli jakanut tietoaan neuvoina perheelle. Vanhempien tarve ohjeille vanhemmuuden tukemiseksi on huomioitu myös aikaisemmassa tutkimuksessa: Korkiakankaan (2005, 68) mukaan vanhemmat odottivat perhetyöltä juuri neuvoja lasten kasvatukseen ja ongelmien ratkaisuun.

Selkeän ohjauksen ja neuvonnan kuvaus oli kuitenkin aineistossa vähäistä ja esiintyi vain muutamassa vanhemman puheenvuorossa. Vanhemmat eivät perhetyön tukea kuvatessaan tuoneet paljoa esille neuvonnan ja ohjauksen käsitteitä. Samalla myös vanhempien suhtautuminen neuvontaan tukena vaihteli.

*”kai se on sitä, että minua kasvatetaan aikuisena, et minä voisni niinku paremmin kasvattaa mun [lasta]” (H6)*

Jotkut vanhemmat suhtautuivat siis myös hyvin kriittisesti perhetyön tukeen vanhemman ohjauksena. Sitaatin vanhempi (H6) koki haastattelussa, että hänellä oli jo tarvittavat tiedot lasten kasvatuksesta, ja loi kuvan perhetyön tuesta puuttumisena vanhemman omaan tehtävään. Tuen toteutuminen näyttäytyi haastavana, sillä vanhempi ei kokenut tarvetta vanhemmuuden ohjaamiselle. Tämä voi kertoa siitä, että neuvojen ja ohjeiden antaminen vaatii vanhemmalta kykyä ja halua vastaanottaa ammattilaisen tietoa. Kuten Pohjolainenkin (2019, 138) nostaa esiin: kotikasvatusta pidetään vanhemmalle kuuluvana omana vastuuna, jolloin perhetyöntekijän saapuminen kotiin ohjeineen ja neuvoineen voi tuntua vanhemmasta epäonnistumiselta kasvatustehtävässään. Myös Järvinen ym. (2012, 179) kuvailee perhetyössä mahdollisesti muotoutuvaa tilannetta, jossa asiantuntija neuvoo perhettä toiminnassa, jolloin toimijuus tilanteessa siirtyy helposti asiantuntijalle, eikä perheenjäsenet näin ollen ehkä sitoudu neuvoihin ja ohjeisiin. Aineiston vanhempien ajatukset antavat aihetta pohtia neuvojen ja ohjeiden antamisen sensitiivisyyttä ja perheen omien arvojen ja tapojen yhä parempaa huomioimista osana tukea.

Toisaalta toimiessaan ohjaus on uusien näkökulmien avaamista perheelle ja vanhemmille.

*”—ja sit ollaan katottu, et mitä siin kannattaa sit toimia siin tilanteessa, et jos vaikka toinen alkaa heittää toista jollain leluilla taikka, tai muuta vastaavaa niin meil on sit näytetty tai sanottu, et miten kannattais tai katottu, et mitä me tehään silloin ja sitten neuvottu, että... Joo, ihan semmosta...” (H5)*

Jotkut vanhemmat puolestaan olivat kokeneet perhetyön pystyneen monipuolisesti autamaan ja ohjaamaan kotona haastavissa tilanteissa lasten kanssa. Tuki haastavissa tilanteissa oli vanhemman mukaan ollut sekä suoraa ohjeistusta että mallintamista ja ohjaamista tilanteen jälkeen. Vanhempi loi kuvan siitä, miten vanhempien ohjaus on tapahtunut yhdessä perhetyöntekijän kanssa pohdiskellen erilaisia vaihtoehtoja toimia lasten kanssa.

Vanhemmat toivat esille myös kokemuksia perhetyön tuesta tiedollisena tukena muista saatavilla olevista palveluista ja avustuksista, joihin perheet ja vanhemmat olisivat oikeutettuja. Vanhemmat kuvasivat perhetyöntekijän ohjanneen vanhempia paitsi muihin perhepalveluihin myös terveydenhuollollisiin palveluihin, vammaispalvelun asiakkaiksi ja erilaisiin kerhotoimintoihin. Myös vertaistuki nimettiin yhtenä palveluna, josta vanhemmat olivat saaneet tietoa perhetyön kautta. Palvelut, joihin vanhempia oli heidän mukaansa ohjattu, liittyivät myös lasten tukemiseen, mutta suurin osa palveluiden kuvauksista liittyi vanhempien oman jaksamisen tukemiseen. Järvinen ym. (2012, 22) kuvaa perhetyön tärkeänä tavoitteena juuri muista palveluista tiedottamisen perheelle. Tällainen perheiden tiedollinen tukeminen oli yleistä vanhempien kuvauksissa.

#### 5.4. TUKI PERHE-ELÄMÄN JA VANHEMMUUDEN KONTROLLINA

Käytännöllisen tuen, tunnetuen ja tiedollisen tuen lisäksi osan vanhempien puheessa perhetyö näyttäytyi tuen sijaan ennemminkin kontrollina ja puuttumisena perheen elämään. Vanhemmat kuvasivat tällöin perhetyön tukea osin tuomitsevana ja vanhempia syyllistävänä. Lisäksi he kokivat, että tuki vaati liikaa perheeltä, mihin vanhemmat eivät pystyneet vastaamaan. Perhetyöhön liittyikin vahvasti tuen ja kontrollin välinen tasapainoilu: perhetyöntekijät toimivat perheiden kotona ja joutuvat toisinaan asettamaan rajoja ja puuttumaan perheen elämään, mikäli perhetyöntekijä kokee tämän hyödyttävän perhettä (Korkiakangas 2005, 83). Lastensuojelun perhetyössä kontrolli ja pakko on erityisesti läsnä, mutta myös sosiaalihuoltolain mukaisessa perhetyössä kontrollin elementtejä on nähtävissä. Rautio (2016, 31) kirjoittaa ennaltaehkäisevään työhön liittyvästä huolen huomioimisesta: asiantuntija joutuu myös ennaltaehkäisevässä työssä nostamaan esiin perhettä koskevaa huolta, mikä saattaa aiheuttaa pakon ja kontrollin tunnetta perheen ja asiantuntijan väliseen suhteeseen. On selvää, että raja tukemisen ja puuttumisen välillä on häilyvä (esim. Rautio 2016, 34), mikä nousi esiin myös aineistossa.

Perhetyön tuki näyttäytyi osalle haastateltavista vanhemmista näiden toimintaa syyllistävänä ja tuomitsevana. Tällöin perhetyön *tuesta* puhuminen vaikutti haastavalta, sillä vanhemmat eivät tuoneet esille hyötyneensä syyllistävältä tuntuneesta perhetyön toiminnasta.

*”siellä vaan haetaan syytä, että, miksi äiti ei nyt, ja miksi äiti ei pidä kuria, ja miksi äiti ei vaadi lapselta sitä ja tätä ja tuota” (H6)*

Edellä oleva sitaatti kuvaa vanhemman kokemusta siitä, miten perhetyö keskittyi syiden hakemiseen vanhemmasta perheen tilanteen ratkaisemiseksi. Vanhempi suhtautui negatiivisesti tukeen, joka kohdistui vanhempaan itseensä ja tämän toiminnan kielteiseen syyntään. Vanhemmat kuvailivat myös, miten olivat kokeneet, että heitä syyllistettiin kyvyttömyydestä saada aikaan muutoksia perheen tilanteeseen. Tällaisten kuvausten mukaan vanhemmat kokivat epämurkavana saada negatiivista palautetta perhetyöntekijältä, eivätkä he kokeneet, että perheen omaa tilannetta ja kykyä muutokseen olisi huomioitu tarpeeksi tukemisessa.

Tuen kokeminen kontrollina näyttäytyi vanhempien puheessa myös näkemyksenä siitä, että tuki vaati liikaa perheeltä, eikä vanhemmat kokeneet pystyvänsä vastaamaan näihin vaatimuksiin. Vanhemmat kokivat tällöin, että heiltä ja perheen lapsilta odotettiin liikoa, eikä vaatimukset tuntuneet vanhemmista kohtuullisilta ja heidän tilanteeseensa sopivilta.

*”—se vaatimus hänen kannaltaan oli vähän liian iso, että siinä sitten, se otti nyt koville sitten, että se aika oli täynnä periaatteessa ja se ei ollu tapahtunu, mitä hänen piti osaa, että siitä lähti taas se uusi stressiruljanssi, että mä en ole pystynyt, vaikka oli niinku käytännössä käytössä kaikki nämä apuhenkilöt” (H1)*

Aineistositaatissa vanhempi (H1) kuvasi perhetyön odottaneen vanhemmalta ja lapselta enemmän, kuin mihin he olivat pystyneet. Tämä oli aiheuttanut vanhemmassa stressiä ja onnistumisen painetta tukemisen ja avun sijaan. Vanhemmat kuvailivat perhetyön tukea myös vanhemman *juoksuttamisena* sekä liiallisina, suorina vaatimuksina lapsen rajoittamisessa.

Vanhemmat kuvailivat perhetyön tukea myös puuttumisena perheen arkeen ja toimintatapoihin. Tuki näyttäytyi tällöin puuttumisena esimerkiksi tilanteissa, joissa perhetyöntekijä ja vanhempi olivat eri linjoilla perheen tai vanhemman toimintatavoista tai joissa vanhempi ei täysin ymmärtänyt perhetyöntekijän tavoitetta tukemisessa.



*”hän nokkii täällä mun syömisiä ja minun siivoamisia, ’kuin sinä siivoat täällä’ ja ’sul on liian siisti koti’, tämmöst kaikkee, mikä ei kuulu tähän olennaiseen ollenkaan” (H6)*

Aineistositaatissa haastateltu vanhempi (H6) oli kokenut perhetyöntekijän puuttuneen arkeen ja vanhemman tapoihin: vanhempi toi esille, ettei mielestään kokenut, että tämän omaan ruokavalioon tai siivoamiseen puuttuminen kuulunut perhetyöntekijän tehtäviin tai tukenut perhettä olennaisesti. Tuki näyttäytyi kontrollina asioissa, jotka eivät vanhemman mielestä kuuluneet perhetyön tukeen.

Arnkil & Erikssonin (1996) mukaan kontrollia käytetään sosiaalisessa tukemisessa rajoittamaan ei-toivottua käytöstä. Ratkaisevaa kontrolloivan tukemisen käyttämisessä on heidän mukaansa kuitenkin se, että näyttäytykö kontrolloiva toiminta asiakkaalle voimaannuttavana vai alistavana. Kontrolli on asiakasta alistavaa silloin, jos asiantuntija tyrkyttää vaatimuksiaan ilman herkkyyttä asiakkaan tilanteelle. (Arnkil & Eriksson 1996.) Aineistossa vanhempien kokemukset perhetyön syyllistävydestä, liian korkeista vaatimuksista ja sen puuttumisesta vanhempien mielestä epäolennaisuuksiin voidaan nähdä vaikuttaneen siihen, etteivät vanhemmat olleet kokeneet tukitoimia voimaannuttavina. Huoli perheestä ei näyttäydy näissä kuvauksissa yhteisenä ja jaettuna, vaan ylhäältä päin annettuna. Kaikon (2004, 68) mukaan tukemisen onnistuminen vaatii perhetyöltä hyvän vuorovaikutuksen periaatteiden toteutumista, kuten asiakkaan kunnioitusta. Tällainen tukeminen ei onnistu aineiston kontrollia korostavissa vanhempien kuvauksissa.

## 5.5. TUKI, JOKA EI KOHTAA PERHETTÄ

Suurin osa haastatelluista vanhemmista kuvaili perhetyötä myös tukena, joka ei täysin kohdannut heidän perhettään ja tukemisen tarpeita. Kohtaamaton tuki näyttäytyi vanhempien puheessa ennen kaikkea ehdotuksina muunlaisesta tuesta, jonka vanhemmat olisivat kokeneet olennaisempana omassa tilanteessaan. Vanhemmat kuvasivat monenlaisia tuen muotoja, joiden he uskoivat tukevan vanhempaa ja perhettä paremmin: vertaistukea, tunnetyöskentelyä, käytännönläheisempää tukea, ohjauksellisempaa tukea sekä vahvempaa lapsen tukemista.

Käytännöllisemmän, arkisemman avun tarpeen toi esille moni vanhemmista. Vanhemmat kokivat, että konkreettinen arjen askareissa auttaminen oli hyödyllisempää kuin perhetyön psykososiaalinen, keskustelullinen tuki. Vanhemmat kuvasivat, miten perhetyöntekijä käy katsomassa ja kysymässä kuulumisia, mutta toive konkreettisemmasta työotteesta kuului monen vanhemman kuvauksissa.

*”tässä käy vaan ainoostaan, ku välillä nyt tämä [perhetyöntekijä], kuka sitten kysyy, et miten meillä sujuu, ja se on siinä --- et silloin tällön vaiks joku ja tekis ruoan valmiiks vaiks pariks päivää, et ei tarvis niinku ressaata” (H2)*

Vanhemmat toivat esille muun muassa tarpeen avusta kotitöissä, ruoanlaitossa, kyyditsemisessä tai lapsen viemisessä harrastuksiin tai kouluun. Yksi vanhempi koki, että perhettä tukisi parhaiten raha tai uusi kuivausrumpu. Vanhemmat kokivat myös tarvetta ohjaukselliseen, toiminnalliseen tukemiseen psykososiaalisen tukemisen sijaan. Myllärniemi (2007, 86) on korostanut perhetyön oivallista mahdollisuutta yhdistää keskustelullista työtettä ja toiminnallista yhdessä tekemistä perhetyön työtapana. Myllärniemen mukaan perheet voivat helposti turhautua puhumisen kautta tapahtuvaan työskenteleeseen, jolloin toiminnallisten työtapojen hyödyntäminen voi olla toimiva ratkaisu. Aineiston vanhemmat kokivat kuitenkin, ettei toiminnallisia työtapoja ollut hyödynnetty riittävästi työn ohessa.

Vanhemmat toivat esiin myös kokeneensa, että perhetyön lakisäätteiset rajoitukset vaikuttivat siihen, ettei tuki kohdannut perheen tarpeita. Perheet tarvitsisivat erilaisia tukemisen muotoja, mutta perhetyöntekijän työtä rajoitetaan, eikä perheiden haasteisiin tästä syystä kyetä vastaamaan. Tuki näyttäytyy tällöin rajoittuneena, kykenemättömänä kohtaamaan perheiden ongelmia. Lisäksi työntekijöiden velvollisuus tehdyn työn kirjaamiseen ja dokumentointiin näyttäytyi tukeen vaikuttavana tekijänä. Vanhemmat toivat esille, että kirjoitustyö vaikutti vievän aikaa perheen kanssa tehtävältä tukityöltä. Perhetyötä on aikaisemmassa tutkimuksessa kuvattu juuri kykeneväiseksi kohtaamaan perheitä, sillä perhetyön tulisi näyttäytyä ennen kaikkea palveluna, jossa hallinnolliset tehtävät jäävät vähemmälle (Perämaa 2002, 77). Perhetyön tulisi antaa mahdollisuuksia räätälöidylle työotteelle (Myllärniemi 2007, 9), mutta aineiston vanhemmat kuvasivat myös päinvastaisia kokemuksia.

Tuen kohtaamattomuus perheen tarpeisiin nähden tuli esille vanhempien puheessa myös toiveena tuen kohdistumisesta enemmän perheen lapsiin. Vanhemmat kokivat tällöin, ettei lapset olleet saaneet suoraa tukea perhetyöltä, vaan vanhempaa oli ohjattu tekemään muutoksia, jota kautta työ oli vaikuttanut myös lapseen. Aineisto todentaa Hurtigin (2003, 37) kuvaamaa tihkuvan auttamisen mallia, jossa perhetyön tuki kohdistuu ennen kaikkea vanhempiin, minkä tarkoituksena on, että vanhemmat pystyisivät voimavaraistuessaan tukemaan paremmin lapsiaan. Vanhemmat kokivat kuitenkin aineistossa tarvetta lasten henkilökohtaiselle tukemiselle.

*”—ottais ton perhetyön pois, ja laittas niinku tällaselle ihmiselle, niinku mun poika, tukihenkilön, eikä perhetyöntekijää. koska se tukihenkilö saa paljon paremmin aikaseksi, ku tommonen perhetyöntekijä, koska se keskittyy siihen lapseen, ku tää perhetyöntekijä, hän rupee vaan mun kanssa höpöttään – puhuttiin säästä ja kukista ja kaikesta” (H6)*

Edellä oleva sitaatti kuvaa vanhempien kokemusta siitä, miten perhetyön tuki ei ollut kohdistunut tarpeeksi lapseen, vaan tuki oli näyttäytynyt keskusteluna vanhemman kanssa. Hurtig (2003, 184-185) on tutkimuksessaan pohtinut sitä, miten lasten kohtaaminen vaatii erityistä kontaktia ja osaamista. Työntekijän saattaa hänen mukaansa näin ollen olla usein helpompi työskennellä vanhempien kanssa sivuuttaen lapsi tuntevana ja tahtovana perheenjäsenenä. Perhetyössä on myös Korkiakankaan (2007, 71-72) mukaan taipumuksena jäsentyä aikuisten, vanhempien ja työntekijöiden väliseksi toimijuudeksi, kun taas lapset ovat vain toiminnan kohteita. Aineiston vanhemmat toivat esiin samankaltaisia kokemuksia tukemisen keskittymisestä perheen aikuisiin.

Aineistossa esiintyi myös kokemuksia tuen hyödyttömyydestä perheen tilanteessa. Näissä kuvauksissa vanhemmat eivät osanneet kuvata lähes mitään perhetyön tuen keinoja vaan kuvauksissa painottui tuen hyödyttömyys ja epäolennaisuus.

*”mä ymmärrän semmoseen paikkaan perhetyöntekijän, jossa kämppä on ku pommi, jossa ei saa vanhemmat mitään aikaseks, jossa pitäs ohjata kämppä kuntoon --- ei mua tartte asioiden hoitamisessa auttaa, ku mä osaan kaikki asiani” (H6)*

Vanhempi (H6) koki, ettei perhe tarvinnut tukea asioissa, joissa perhetyöntekijä oli halunnut perhettä auttaa. Uusimäen (2005, 96) mukaan perhetyössä on kyse siitä, että per-

he lähestyy työntekijää erilaisilla haasteilla, joihin työntekijä ammattilaisena pyrkii vastaamaan. Ihanteellisesti työntekijä ei joudu määrittelemään tuen tarpeita ikään kuin ylhäältäpäin, vaan yhdessä perheen kanssa. Aineistossa vanhemmat kuvasivat kuitenkin kokemuksia, joissa tuen hyödyllisyys ei ollut avautunut vanhemmalle. Työskentely ja tukemisen onnistuminen vaatii Raution (2016, 128) mukaan yhteisiä pelisääntöjä ja jaettuja tavoitteita: näin ei aineiston vanhempien mukaan aina kuitenkaan ollut.

## 6. ASIAKASLÄHTÖISIÄ NÄKÖKULMIA PERHEIDEN SAAMAAN TUKEEN

Edellä olen kuvannut, millaisena haastatellut vanhemmat ovat kokeneet sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön antaman tuen. Seuraavaksi liitän vanhempien kokemuksen perheen tukemisesta siinä tapahtuvaan asiakaslähtöisyyden toteutumiseen tai sen esteisiin.

Asiakaslähtöisyys perheiden kehyksessä voi tarkoittaa perheiden huomioimista kokonaisuudessaan, perhelähtöisyyttä. Korkiakangas (2007, 45) kuvaa perhelähtöisyyttä yksinkertaisimmillaan perheen ja työntekijän tasavertaisuudeksi sekä perheen nostamisena keskustelujen ja päätöksenteon keskiöön. Lasten ja aikuisten huomioiminen yksilöinä perhetyön työskentelyssä nousi aineistossa kuitenkin myös esiin. Aineiston ja aikaisemman tutkimuksen pohjalta käsittelen analyysissä seuraavia asiakaslähtöisyyden osa-alueita: perheen ja työntekijän vuorovaikutuksellista suhteita, työskentelyn avoimuutta ja joustavuutta, perheen tiedon ja tarpeiden huomioimista sekä perheen osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia.

### 6.1. LUOTTAMUS JA VUOROVAIKUTUS TUKISUHTEESSA

Yhtenä tärkeänä asiakaslähtöisyyden osatekijänä voidaan pitää asiakassuhteen toimivuutta, vuorovaikutusta ja keskinäistä luottamusta. Virtasen ym. (2011, 19) mukaan asiakaslähtöisyyteen pyrkiessä tärkeää on asiakkaan, tässä tapauksessa perheen, ja työntekijän sekä organisaation välinen pyrkimys kumppanuuteen, toimiva vuorovaikutus ja asiakassuhteen luottamuksellisuus. Asiakaslähtöisyyden toteutuminen edellyttää erityisesti työntekijältä kykyä hyvään, vuorovaikutukselliseen työskentelyyn, jossa perheelle annetaan vastuuta (Korkiakangas 2007, 46). Aineisto toi esiin tukisuhteen vuorovaikutusta ja luottamusta sekä estäviä että edistäviä tekijöitä.

Vanhemmat toivat esiin perhetyöntekijän ja perheen välisen tukisuhteen vuorovaikutuksen piirteitä. Osa vanhemmista kuvasi vuorovaikutuksessa toteutunutta asiakaslähtöisyyttä: vanhemmat kokivat tällöin, että heitä oli kuunneltu sekä ymmärretty, vuorovaikutus ja keskustelut käytiin perheen tilanteesta käsin, ja vuorovaikutus perhetyöntekijän kanssa näyttäytyi inhimillisenä ja huomioivana. Toisaalta osa vanhemmista kuvasi per-

heen ja perhetyöntekijän välisen vuorovaikutuksen haasteellisuutta: tällöin vanhemmat olivat kokeneet muun muassa, että vuorovaikutuksellinen suhde ei perustunut aina avoimuuteen. Vanhempien puheessa esiintyi myös kuvauksia perhetyöntekijän ja vanhempien välisistä väärinymmärryksistä. Lisäksi osa vanhemmista koki, ettei erityisesti lasten ollut helppo luoda vuorovaikutuksellista suhdetta perhetyöntekijän kanssa. Lisäksi perhetyöntekijän ja perheiden välinen luottamus vaikutti asiakkaan kokemukseen koetusta tuesta. Vanhempien kokemukset tukisuhteen luottamuksellisuudesta olivat vaihtelevia.

Onnistunut, hyvä vuorovaikutussuhde perhetyöntekijän ja perheen välillä näyttäytyi vanhempien kuvauksissa kokemuksina perhetyöntekijän osoittamasta ymmärryksestä, kuuntelemisesta ja mahdollisuudesta puhua suoraan työntekijälle.

*”Ei oo mitään asiaa, mistä ei ois voinu puhua, ei. Vaikka välillä on miettinytki, et voiks tätä sanoo, mut sitku on vaan sanonu, niin sit ei oo sellasta asiaa, mistä ei ois voinu puhua.” (H5)*

Vanhemmat pitivät tärkeänä tukisuhteen avoimuutta ja inhimillistä työtettä: sitaatin vanhempi (H5) oli kokenut, että perhetyöntekijälle pystyi puhumaan perhettä koskevista asioista rohkeasti. Vanhemmat toivatkin aineistossa esiin tukisuhteen vuorovaikutuksen piirteitä, joita voi kuvata asiakaslähtöisyyden ajatusta tukeviksi: vanhempien puheessa toistui tukisuhteessa tapahtuva perheen, erityisesti vanhempien, kuunteleminen, perheen ymmärtäminen omassa tilanteessaan sekä tukisuhteen avoimuus. Asiakaslähtöisyyden toteutuminen vuorovaikutuksellisessa tukisuhteessa ei Virtasen ym. (2011, 21) mukaan aina tarvitse suuria tekoja, vaan kyse voi olla juuri ”pienistä”, inhimillisistä teoista. Aineistossa vanhempien kuvaukset tukisuhteen onnistuneesta vuorovaikutuksesta edusti juuri tällaista ”pientä inhimillisyyttä”, mikä auttoi asiakaslähtöisen kokemuksen syntymisessä. Toisaalta hyvän vuorovaikutuksen perheen lasten kanssa toi esille vain yksi vanhemmista:

*”hehän [lapset] nauttii, et nytkin he huutaa, ku he on kuullu, et [perhetyöntekijä] on käyny tääl päiväl, ni ’miksei se tuu sit, ku me ollaan kotona’” (H5)*

Vanhemmat toivat kuitenkin esille myös vuorovaikutussuhdetta vaikeuttavia tekijöitä. Hyvän vuorovaikutuksen esteinä koettiin ymmärryksen ja yhteisen tavoitteen puute sekä erilaiset väärinymmärrykset. Kuvauksissa vanhempi saattoi kokea, että perhetyöntekijä oli tukisuhteen aikana syyllistänyt vanhempaa perheen haasteista, eikä vanhempi tällöin kokenut, että olisi saanut osakseen ymmärrystä.

*”—mitä mä yritän selittää niinku omana ajatuksena, sitten öö nämä työntekijät niinku ymmärtää mua väärin, ne ottaa niinku tän, ne kääntää sen peilikuvaksi, eli ne siinä väärinymmärryksessä on välillä, ja alussa oli ihan runsaasti niinku sitä, että mää en osannu niinku itse ilmaista näin, ku mä halusin, ja nämä ei ymmärtänyt mua, mitä mä halusin” (H1)*

Vanhemman (H1) kuvauksessa asiakaslähtöisen, onnistuneen vuorovaikutuksen toteutuminen näyttäytyi haasteellisena. Vanhempaa ei ollut tukisuhteessa täysin ymmärretty, mikä oli johtanut vanhemman mukaan perhettä koskevien asioiden vääristelyyn sekä siihen, ettei vanhempi kokenut saaneensa ilmaista työntekijälle omia toiveitaan. Ikävien tulkintojen, väärinymmärrysten ja ristiriitojen syntymisen mahdollisuus on tuotu esiin myös Raution (2016, 127) tutkimuksessa: asiakaslähtöisyyden toteutuminen vaatii puolestaan työntekijän ja vanhempien yhteistä, selkeää kuvaa työstä ja sen sisällöistä.

Perhetyön mahdollisuus luoda hyvä vuorovaikutussuhde erityisesti perheen lapsiin oli joskus haastavaa. Joskus lapsen oli vaikea hyväksyä kotona käyvä perhetyöntekijä vanhemman ollessa läsnä. Yksi vanhempi kuvasi lasten pelkäävän toisinaan työntekijää ja pohtivan, mitä perhetyöntekijälle uskaltaa sanoa. Vanhempi kokikin, että perhetyön tukemiseen varattu aika on vuorovaikutussuhteen luomiseen lasten kannalta vähäistä. Lasten kohtaaminen perhetyössä vaatisi vanhemman (H2) mukaan enemmän paneutumista ja aikaa:

*”se kaks tuntii – jos silleen mieltii, et lastenki pitäs tehdä ja luoda sitä suhdetta, niin se on tosi lyhyt aika loppupeleissä” (H2)*

Lasten kohtaaminen asiakaslähtöisesti perhetyön vuorovaikutuksellisessa suhteessa ja sen tuessa koettiin osin haasteelliseksi. Aikaisemmassa tutkimuksessa on myös tunnistettu lasten jääminen helposti työskentelyssä syrjään, aikuisten välisen kontaktin korostuessa tukisuhteessa (esim. Hurtig 2003, 38). Vanhempien kokemukset tukevat osin

tätä näkemystä, lasten läsnäolo tapaamisilla oli vähäistä ja vuorovaikutukseen ei aina panostettu vanhempien mukaan tarpeeksi.

Myös luottamuksen teema näyttäytyi tärkeässä osassa vanhempien kuvatessa perhetyön tukisuhteen vuorovaikutusta. Raution (2016, 119) mukaan luottamuksellisen suhteen syntyä edesauttaa erityisesti perheen äärelle pysähtyminen, perheen kuunteleminen ja kohtaaminen ja keskustelun avoimuus. Myös aineiston vanhemmat tunnistivat ja toivat esille luottamuksen merkitystä. Vanhempien kokemukset luottamuksen tunteesta perhetyöntekijän sekä perhepalveluiden organisaation ja perheen välisessä tukisuhteessa kuitenkin vaihtelivat. Luottamuksen toteutumisen tunne tukisuhteessa liittyi vanhempien puheessa eri asioihin: vanhemmat kuvasivat muun muassa luottamusta siihen, ettei työntekijä toimi perheen selän takana ja että yhdessä sovitut asiat tulivat hoidettua. Vanhemmat kuvasivat myös sitä, miten pystyivät luottamaan perhetyöntekijän asiantuntijuuteen tukisuhteessa.

Vanhemmat toivat kuitenkin myös esille epäluottamuksen tunteita. Luottamuspulaa kuvaavat ilmaisut olivat vanhempien puheessa yleisiä ja liittyivät niin luottamuksen puutteeseen joko perhetyöntekijää tai organisaatiota kohtaan tai luottamuksen puutteeseen tukisuhteen kestävyyttä koskien.

*”—kun alussa oli koko ajan vaan pelko siitä, että mitä mun täytyy puhua, mitä mun täytyy kysyä, minkälaiset rajat, mite mun täytyy olla, mitä on seuraus?” (H1)*

Aineistositaatissa haastateltu vanhempi (H1) koki, ettei pystynyt ennakoimaan tukisuhteen alussa, mitä puhumisesta ja perheen asioiden jakamisesta perhetyöntekijän kanssa seurasi. Vanhemman kuvaus toi esille epävarmuuden kokemusta, jota myös muut vanhemmat olivat kokeneet tukisuhteessa.

*”no meil on nyt maaliskuun loppuun asti, ja jatkosta ei tietoa, et tota, mä en sais elää tämmösessä epätiedossa, mä en siedä semmosta” (H2)*

Edellä esitetyssä sitaatissa epäluottamuksen tunne liittyi puolestaan mahdollisuuteen luottaa perhetyön tuen jatkuvuuteen: vanhempi koki epämiellyttävänä sen, ettei perhetyön tuen jatkosta kerrottu perheelle etukäteen, vaan vanhempi koki joutuvansa elämään



epätietoisuudessa. Yleensäkin epätietoisuus tukisuhteen jatkuvuudesta oli aineistossa yleistä. Haastateltavat vanhemmat toivat esiin, että tukisuhteen jatkuvuuteen ja tuen kestävyYTEEN oli haastava luottaa, sillä perheitä ei ollut informoitu hyvissä ajoin. Virtanen ym. (2011, 21) ovat myös tuoneet esille tutkimuksessaan asiakkaiden kokeneen, että asiakaslähtöinen palvelu oli heille prosessi, jossa asiakas oppi luottamaan työntekijään ja tämän tuen jatkuvuuteen. Aineiston vanhempien kokemus tuen kestävyYDEN epävarmuudesta sekä muusta luottamuspulasta voi näin ollen nähdä vaikuttaneen vanhempien kokemukseen tuen asiakaslähtöisyydestä.

## 6.2. AVOIMUUS JA JOUSTAVUUS PERHEIDEN TUKEMISESSA

Asiakaslähtöisyyden toteutuminen ja haasteet avautuivat aineistossa myös vanhempien kuvauksina tuen avoimuudesta, joustavuudesta ja saatavuudesta. Virtanen ym. (2011, 21) kuvaa yhtenä asiakaslähtöisyyden toteutumisen edellytyksenä asiakkaan oikeutta saada itseään ja tukiprosessia koskevaa tietoa. Lisäksi asiakaslähtöisyyden toteutuminen vaatii heidän mukaansa, että asiakas kokee, että tukipalvelu on helposti saatavilla ja että se joustaa asiakkaan vastaanottokyvyn mukaisesti. Palveluiden joustavuus ja sovitaminen asiakkaan aikatauluun ja tarpeisiin lisää Virtasen ym. (2011, 21) mukaan asiakkaiden tyytyväisyyttä tukipalveluun. Avoimuuden, joustavuuden ja tilannekohtaisuuden teemat tulivat esille myös aineiston vanhempien puheessa.

Osa vanhemmista oli kokenut tiedon kulun omaan tukisuhteeseen liittyen avoimeksi: vanhemmat kuvasivat tällöin, miten tukisuhteessa työntekijä oli selvittänyt vanhemmalle aluksi epäselväksi jääneitä asioita. Avoin tukisuhde näyttäytyi myös turvallisena; vanhemmat kuvasivat, miten tukisuhteessa ei tarvinnut *jännittää*, vaan tukisuhde oli perheelle avoin ja työskentelyprosessi näyttäytyi selkeänä. Moni vanhempi toi kuitenkin esille myös, että tiedon hakemisessa tuli olla itse asiakkaana aktiivinen.

*”—jos mä en osaa itse kysyä, niin se ei kyllä kerro. Sen pitäs osaa kertoa mulle kaikista tämmösistä tuetuista lomista ja tämmösistä, sen pitäs osata kertoa, ja kaikista mahdollisista niinkun ruoka-avustuksesta tai tämmöstä näin, ei mitään semmosta, emmä oo saanu mitään tietoa” (H6)*

Asiakkaalle kuuluva tieto liittyy Virtasen ym. (2011, 25) mukaan niin asiakasta itseään ja tämän tukiprosessia koskevaan tiedonsaantioikeuteen kuin oikeuteen saada tietoa

muista palveluista. Aineistositaatissa vanhempi (H6) toi esille, miten oli kokenut, ettei ollut saanut tarvitsemiaan tietoja muista saatavilla olevista palveluista perhetyöntekijältä. Vanhempi koki, että tiedon saaminen itseään koskevissa asioissa vaati aktiivisuutta ja oma-aloitteisuutta asiakkaana, ja näin ollen asiakaslähtöisyys tukemisessa ei täysin toteutunut.

Osa vanhemmista toi esille myös tiedonkulun suoranaista heikkoutta ja kokemuksia siitä, ettei perhe ollut tietoinen itseään koskevien asioiden kulusta. Tiedonkulun heikkoudet liittyivät erilaisiin kokemuksiin: Vanhemmat kokivat esimerkiksi, ettei heitä ollut informoitu perheen siirtämisestä toisen palvelun asiakkuuteen. Vanhemmat kuvasivat myös, miten perheen lapsia ei ollut informoitu perhetyön palvelun tarkoituksesta perheessä. Lisäksi vanhemmat kuvasivat muun muassa sitä, miten vanhempi ei ollut saanut tietoa perhetyöntekijän lapsen kanssa keskenään tehdystä perhetyön työskentelystä. Tiedonkulun heikkoudet liittyivät vanhempien puheessa myös epätietoisuuteen perhetyön jatkuvuudesta ja päättämisen ajankohdasta:

*”Mä en sais elää tämmöses epätiedossa, mä en siedä semmosta” (H2)*

Vanhempi (H2) kuvasi tunteita, joita epätietoisuus työskentelyn jatkosta sai vanhempissa aikaa. Vanhempi koki lähes sietämättömänä sen, ettei ollut saanut tarpeeksi tietoa työskentelystä ja sen jatkosta. Tieto tuen kestävydestä ja jatkuvuudesta osana asiakaslähtöisyyden kokemusta on huomioitu aiemmissakin tutkimuksissa (esim. Virtanen ym. 2011). Toisaalta myös sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö on aina määräaikaista työtä, jonka tarpeenmukaisuutta arvioidaan kolmen neljän kuukauden välein (esim. Pohjolainen 2019, 96). Vanhemmat kokivat kuitenkin, että työskentelyn jatkosta olisi tärkeää tietää jo ennen jatkon arviointia.

Myös aineiston vanhempien kokemukset perhetyön tuen joustavuudesta vaihtelivat. Joustavuus liittyi vanhempien puheessa tukikäyntien sovittamiseen perheen aikatauluihin sekä mahdollisuuteen peruuttaa sovittuja aikoja ja sopia aikoja eri vuorokauden aikoihin. Osa vanhemmista kuvasi tukea joustavaksi ja perheen aikatauluihin sopivaksi. Vanhemmat kokivat tällöin, että olivat pystyneet itse perumaan ja sopimaan aikoja niihin aikoihin, kuin heille itselleen sopi. Vanhemmat toivat myös esille, miten perhetyön kotikäyntejä oli toteutettu joustavasti eri vuorokauden aikoihin.

*”Kyl se on ihan kivasti mun mielestä menny, et tota just, on ollu niitä ilta- ja sit on ollu näit tämmösii päiväkäyntejä” (H5)*

Vanhempi (H5) kuvasi aineistositaatissa tyytyväisyyttään perhetyöntekijän käyntien joustavuuteen: perhetyöntekijä oli käynyt perheessä vaihtelevina aikoina perheen toiveiden mukaisesti. Myös Pohjolainen (2019, 86) on tuonut esille samansuuntaisia vanhempien kokemuksia: vanhemmat pitivät hänen mukaansa erittäin tärkeänä, että perhetyössä otettiin huomiin vanhempien aikataulut, jotta vanhemmat kokivat osallistumisen helpoksi ja vaivattomaksi.

Osa aineiston vanhemmista kuvasi perhetyön tukea kuitenkin puolestaan osin joustamattomaksi. Tällöin vanhemmat kuvasivat, miten tukikäyntejä ei ollut sovittu hyvissä ajoin etukäteen tai palavereja oli jouduttu perumaan lyhyellä varoitusajalla. Muutama vanhempi kuvasi perhetyön tukea ennalta-arvaamattomana. Eräs vanhemmista oli kokenut, että ei ollut myöskään saanut vaikuttaa aikaan, jolloin perhetyöntekijä oli tullut kotikäynnille:

*”—kerran se tuli illalla tänne, kun mä sanoin, että mä en halua sua illalla, niin hän, et ’haluat tai et, niin hän tulee vaan’, hän tulee puol seittemän aikaa tää perhetyöntekijä tänne illalla” (H6)*

Tässä tilanteessa vanhemman toivetta tapaamisten aikatauluista ei ollut kuultu tai otettu huomioon. Asiakaslähtöinen, joustaminen vanhemman aikataulujen ja toiveiden mukaan ei ollut työskentelyssä siis täysin toteutunut.

### 6.3. PERHEEN TARPEET JA TIETO TUEN LÄHTÖKOHTANA

Yhtenä asiakaslähtöisyyden toteutumisen edellytyksenä pidetään asiakkaan tiedon ja tarpeiden huomioimista työskentelyn suunnittelussa ja toteutuksessa sekä tavoitteiden asettelussa. Ensinnäkin asiakkaan tarpeet ja tiedon huomioiva tukeminen saavat aikaan sen, että asiakkaat kokevat olevansa tukiprosessissa toimijoita, subjekteja. Asiakkaan tarpeen huomioiva tukeminen liittyy myös asiakkaan oikeuteen itse määrätä omasta elämästään. (Virtanen ym. 2011, 20.) Toiseksi asiakkaan tieto osana tukiprosessin toteutusta saa aikaan asiakassuhteen, jota voi kuvata käsitteillä kumppanuus tai jaettu asian-tuntijuus. Parhaimmillaan tukisuhteessa molempien, tuettavan ja työntekijän, tieto täy-

dentää toisiaan. (Rautio 2016, 52.) Aineistossa moni vanhemmista kuvasi sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä tukena, joka ei osin tai täysin vastannut perheen tuen tarpeisiin (ks. tutkielman luku 6.2.3.). Asiakaslähtöisyyden näkökulmasta vanhempien tiedon ja tarpeiden huomioiminen oli kuitenkin osin onnistunutta: lähes jokainen vanhempi koki, että perheen tarpeita ja perheen omaa tietoa oli kuunneltu ja huomioitu tukea suunniteltaessa. Osa vanhemmista kuvasi perhetyötä myös tukena, jossa vanhemmat olivat kokeneet perhetyön ottaneen perheen tarpeen, tilanteen ja tiedon huomioon niin hyvin tukiprosessissa, että tukisuhteessa voidaan nähdä asiakasymmärryksen syntymistä. Vanhemmat kuvasivat kuitenkin myös, ettei heidän tarpeitaan ja tietojaan ollut täysin ymmärretty tai otettu huomioon tukiprosessissa ja työskentelyssä. Perhetyön tuki esittäytyy näissä kuvauksissa asiantuntijalähtöisenä asiakaslähtöisyyden sijaan.

Vanhemmat kuvasivat eri tavoin tukea, jossa perheen tuen tarpeet ja tiedot oli otettu huomioon. Vanhemmat loivat esimerkiksi kuvaa tuesta, jota sai pyytää itse, ja vanhemmat olivat kokeneet, että tähän pyyntöön oli aina vastattu. Vanhemmat kuvailivat lisäksi, että asioihin, joita he olivat itse nostaneet keskustelunaiheeksi, oli perhetyön kautta puututtu, ja ne olivat saaneet vanhempien mukaan tuen myötä ratkaisun. Vanhemmat kuvasivat tiedon ja tarpeen huomioimista juuri tavoitteiden asettelussa:

*”—aika paljon sieltä työntekijältä, mutta että kyllä ne on semmosia, mitä mä oon sanonu itteki, että sisarussuhteet kaipaa just tukea, ja sit just, ne arjen haasteet, että missä tilanteissa mulla ei ole ollut tietoja ja taitoja enää” (H2)*

Vanhemman (H2) kuvauksessa käy ilmi, että perhetyöntekijä oli ohjannut tavoitteiden asettelua alkuun, mutta vanhemman omat ideat tuen tarpeelle oli työskentelyn suunnittelussa otettu huomioon. Eräs vanhemmista (H5) koki, että perheen ja vanhemman tarpeiden huomioiminen oli näkynyt myös vanhemman oman tyylin huomioimisessa:

*”Sen, minkä mä oon huomannut, et tulee luontevammin, niin sen mukaan oon menny, eikä siitä kukaa oo mittää sanonu, ei oo tullu punakynää” (H5)*

Vanhemmat pitivätkin tärkeänä perheen elämäntyylin ja mielipiteiden huomioimista osana työskentelyä, mikä on edellytys asiakaslähtöisyyden toteutumiselle.

Osassa vanhempien kuvauksista perheen tarpeiden, toiveiden ja tiedon huomioiminen voitiin nähdä toteutuneen *asiakasymmärryksen* syntymisenä. Asiakasymmärryksellä tarkoitetaan sitä, miten asiakkaan omaamaa tietoa ei ainoastaan kuulla työskentelyn aikana, vaan se otetaan työskentelyn keskiöön, ja sitä tulkitaan ja pohditaan yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakaslähtöisyyden toteutuminen edellyttääkin palveluntarjoajalta, perhetyöltä, asiakasymmärrystä. (esim. Virtanen ym. 2011, 18-19.) Asiakasymmärryksen syntyminen tukisuhteessa ilmeni vanhempien puheessa kokemuksina työskentelystä yhdessä pohtimisena. Vanhemmat kuvasivat perhetyön tuen työskentelyä me-muodossa ja toivat esille, miten perhetyöntekijän kanssa oli yhdessä mietitty, mihin perhe tarvitsee apua. Vanhempien tieto oli otettu vahvasti osaksi työskentelyä.

*”—kyl se niinku yhdessä mietittiin, että millä keinoilla, ja mikä tuntuu-, ja mun mielestä jossain vaiheessa oikein juteltiin siitä, et nää on niinkun, et näitä niinku yhdessä mietitään” (H5)*

Edellä oleva sitaatti kuvaa kokemusta työskentelysuhteen kumppanuudesta ja yhteisestä ymmärryksestä työntekijän kanssa. Vanhemman mukaan perhetyöntekijän kanssa oli käyty keskustelua suunnittelun ja työskentelyn yhteisestä toteuttamisesta. Kuvauksissa toteutuu asiakaslähtöisyyden idea tavalla, jonka myös Rautio (2016, 119) on tuonut esille tutkimuksessaan: vanhempien omille mielipiteille on annettu tilaa ja asiakas on nähty asiantuntijana omassa elämässään.

Osa vanhemmista puolestaan toi aineistossa esille kokeneensa, että heidän tarpeitaan, toiveitaan ja tietoaan ei ollut huomioitu työskentelyssä. Tällöin vanhempien kokemus tuesta näyttäytyi asiantuntijalähtöisenä työskentelynä. Vanhempien puheessa asiantuntijalähtöisyys ja tuen tarpeiden huomiotta jättäminen ilmeni vanhempien kokemuksina työntekijän ja asiakkaan, vanhemman, erilaisina ajatuksina työn tavoitteista, kokemuksina, ettei vanhempaa ollut kuunneltu työskentelyn aikana sekä kokemuksina, että vanhemman toivetta työskentelylle ollut otettu huomioon.

*”—kaikki kauheesti niinku haluaa sitä niinkun lapsen isää hoitamaan lasta, että hänen kanssa olla enemmän tekemisissä, että ei se ole mun pyyntö, mun pyyntöni oli tää, että mulla olis aikaa johonkin mennä, jos yks meistä on töissä” (H1)*

Aineistositaatissa vanhempi (H1) oli kokenut, että työntekijä ja vanhempi eivät olleet toimineet yhdessä, vaan työntekijällä oli ollut oma näkemys perheen tilanteesta, jota tämä oli lähtenyt ajamaan. Tavoitteita työskentelylle ei ollut näin ollen luotu yhdessä asiakkaan kanssa. Myös Korkiakankaan (2007, 48) tutkimuksessa asiantuntijalähtöinen tavoitteiden asettelu koettiin esteeksi asiakaslähtöisen työskentelyn toteutumiselle.

Lisäksi aineistossa esiintyi näkemyksiä, joiden mukaan vanhemman toiveet ja tarpeet oli sivuutettu työskentelyn aikana.

*”—niinku tää pojan kouluun menemisen asia, ei mihinkään, ei kuunnella, eikä tehdä mitään, mitä mä oon esittänyt tai pyytänyt, kun mä oisin halunnut viedä pojan psykan polille, 'ei, ei, ei sinne', ei he voi sitä periaatteessa niinku määrätä” (H6)*

Aineistositaatissa vanhempi (H6) ilmaisi kokeneensa perhetyö määräilevän vanhempaa ja sanelevan vanhemmalle, miten tämän tulisi toimia. Vanhempien kokemukset myötäilevät Uusimäen (2005, 86) havaintoja siitä, miten perheiden mielestä perhetyön onnistumisen mahdollisuudet pienenevät, mikäli perhetyöntekijän koetaan tulevan perheeseen neuvomaan ja määräämään ikään kuin ylhäältä päin kuulematta vanhempien toiveita.

Lisäksi vanhempien kuvauksissa esiintyi kokemuksia siitä, miten vanhemman oma asiantuntijuus perheen tilanteesta oli osin jätetty huomiotta perhetyön tukiprosessissa.

*”mä olen ite tehnyt sen eteen niin paljon töitä, että mä niinkun tunnen hänet [lapsen] niinku kaikista parhaimmin ja mä tiedän hänen ongelmat ja... sairaudet ja kaikki semmoset, että siinä niinku oli alussa vähän väärinkäsitystä tästä-” (H1)*

Sitaatti edellä kuvaa sitä, miten vanhemman ja perheen oma asiantuntijuus ja tieto oli sivuutettu perhetyön työskentelyn alkuvaiheessa. Vanhempi (H1) oli kokenut, ettei häntä ollut kuultu ja että häntä oli ymmärretty väärin. Vanhemman kuvaus tuo esille myös vanhemman kokemuksen omasta, erityisestä asiantuntijuudesta lapsensa asioissa. Asiakaslähtöisessä työskentelyssä vanhemman tiedot tuotaisiin yhteiseen työskentelyyn ja niitä käsiteltäisiin asiantuntijan tiedon kanssa rinnakkain, yhtä arvokkaana (Korkiakangas 2007, 45-46). Aineiston vanhempien kuvauksissa tällainen työskentely ei kuiten-

kaan aina toteutunut. Rantala (2002, 175) on huomionnut saman tutkimuksessaan: perheiden kanssa työskentelevät työntekijät kokivat herkästi, että perheen oman asiantuntijuuden kunnioittaminen oli haastavaa erityisesti silloin, kun perheen näkemykset ovat ristiriidassa asiantuntijan näkemyksen kanssa.

#### 6.4. OSALLISTUMISEN JA VAIKUTTAMISEN MAHDOLLISUUDET

Asiakaslähtöisyyden toteutuminen tukisuhteessa edellyttää myös asiakkaan kokemusta osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista itseään koskevassa päätöksenteossa. Halmeen ym. (2014, 100) mukaan osallistuminen tukiprosessissa kuuluu tärkeänä osana jokaisen ihmisarvoon perustuvaan oikeuteen tulla kuulluksi, ilmaista mielipiteitään ja vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon. Virtasen ym. (2011, 20) mukaan asiakaslähtöisyyteen kuuluva osallistuminen ja vaikuttaminen ei asiakkaiden mielestä tarvitse olla rajatonta päätösvaltaa asioissa, vaan jo asiakkaiden huomioiminen ja mielipiteen kysyminen auttavat asiakaslähtöisen tukipalvelukokemuksen syntymisessä. Aineiston vanhemmille osallistuminen näyttäytyi ennemminkin passiivisena työntekijän tehdessä päätöksiä.

Osallistuminen tukiprosessiin näyttäytyi haastatelluille vanhemmille osin haastavana käsitteenä. Osallistumista kuvattiin lähinnä liittyen tuen aloittamiseen, osa osasi kuvata myös osallistumista tai osallistumattomuutta tukiprosessin aikana ja sen päättyessä. Osallistuminen näkyi vanhempien puheessa erityisesti omana päätöksenä hakea perheelle tukea, tuen pyytämisenä. Osalle vanhemmista tukiprosessiin, sen suunnitteluun ja toteutukseen osallistuminen oli kokonaisvaltaisempi kokemus, missä vanhemman osallistuminen liittyi koko prosessiin sekä tuen päättämiseen. Osa vanhempien osallistumisen kokemuksista oli passiivisempia: vanhemmat olivat mukana ja yhtä mieltä työntekijän päätöksistä ja suunnitelmista, mutta vanhempi ei itse kuvannut aktiivista osallistumista prosessiin. Vanhemmat kuvasivat aineistossa myös osallistumattomuutta prosessiin ja osallistumisen esteitä. Vanhemmat toivat myös esiin sen, miten perheen ja erityisesti perheen lapset voitaisiin ottaa paremmin osallisiksi perhetyön tukeen.

Vanhemmat kuvasivat paljon osallistumista perhetyön tukeen, sen suunnitteluun ja toteutukseen liittyen tuen aloittamiseen. Monet haastatelluista vanhemmista olivat olleet

itse yhteydessä perhepalveluihin tuen aloittamiseksi. Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö ennaltaehkäisevänä, vapaaehtoisena palveluna on pyrkinyt luomaan mahdollisuuksia juuri perheiden omalle aktiivisuudelle tuen hakemisessa. Aineisto vahvistaa tätä näkemystä. Sen sijaan aikaisemmassa tutkimuksessa lastensuojelun avohuollon perhetyöstä on havaittu, että lastensuojelun avohuollon kehyksessä vapaaehtoisuuden aate ei toteudu helposti, ja perheiden vapaa valinnan mahdollisuus jää helposti toteutumatta (esim. Korkiakangas 2007, 87). Sosiaalihuoltolain mukaiseen perhetyöhön ei aineistossa liittynyt lastensuojelun avohuollon tukitoimiin helposti liitettyä vapaaehtoista pakkoa, jossa vanhemmat kokevat, että tuki on näennäisesti vapaaehtoista, mutta osallistumattomuudesta tulisi perheelle mahdollisia seurauksia (esim. Korkiakangas 2007, 47).

Aineistossa ilmeni kuitenkin vain vähän kuvauksia, joissa vanhemman mukaan osallistuminen työprosessiin olisi näyttäytynyt kokonaisvaltaisempana vaikuttamisena. Näissä harvoissa vanhempien kuvauksissa työtä oli suunniteltu ja tehty kaiken aikaa yhdessä perheen kanssa. Vanhemmat olivat tällöin kokeneet myös osallistuneensa päätöksentekoon perhetyön päättämisestä perheessä:

*”joo, se loppu nyt, et tultiin siihen lopputulokseen, että olemme jonkinlaisessa tasapainossa, ja tota, yhdessä se mietittiin [perhetyöntekijän] kanssa, et ei se ollu mitään, että mä lopetin tai hän lopetti” (H5)*

Vanhemman (H5) kaltaista asiakaslähtöisyyteen perustuvaa osallistumisen kuvausta perhetyön tukiprosessissa ei muiden vanhempien kuvauksissa ilmennyt. Jotkut vanhemmista puolestaan kokivat, että olivat saaneet osallistua *liikaakin* työn suunnitteluun ja tavoitteiden asetteluun: tällöin osallistuminen oli kuitenkin ollut esimerkiksi sitä, että vanhemman osallistuminen näyttäytyi perhetyöntekijän arvostelemisena koskien tämän toteuttamaa perhetyön suunnittelua ja tavoitteiden asettelua.

Monille vanhemmille osallistuminen tuen suunnitteluun oli ennemminkin passiivista, mukana olemista. Vanhemmat eivät tosin kokeneet osallistumista tällöin haasteellisena; he olivat mukana työskentelyssä, mutta osallistuminen sen suunnitteluun ja toteutukseen ei näyttäytynyt aktiivisena vanhempien osalta. Esimerkiksi yksi vanhemmista (H4) kuvasi perhetyön tukea seuraavanlaisesti:



*”käskyjä ja neuvoja ja niin pois päin, et hommat saadaan liikkeelle, mitä kuuluu tehdä ja mitä kuuluu panna niitä varten valmiiksi ja muut vastaavaa” (H4)*

Vanhempi on mukana toteuttamassa perheen tukea valmistelemalla asioita perhetyöntekijän ohjauksessa, mutta aktiivinen osapuoli perhettä tukemassa on kuvauksen mukaan perhetyöntekijä. Myös Korkiakangas (2007, 46) on tunnistanut samankaltaisia ongelmia asiakaslähtöisyyden toteutumisessa lastensuojelun perhetyössä: perhe vaikuttaa työn suuntaamiseen, mutta päätöksenteossa ja tavoitteiden asettelussa työntekijöiden arvot vaikuttavat paljon ja saattavat helposti ohittaa perheen oman osallisuuden.

Osallistuminen tukiprosessin suunnitteluun ja toteuttamiseen näyttäytyi osin myös haastavana. Yksi vanhemmista (H2) kuvasi, että perhetyössä joutuu muistuttelemaan ja toimimaan aktiivisesti sen eteen, että perheen tarpeet ja toiveet huomioidaan:

*”kyl sitä joutuu muistuttamaan usein, että ’hei, me tarvitaan ja miks me tarvitaan tai tarvittas asioita’” (H2)*

Edellä oleva sitaatti kuvaa kokemusta, ettei vanhempi ollut automaattisesti osallistuja tukiprosessissa, vaan osallistumisen oikeudesta joutui tukiprosessin aikana muistuttamaan työntekijöitä.

Lisäksi muutaman vanhemman kuvauksessa perhetyön suunnitteluun, toteutukseen ja ennen kaikkea päätösten tekemiseen osallistuminen näyttäytyi vähäisenä.

*Haastattelija: ”Millasii muutoksii? Mitä tavoitteita nyt on?”*

*Työntekijä: ”[Isä] kattoo vaan mua”*

*H4: ”Nii-i. Mitä sää [perhetyöntekijä] oot mun pään menoks suunnitelu?”*

Vanhemman (H4) ja perhetyöntekijän välillä käyty keskustelu käytiin humoristisessa sävyssä. Vanhempi kuitenkin viestitti puheessaan kokemusta perhetyöntekijän mahdollisuudesta tehdä päätöksiä perheen puolesta samalla, kun vanhempi ei itse tuonut esiin osallistumistaan suunnittelutyöhön. Voi toisaalta olla, että osallistumisen mahdollisuus oli perheelle olemassa, mutta vanhemmat eivät olleet siihen tarttuneet. Alatalo ym. (2017, 46) on tuonut esiin, että toisinaan vanhemmat kaipaavatkin konkreettista puoles-

ta tekemistä, jotta vanhemmalla on mahdollisuus tuen myötä kerätä itse voimavarojaan. Päätöksentekoon ja tavoitteiden asetteluun osallistumattomuus oli ehkä perheelle keino kerätä voimavaroja arkeen. Asiakaslähtöisyyden kannalta voi kuitenkin ajatella, että osallistumisen vähäisyys näyttäytyy esteenä asiakaslähtöisyyden toteutumiselle.

Lisäksi aineistossa esiintyi kokemuksia, joissa osallistumisen mahdollisuudet perhetyöhön näyttäytyivät hyvin rajattuina ja estyneinä.

*”En oo osallistunu. Ne on kaikki mulle annettu ja sanottu, että näin tehdään. [Vastaava ohjaaja] teki sillan, ku se istu täällä sen [perhetyöntekijän] kanssa, et tapaamiset sillan, sillan ja sillan, sinä ja sinä päivänä, kävi tai ei käy, niin mä tulen. Ei [tällä paikkakunnalla] ole kellään sanavaltaa tähän perhetyön suunnitteluun, sen määrään, se annetaan ja sanotaan, näin tehdään --- mö en oo yhtään semmosta päätöstä nähny, että mä oisin muka sanonu, että näin tehdään” (H6)*

Vanhempi (H6) toi puheessaan esille kokemuksen, ettei ollut saanut osallistua perhetyön suunnitteluun, vaan perhetyön aikataulut ja työskentelyn määrä oli hänen mukaansa annettu organisaatiosta käsin. Vanhempi toi esille myös kokemuksen, ettei kirjallisissa päätöksissä ollut huomioitu hänen mielipidettään. Myös Korkiakankaan (2007, 64) tutkimuksessa asiakaslähtöisyys ja siihen liittyvä osallistuminen lastensuojelun perhetyössä estyi sen osalta, että vanhemmille ei ollut näytetty perhettä koskevia raportteja eikä vanhemmat olleet voineet näihin vaikuttaa. Vanhemman (H6) kaltaiset kokemukset täydestä osallistumattomuuden estymisestä prosessissa olivat aineistossa vähäisiä, mutta kokemus on tärkeä huomioida osana tutkimusta. Osallistumisen estyminen yhdenkin vanhemman osalta kertoo asiakaslähtöisyyden haasteista.

Lisäksi lasten perhetyön prosessiin osallistumisen kuvaaminen oli todella vähäistä aineistossa: osa vanhemmista kuvasi, että lasten mielipiteitä ja näkemyksiä saatettiin kysyä, mutta sen vaikutuksia työskentelyyn ei aineistossa osattu kuvata yhtä vanhempaa lukuun ottamatta. Lapset näyttäytyivät vanhempien kuvauksissa lähinnä perhetyön alkuun panijoina ja perimmäisenä syynä työskentelyn aloittamiselle, mutta työskentelyn kuvaukset keskittyivät vanhempien kanssa tehtävään, keskustelulliseen työskentelyyn. Toki sosiaalihuoltolain mukaisessa perhetyössä lapsi ei välttämättä ole ainoa, jonka hy-

vinvoinnin lisäämiseksi työskentelyä tehdään. Työn tavoitteena voi olla juurikin vanhempien haasteiden ja ongelmien käsittely.

Perhetyössä lapset ovat joka tapauksessa kuitenkin tärkeässä roolissa osana perhekokoaisuutta, minkä vuoksi lasten osallistuminen ja näkyväksi tekeminen työskentelyprosessissa olisi tärkeää (esim. Pohjolainen 2019, 136). Näin ollen työskentelyn kuvausten, joissa lapset ovat ikään kuin sivussa, voidaan nähdä viestittävän Hurtigin (2003, 37) tutkimuksissaan käsittelemää välillistä auttamisen tapaa, jossa lapsia autetaan ikään kuin vanhempien kautta. Aikuisten välinen kontakti muodostuu näin lasten kanssa työskentelyä merkittävämmäksi työtavaksi. Hurtigin (2003, 40) mukaan lapset saatetaan näin ollen asettaa ikään kuin odottelemaan hyötyä, jota lapselle voi koitua, kun työntekijät tarjoavat apua vanhemmille. Lasten poissaolo vanhempien kuvauksissa työskentelyn kulkuun ja suunnitteluun liittyen on voinut tarkoittaa, että käsitys perheen tilanteesta on muotoiltu perheen aikuisten ja työntekijän kesken. Lapsen näkökulma perheen haasteisiin olisi kuitenkin hyödyllistä ja lasten oikeuksien kannalta tarpeellista kuulla. Toisaalta saattaa olla, että vanhempien oli helpompi kuvata työskentelyä omasta näkökulmastaan, ja näin ajatukset lasten osallistumisesta olivat vähäisiä. Myös Hurtigin (2003, 88) mukaan lapsilähtöisyys saattaa työskentelyssä olla näkökulmana, mutta sitä ei ehkä ymmärretä huomioida samalla tavalla esimerkiksi työn menetelmistä puhuttaessa.

Vanhemmat toivat esiin myös vaikuttamismahdollisuuksia prosessissa. Osa vanhemmista koki, että he kykenivät vaikuttamaan perhetyön aikatauluihin sekä työskentelyn aloittamiseen. Vanhemmat kuvasivat myös hyviä osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia: tämä toteutui silloin, kun työskentely, sen suunnittelu ja toteutus, oli tapahtunut yhdessä perhetyöntekijän kanssa. Osa vanhemmista toi kuitenkin esille vaikuttamismahdollisuuksien haasteellisuutta:

*”oon mä sanonu, mutta ne on semmosia asioita, ku niihin ei voi kuulemma perhetyöstä käsin kuulemma oikein lähteä toimimaan, ei ole resursseja sellaiseen toimintaan” (H2)*

Vanhemmat kokivat pystyvänsä vaikuttamaan ja tuomaan mielipiteitänsä esille, mutta todellisuudessa itse työskentelyyn vaikuttaminen koettiin haastavampana. Aineistositaatissa vanhempi (H2) koki, että vanhemman mahdollisuudet vaikuttaa perhetyöhön olivat

vähäisiä. Vanhempi toi esille, että kunnan talous ja resurssit tuntuivat vaikuttavan vanhemman toiveiden ja tarpeiden huomioimiseen. Korkiakangas (2007, 46) on huomionut saman asian tutkimuksessaan: hänen mukaansa perhetyön työskentelyssä pyritään antamaan perheille mahdollisuuksia vaikuttaa näille tarjottuun työskentelyyn, mutta se tapahtuu aina kuitenkin vain tiettyyn rajaan asti riippuen siitä, mitä kunta ja sen resurssit pystyvät perheelle tarjoamaan. Aineiston vanhempia voisikin auttaa se, että perhetyön mahdollisuudet ja sen rajoitukset tuotaisiin perheille selkeästi esille työtä aloitettaessa. Pohjolainen (2019, 137) liittää ajatuksen laajemmalle: hänen mukaansa perhetyön mahdollisuuksista auttaa ja sen näkyväksi tekeminen olisi valtakunnallisesti tärkeää, jotta perheiden odotukset työltä olisivat realistisia ja perhetyöntekijöiden täytettävissä.

Lisäksi aineistossa esiintyi kuvauksia, joissa koettiin, että perhetyöntekijän ja perheen asioista päättävän sosiaalityöntekijän rooli perheen asioihin vaikuttajana oli merkittävä. Vanhemman (H2) mahdollisuus itse vaikuttaa saamaansa tukeen näyttäytyi vanhemman kuvauksessa vähäisenä:

*”sosiaalityöntekijä päättää aika paljon, mut sit siellä on myös muita puolia, mitä millonkin päättää, mutta se, että siinä nähään ja kuullaan myös perhetyöntekijää paljon, et yhes välis, kun meil lopetettiin tää perhetyö, ni siinä perhetyöntekijä pääty vaan siihen, et ’teil menee ihan hyvin, ni ette te tarvi nyt perhetyötä, et ota sit uudestaan yhteyttä ku tarve on’. No, mä otin uudestaan yhteyttä --- et ei pitäs aina lopettaa, kun menee hyvin, et pitäs niinku pysyä se tasapaino” (H2)*

Vanhempi (H2) toi myös esiin, ettei ollut kokenut saaneensa vaikuttaa perhetyön päättämiseen, ja oli kokenut, että tuki oli päätetty liian aikaisessa vaiheessa. Vanhempien kykenemättömyys vaikuttaa tukisuhteen lopettamiseen tai prosessin jatkamiseen koettiin esteenä asiakaslähtöisyyden toteutumiseksi. Aineistositaatin vanhempi omasi tietoa perheensä tilanteesta, jota päätöksenteossa ei ollut huomioitu, sillä vanhemman oli pian täytynyt ottaa uudestaan yhteyttä tuen saamiseksi perheelle.

Lisäksi aineistossa esiintyi muutamia kokemuksia, joissa vaikuttamismahdollisuudet perhetyön prosessiin näyttäytyivät erittäin rajattuina ja jopa estyneinä. Vanhemmat kuvasivat tällöin, etteivät olleet saaneet vaikuttaa mihinkään työskentelyn aikana. Koke-

mukset kykenemättömyydestä vaikuttaa työskentelyyn liittyivät niin työn toteutukseen, suunnitteluun kuin päätökseen perhetyön työskentelyn aloittamisesta ja päättämisestä.

*”eikä minulta kysytty, että haluanko tätä perhetyötä, vaan se pistettiin vaan tulemaan, minä en ois halunnu sitä” (H6)*

Tässä tilanteessa vanhempi oli kokenut, että perhetyö oli pakotettu alkamaan perheessä ilman, että vanhempi halunnut itse vastaanottaa tukea. Korkiakankaan (2007, 86-87) mukaan lastensuojelun avohuollon perhetyössä tilanne on ollut tuttu. Vaikuttamismahdollisuuksien periaatteet ovat hyväksytyjä toimintatapoja, mutta ne ovat haasteellisia toteuttaa todellisuudessa; sosiaalityöntekijän ja perhetyöntekijän valinnat ovat korostetussa asemassa, eikä perheillä ole todellista valinnanvapautta. Vaarana onkin, että myös sosiaalihuoltolain mukainen, vapaaehtoinen, ennaltaehkäisemään pyrkivä perhetyö saattaa näyttäytyä perheille ”vapaaehtoisena” pakkona, jollei työn tavoite ja tarve työskentelylle ole vanhemmalle selvää.

## 7. JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkielmani tavoitteena oli selvittää, minkälaiseksi vanhemmat kokevat sosiaalihuoltolain mukaiselta perhetyöltä saamansa tuen ja miten asiakaslähtöisyyden periaate toteutui perheiden saamassa tuessa. Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö on paitsi tutkimusaiheena ajankohtainen myös uutena palveluna vähemmän tutkittu. Ennaltaehkäisevän perhetyön tutkiminen antoi tietoa perheiden tuen tarpeista ja vanhempien kokemuksista ennaltaehkäisevän tukipalvelun toimivuuteen liittyen. Lapsiperheiden palveluita kehitetään kaiken aikaa, ja näin ollen uuden tiedon saamista palveluista, ennen kaikkea palvelujen käyttäjiltä, voidaan pitää hedelmällisenä ja merkityksellisenä.

Täsmälliset tutkimuskysymykseni olivat: Millaista on perhetyön *tuki* vanhempien kuvauksissa? Miten *asiakaslähtöisyys* toteutuu perhetyön tuessa? Tutkielmani tulosten perusteella vanhempien kuvaukset sosiaalihuoltolain mukaisesta perhetyöstä toivat esille niin perhetyön tukemisen mahdollisuuksia kuin sen haasteita. Vaikka vanhempien kokemukset tuesta ja sen asiakaslähtöisyydestä olivat vaihtelevia, oli tuloksista mahdollista löytää myös yhdistäviä näkökulmia tukeen ja asiakaslähtöisyyden toteutumiseen.

Vanhempien kokemukset perhetyöstä tukena noudattelivat osin aikaisempien tutkimusten (esim. Viljamaa 2003) esille nostamia asiakkaiden kokemuksia sosiaalisen tuen sisällöistä ja sen merkityksestä. Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö oli myös jokaiselle perheelle erilaista ja kykeni vastaamaan monipuolisiin haasteisiin työskentelyllään (ks. esim. Uusimäki 2005, 51-52).

Vanhemmille perhetyön tuki näyttäytyi ensinnäkin konkreettisena tukena, jolloin tukemisessa korostui arkinen auttaminen sekä ratkaisujen ja muutosvaihtoehtojen löytäminen arkisiin ongelmiin. Toiseksi perhetyön tuki oli vanhemmille työtä, joka auttoi vanhempia kohtaamaan perhe-elämään liittyviä tunne-elämän haasteita. Tunnetyöskentelyn antama tuki esiintyi vanhempien kuvauksissa vanhempien kannustamisena, myötäelämisenä perheiden tilanteissa sekä turvallisuuden tunteen luomisena. Kolmanneksi vanhemmat kuvailivat perhetyötä neuvovana ja ohjaavana tukemisena, joka antoi tiedollista tukea perheen ja vanhempien selviämiseksi ongelmatilanteista. Kokemukset perille menneestä, onnistuneesta tukemisesta vaativat kuitenkin tämän tutkimuksen mukaan

vanhemman kykyä vastaanottaa tukea ja hyvää yhteistyösuhdetta työntekijän ja perheen välillä. Kuten Viljamaa (2003, 18) on tuonut esiin, vanhemmuuden tehtävässä onnistuminen vaatii toisinaan vanhemmalta kykyä vastaanottaa sosiaalista tukea muualta. Aineiston vanhempien erilaiset kokemukset tuesta voivat osin kertoa kyvystä vastaanottaa ja näin hyötyä sosiaalisesta tukemisesta.

Tutkimuksessa tuli ilmi myös tuen vastaanottamiseen liittyviä haasteita. Kaikissa tilanteissa vanhempi ei kokenut perhetyön hyödyttävän tai parantavan perheen tai lapsen tilannetta. Tuen ja kontrollin välinen tasapainoilu oli vanhempien kuvauksissa läsnä. Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö vapaaehtoisena palveluna näyttäytyi osalle vanhemmista lähes vapaaehtoisena pakkona. Tällöin vanhemmat kuvasivat tukea puuttumisena perhe-elämään puuttumisena ja kontrollointina. Tutkimus toi ilmi, miten kontrollon ja pakon kokeminen osana perhetyötä esti vanhempia kokemasta hyötyä perhetyön tuesta. Lisäksi vanhemmat toivat esille paljon ehdotuksia, minkälainen tukimuoto voisi auttaa perheitä paremmin tilanteessaan. Tällöin vanhempien kuvauksissa kävi ilmi, ettei sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön tuki täysin kohdannut perheen tuen tarpeiden kanssa. Kirjallisuuden kautta luodun historiallisen katsauksen mukaan perhetyössä on sen kehityksen myötä lisääntynyt psykososiaalisen, keskustelullisen työn merkitys (esim. Nätkin & Vuori 2007, 14), mikä ei aina kuitenkaan pystynyt kohtamaan aineiston vanhempien ajatuksia tukemisesta.

Perhetyön tavoitteena on ollut viime vuosikymmeninä parantaa erityisesti perheiden elämänlaatua ja hyvinvointia eikä niinkään auttaa kodinhoidollisissa tehtävissä (Nätkin & Vuori 2007, 14). On nähty, ettei perheet tarvitse enää niinkään materiaalista tukea, vaan vuorovaikutuksen ja tunne-elämän ongelmiin vastaaminen hyödyttäisi perheitä enemmän (esim. Rautio 2016, 27). Myös sosiaalihuoltolakiin (1301/2014) on kirjattu pyrkimys ennen kaikkea asiakkaiden sosiaaliseen hyvinvointiin ja turvallisuuden tukemiseen. Tutkimuksen vanhempien näkemykset eivät kuitenkaan täysin kohdanneet perhetyön ja lakiin kirjattujen tavoitteiden kanssa. Aineiston vanhemmat puolsivat ennemminkin Alatalon ym. (2017, 46) esille tuomaa näkemystä siitä, miten vanhemmat ovat kokeneet, että toisinaan perheen kanssa työskentelevien tulisi tehdä vanhempien puoles-

ta asioita, jotta vanhempi saisi aikaa kerätä voimavaroja arjen keskellä. Aineiston vanhemmat vahvistivat, että tarvetta tällaiselle työskentelylle on edelleen olemassa.

Lisäksi vanhemmat toivat esiin toiveen lasten paremmasta huomioimisesta ja tuomisesta tukemisen keskiöön. Vanhempien kuvauksissa korostui sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön tuki aikuislähtöisenä, vanhempien välisenä keskusteluna ja työskentelynä. Vanhemmat kuvasivat perhetyön lähes poikkeuksetta alkaneen lapsiin liittyvästä huolesta, mutta työskentelyn aikana korostui työntekijän ja vanhemman välinen tukisuhde. Tutkimustulos vahvisti näkemystä, jonka mukaan perhetyön tuki jää helposti suhteen aikuisten väliseksi toimijuudeksi lasten jäädessä passiivisiksi osallistujiksi (esim. Korkiakangas 2007). Vanhempien toiveen kuuleminen lasten paremmasta mukaan ottamisesta perheiden palvelussa tulisi tutkimuksen mukaan huomioida yhä paremmin. Kahdenkymmenen viime vuoden aikana ajatus on tutkimuskentällä huomioitu (Hurtig 2003, Korkiakangas 2007, Pohjolainen 2019), mutta tutkimustulosten mukaan kehitettävää riittää yhä. Esimerkiksi Pohjolainen (2019, 136) on tuonut esiin, miten lasten näkyväksi tekeminen perhepalveluissa olisi ehdottoman tärkeää. Tämä edellyttäisi myös lapsilähtöisten työmenetelmien kehittämistä edelleen. Tutkimukseni vanhempien kokemukset tukevat Pohjolaisten näkemystä. Vanhempien toiveisiin vastaaminen ja niiden kuuleminen olisi merkityksellistä myös asiakassuhteen kannalta ja voisi auttaa vanhempia motivoitumaan vapaaehtoiseen perhepalveluun. Kokemukset yhdistyvät myös asiakaslähtöisyyden teemaan, joka oli tutkielman toisena tutkimuskohteena.

Asiakaslähtöisyyden teemaa lähestyttiin tutkimuksessa keskittymällä asiakassuhteen vuorovaikutukseen ja luottamukseen, joustavuuteen ja avoimuuteen, perheiden tarpeiden ja tiedon huomioimiseen sekä osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksiin. Asiakaslähtöisyyden toteutumiselle sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön todellisuudessa ilmeni niin mahdollisuuksia kuin esteitä. Aikaisempi tutkimuskirjallisuus loi esiyymmärryksen siitä, miten asiantuntijuudessa on koettu tapahtuneen muutosta kohti pohtivampaa ja reflektiivisempää otetta, missä asiakas huomioidaan yksilönä ja oman elämänsä asiantuntijana (esim. Viljamaa 2003, 42-43). Kuitenkin on huomioitu, että asiakaslähtöisyyden ideat, kuten osallistuminen, asiakkaan tiedon huomioiminen, avoimuus ja luottamuksellinen suhde, ovat periaatteen tasolla ehdottoman hyväksytyjä pal-



velujen toimintaa ohjaavia tekijöitä, mutta työn todellisuudessa ne saattavat olla haasteellisia ja toteutua vain periaatteen tasolla (Korkiakangas 2007, 86-87). Myös omassa tutkimuksessani ilmeni asiakaslähtöisyyden toteutumisen haasteita, mikä tukee aikaisempien tutkimusten näkemyksiä.

Tutkimuksessa selvisi asiakaslähtöisyyden toteutuvan sosiaalihuoltolain mukaisessa perhetyössä osittain hyvin. Ennen kaikkea vanhemmat kuvasivat perhetyöntekijän roolia asiakaslähtöisyyden kokemuksen syntymisessä. Vanhemmat olivat kokeneet tärkeäksi, että perhetyöntekijä ymmärtää perheen tilannetta ja että keskusteluja käydään perheen omasta tilanteesta käsin. Vanhemmat toivat esiin myös perhetyöntekijän inhimillisen ja huomaavan vuorovaikutuksen merkitystä asiakaslähtöisessä tukemisen toteutumiseksi. Tutkimus vahvisti näkemystä siitä, miten jo pienet inhimilliset teot vaikuttavat vanhempien kokemukseen tuen asiakaslähtöisyydestä (ks. esim. Virtanen ym. 2011, 20). Lisäksi tutkimuksessa asiakaslähtöisyys toteutui suurelta osin vanhempien mukaan tuen joustavuudessa; vanhemmat kokivat, että pystyivät vaikuttamaan kotikäyntien ajankohtiin. Vanhemmat myös toivat esiin, että tukemisen avoimuutta: perheelle epäselviä asioita selitettiin perheenjäsenille. Tuloksista kävi kuitenkin ilmi, että vanhempien tulee myös olla aktiivisia pyytämään tietoa itseään tai prosessia koskevissa asioissa. Tämän pohjalta voidaan ajatella, että palvelun toteutumiseksi asiakaslähtöisesti perhetyön tukiprosessia koskevia tietoja tulisi jakaa kaiken aikaa perheelle, eikä epätietoisuutta syntyisi näin ollen yhtä helposti. Perhe saattaisi paremman tiedonsaannin myötä kokea myös vahvempaa osallistumista työskentelyprosessiin (esim. THL 2019).

Perheen tarpeiden ja tiedon huomioiminen perhetyön prosessissa toteutui pääosin hyvin. Tulokset osoittivat, että asiakkaan täysivaltainen huomioiminen eli asiakasymmärryksen syntyminen on sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön toteutuksessa mahdollista. Tutkimuksen mukaan perhetyö voi näyttäytyä yhdessä pohtimisena, jolloin perheen tarpeet ja tiedot muodostuvat vahvaksi osaksi työskentelyä. Asiakaslähtöinen työskentely näyttäytyi siis yksilöllisenä, jokaiselle perheelle erilaisena työnä, jota tehtiin perheen tilanteesta käsin. Myös aikaisemmassa tutkimuksessa on tullut esiin, että yksilöllinen palvelu toteutuu perheiden palveluissa helposti (esim. Korkiakangas 2007). Työntekijät ovat tottuneet perheiden erilaisuuteen ja työn monimuotoisuuteen: työntekijöiden tuleekin

pystyä toimia tilannekohtaisesti perheiden erilaisissa tilanteissa (Pohjolainen 2019). Yksilöllisen työskentelyn tavoite toteutui myös tässä tutkimuksessa.

Asiakaslähtöisyyden haasteita ilmeni tässä tutkimuksessa jokaisella tutkimukseen valitulla asiakaslähtöisyyden osa-alueella. Hyvään vuorovaikutukseen ja luottamukseen perustuva asiakassuhde ei kaikkien asiakasperheiden osalta toteutunut. Yhdessä sovitun tavoitteen puute ja väärinymmärrykset vaikuttivat tutkimustulosten mukaan kielteisesti perhetyön vuorovaikutussuhteisiin, minkä puolestaan voidaan nähdä vaikuttavan asiakaslähtöisyyden toteutumiseen. Lisäksi luottamuspulan kuvailu tukisuhteessa oli tutkimuksessa yleistä ja suuntautui niin perhetyöntekijää, organisaatiota kuin suhteen kestävyttä kohtaan. Tutkimustulosten mukaan asiakaslähtöisyyden toteutumista haastoi myös liian vähäinen tiedonsaanti perhetyön tukea koskevista asioista: perheet kokivat muun muassa, että tietoja ei aina saanut tarpeeksi ajoissa tai jopa, että perhetyön tarkoitus saattoi jäädä epäselväksi.

Asiakaslähtöisyyttä hankaloitti myös, mikäli tuen suunnittelu ja toteutus näyttäytyi vanhemmille asiantuntijalähtöisenä toimintana. Vanhemmat kokivat, että työntekijällä ja perheellä asiakkaana oli erilaisia näkemyksiä perhetyön tavoitteista, jotka asetettiin työntekijän tahdon mukaan. Rinnakkainen, kumppanuuteen perustuva työskentely ei tutkimuksessa aina toteutunut, vaan vanhemmat saattoivat kokea, että heitä ohjattiin ikään kuin ylhäältä päin kuulematta perheen tarpeita ja toiveita. Olennainen osa asiakaslähtöisyyttä on kuitenkin se, että tukipalvelun tavoitteet ja työn tarkoitus määritellään yhteisymmärryksessä asiakkaiden kanssa; tämä auttaa ymmärtämään, miksi tukea annetaan asiakkaalle (Kananaja 2017, 191). Voidaan nähdä, että tässä tutkimuksessa esiin noussut asiantuntijalähtöinen tuki ei anna riittäviä mahdollisuuksia asiakkaan oman asiantuntijuuden ja tarpeiden huomioimiselle.

Eniten asiakaslähtöisyyden toteutumisen haasteita näyttäytyi asiakasprosessiin osallistumisen osa-alueella. Jo osallistumisen käsite perhetyön prosessissa oli tutkimuksen mukaan vanhemmille haastava. Tukiprosessiin osallistumisen kuvailua oli vanhempien vaikea tuottaa haastatteluissa. Tämä saattaa viestiä siitä, miten osallistumisen ajatus ei ole vanhemmille ollut selvä prosessin aikana eikä vanhemmille ole näin ollen annettu

osallistumisen mahdollisuuksia. Tutkimuksen mukaan vanhemmat nimittäin kokivat olevansa ”mukana” tukiprosessissa, mutta aktiivinen osallistuminen tuen suunnitteluun näyttäytyi vähäisempänä. Tutkimuksen pohjalta voidaan todeta, että tukiprosessiin osallistumisen ja samalla asiakaslähtöisyyden toteutumisen esteiksi muodostui osallistumisen ajatuksen vieraus asiakasperheille sekä työntekijän ja organisaation suuri rooli tavoitteiden ja prosessin määrittelyssä. Samalla tärkeänä huomiona tutkimuksessa osoitettiin lasten erittäin heikko osallistuminen koko työskentelyyn, saati sen suunnitteluun. Lasten parempi osallistaminen palveluun on tuotu jo aikaisemmissakin tutkimuksissa esiin kehittämiskohteena perhetyössä (Hurtig 2003, Korhonen 2007, Pohjolainen 2019). Myös tämä tutkimus tukee näkemystä kehittämisen tarpeesta.

Tutkielmani vahvistaa aikaisempien tutkimusten huomioita siitä, miten vanhemmat ja perheet pystyvät hyötymään kotiin tuotavasta tuesta monella tapaa (ks. esim. Rautio 2016). Toisaalta tutkielma toi esille, että perheille tarjottu tuki voi olla erilaista kuin, mitä perheet olivat toivoneet. Tuen kohtaamattomuus perheiden toiveiden kanssa saattaa kertoa myös ennako-odotuksista, joita vanhemmat tuelle olivat asettaneet. Tutkielma tuokin esille, että kaikille perheille avoimesta perhetyön palvelusta ja sen tarjoamasta tuesta tulisi informoida ja tiedottaa perheitä yhä paremmin. Lisäksi tutkielma vahvistaa näkemystä siitä, miten asiakaslähtöisyys perheiden tukipalveluissa toimii helposti vain periaatteellisella tasolla (esim. Hurtig 2003; Korhonen 2007). Käytännön tason välittämisen ja osallistumisen vapaus on yhä haasteellista. Tutkielmani toi esiin, että perhetyön työskentely näyttäytyy ajoittain asiantuntijalähtöisenä työnä, jossa asiantuntijan rooli on vahva.

Tutkielma onnistui mielestäni hyvin luomaan kuvan sosiaalihuoltolain mukaisesta perhetyöstä, siinä toteutuvasta tuesta ja asiakaslähtöisyydestä. Koen tärkeänä, että otin itse asiakkaat tutkimuksen kohteeksi ja pääsin kuulemaan sekä analysoimaan asiakkaiden aitoja näkökulmia saamastaan palvelusta. Rautio (2016, 136) on pohtinut sitä, miten perheiden ottaminen tieteellisen tutkimuksen kohteeksi voi itsessään lisätä perheiden kokemusta mahdollisuudesta osallisuuteen. Toivonkin, että tutkimukseeni osallistuneet perheet saivat haastattelujen myötä kokemuksen osallistumisesta ja vaikuttamisesta itseään koskevaan palveluun liittyen.

Tutkielmani pieni aineisto asetti tutkimukselle kuitenkin rajoituksia; tutkielmani kuvaa vain pienen osallistujajoukon kokemuksia perhetyön tuesta. Sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä, sekä muita matalan kynnyksen perhepalveluita, tulisikin tutkia edelleen, jotta palvelua voisi kehittää kohtaamaan asiakkaiden tarpeet vielä paremmin. Tutkielmani pohjalta lisätutkimusta kaipaisi ainakin lasten kokemukset perhetyön tuesta sekä mahdollisuuksista osallistua ja vaikuttaa siihen. Myös lasten kanssa työskentelemiseen käytetyt menetelmät ja työtavat perhetyössä vaatisivat jatkotutkimusta. Myös isien kokemukset ja ääni tulisi saada paremmin kuuluville perhepalveluiden asiakkaina. Tutkielmani jätti ulkopuolelleen myös itse perhetyöntekijöiden äänen: jatkotutkimuskohteenä olisi tärkeä kuulla myös työntekijöiden näkemyksiä ennaltaehkäisevän perhetyön tuen ja asiakaslähtöisyyden toteutumisesta edistävistä ja estävistä tekijöistä työn tekemisen näkökulmasta.

Tutkielmani pohjalta voidaan kootusti todeta, että sosiaalihuoltolain mukaisella perhetyöllä on paljon mahdollisuuksia onnistua niin monipuolisessa perheiden tukemisessa kuin asiakkaan, perheen, huomioimisessa eli asiakaslähtöisyyden toteutumisessa. Vanhemmat olivat suurelta osin myös osaavia ja avoimia hakemaan perhetyön tukea sitä tarvitessaan. Sosiaalihuoltolain mukaisen, jokaiselle perheelle avoimen tukemisen hyöty ja tarve on kiistatta olemassa. Tuen tarpeet ovat perheissä yhä monipuolisempia; ne linkittyvät niin lapsiin, vanhemmuuteen, parisuhteeseen, uusperheiden ihmissuhteisiin kuin perheen talous- ja työasioihin. Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö kykenee tämän tutkimuksen mukaan onnistuessaan tukemaan perheitä hyvin; parhaimmillaan vanhemmat kokevat voimaantumista ja perheen omien voimavarojen kasvua. Tuki auttaa vanhempia myös luomalla perheille turvallisuuden tunnetta ja pystyvyyden tunnetta selvitä jokapäiväisestä perhearjesta.

Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö vaatii kuitenkin tämän tutkimuksen mukaan onnistuakseen sitä, että tuki kohtaa perheen omat, yksilölliset tarpeet. Asiakaslähtöisyys sosiaalihuoltolain mukaisessa perhepalvelussa on vahva periaate (SHL 1301/2014, 15§), mutta sen käytännön toteutumisessa on nähtävissä yhä kehitettävää. Mahdollisuus asiakaslähtöisyyden paremmalle toteutumiselle on olemassa. Se vaatisi kuitenkin toteutuakseen yhä parempaa perheiden, vanhempien sekä lasten, osallistumista tukiprosessiensa

suunnitteluun, toteutukseen ja tavoitteiden asetteluun. Osallistuminen näyttäytyi tutkimuksessa vanhemmille vieraana ajatuksena, mikä antaa aihetta pohtia sitä, miten perheiden tukiprosessin suunnittelusta ja perhetyön tavoitteista tulisi perheiden kanssa käydä yhä avoimempaa keskustelua. Lisäksi tutkimuksen mukaan vanhempien tieto ja tarpeet tulisi saada yhä paremmin työskentelyn keskiöön, jotta asiakaslähtöisyyden ajatus voisi toteutua onnistuneesti. Tutkimukseen osallistuneet vanhemmat osoittivat olevansa innokkaita ja luovia ideoimaan parhaita mahdollisia tukikeinoja perheiden vaihtelevissa tilanteissa. Tämän informaation hyödyntäminen, palveluntuottajien resurssipaineista huolimatta, tukisi niin perheitä kuin perhepalvelun kehittämistä sekä lisäisi perhetyön asiakaslähtöisyyttä.

## KIRJALLISUUS

Alatalo, Marjo; Lappi, Kari & Petrelius, Päivi (2017) Lapsikeskeinen suojeleminen ja perheen toimijuuden tukeminen lastensuojelun perhetyössä ja kuntoutuksessa. Kohti monitoimijaisia, yhteistä perhetyötä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos: Työpapereita 21/2017. Helsinki: THL.

Arnkil, Tom Erik & Eriksson, Esa (1996) Kenelle jää kontrollin Musta pekka -kortti? *Stakes: Tutkimuksia* 63. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Artaraz, Kepa & Thurston, Miranda & Davie, Sarah (2007) Understanding family support provision within the context of prevention: A critical analysis of a local sector project. *Child and Family Social work*, 12, 306-315.

Cannan, Crescy (1992) *Changing families, changing welfare*. New York: Harvester Wheatsheaf.

Crockenberg, Susan (1988) Social support and parenting. Teoksessa Hiram Fitzgerald, Barry Lester, & Michael Yogman (toim.) *Theory and research in behavioral pediatrics* Vol. 4. New York: Plenum, 141-174.

De Silva, Debra (2014) *Helping measure person-centred care. A review of evidence about commonly used approaches and tools to help measure person-centred care*. London: the Health Foundation.

Dunst, Carl & Johanson, Charlie & Trivette, Carol & Hamby, Debbie (1991) Family-oriented early intervention policies and practices: Family-oriented or not? *Exceptional Children* 58, 115-116.

Forsberg, Hannele (1998) *Perheen ja lapsen tähden - etnografia kahdesta lastensuojelun asiantuntijakulttuurista*. Väitöskirja. Tampereen yliopisto, Yhteiskuntatieteiden laitos.

Ghate, Deborah & Hazel, Neal (2002) *Parenting in Poor Environments. Stress, Support and Coping*. London: Jessica Kingsley Publishers Ltd.

Halme, Nina & Vuorisalmi, Merja & Perälä, Marja-Leena (2014) *Tuki, osallisuus ja yhteistoiminta lasten ja perheiden palveluissa. Työntekijöiden näkökulma*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Raportti 4/2014.

Heino, Tarja (2008) Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Selvitys Lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Työpapereita 9/2008. Helsinki: Stakes.

Heino, Tarja & Berg, Kristiina & Hurtig, Johanna (2000) Perhetyön ilo ja hämmennys. Lastensuojelun perhetyömuotojen esittelyä ja jäsenyksiä. Helsinki: STAKES, Aiheita-monistesarja 14/2000.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (1997) Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2007) Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

House, J. & Landis K. & Umberson, D. 1988. Social relationships and health. *Science* 241, 540- 545.

Hovi-Pulsa, Raija (2011) Arkilähtöinen perhetyö – Strukturoitua avoimuutta. Lisensiaattityö. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden laitos.

Hudon, Catherine & Fortin, Martin & Haggerty, Jeannie & Loignon, Christine & Lamber, Mireille & Poitras, Marie-Eve (2012) Patient-centered care in chronic disease management: A thematic analysis of the literature in family medicine. *Patient Education and Counseling*, (88), 170-176.

Hurtig, Johanna (2003) Lasta suojelemassa – etnografia lapsen paikan rakentumisesta lastensuojelun perhetyön käytännöissä. Väitöskirja. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden laitos.

Hurtig, Johanna (2006) Lasten tieto sosiaalityön haasteena. Teoksessa Hannele Forsberg, Aino Ritala-Koskinen & Maritta Törrönen (toim.) *Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleenarviointia*. Jyväskylä: PS-Kustannus, 167-194.

Hämeen-Anttila, Lotta (2017) Lasten ja perheiden sosiaalipalvelut. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.) *Sosiaalityön käsikirja*. Helsinki: Tietosanoma, 216-246.

Hämäläinen, Juha & Niemelä, Pauli (2014) Uudistuvan sosiaalihuoltolain arvoperiaatteet. Teoksessa Riitta Haverinen, Marjo Kuronen & Tarja Pösö (toim.) *Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus*. Tampere: Vastapaino, 80-108.

Hänninen, Kaija & Poikela, Ritva (2016) Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki:Gaudeamus. 148-164.

Jokinen, Arja (2016) Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki:Gaudeamus, 138-147.

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

Järvinen, Ritva & Lankinen, Aila & Taajamo, Terhi (2012) Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. Porvoo: Edita.

Kaikko, Kirsi (2004) Lastensuojelun avoperhetyön kuntoutumista tukevat elementit. Licensiaattityö. Kuopion yliopisto. Sosiaalityön ja sosiaalipedagogiikan laitos.

Kananoja, Aulikki (2017) Asiakastyön yleiset lähtökohdat sosiaalialalla. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, 173-192.

Kantoluoto, Anne & Hedman, Johanna (2017) Sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön rajapinnat – sosiaalisen raportoinnin pilotti Vantaan perhepalveluissa.

Karjalainen, Vappu (2004) Yksilöllistymiskehitys muuttaa kuntoutusta – mutta miten? Teoksessa Kuntoutus kanssamme. Ihmisen toimijuuden tukeminen. Helsinki: Stakes, 11-26.

Korkiakangas, Mirka (2005) Perheen voimavaroja etsimässä. Tapaustutkimus asiakaslähtöisistä työorientaatioista lastensuojelun perhetyössä. Licensiaattityö. Lapin yliopisto.

Kiuru, Hanna (2010) ”Lapsen etu on se, mikä meitä ohjaa”. Lapsilähtöinen työskentely perhekeskeisessä lastensuojelun perhetyössä. Pro gradu- tutkielma. Tampereen yliopisto. Sosiaalityön tutkimuksen laitos.

Kuronen, Marjo & Lahtinen, Pia (2011) Supporting families: the role of family work in child welfare. Teoksessa Hannele Forsberg & Teppo Kröger (toim.) Social work and child welfare politics. Through Nordic lenses. Bristol: The Policy Press.

Lastensuojelulaki (417/2007) Annettu Helsingissä 13.4.2007. Saatavilla sähköisesti <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417/> Viitattu 24.5.2020



LeCloux, Mary & Maramaldi, Peter & Thomas, Kristie & Wharff, Elizabeth (2016) Family Support and Mental Health Service Use Among Suicidal Adolescents. *Journal of Child and Family Studies* (25), 2596-2606.

Mustajärvi, Seija (2008) Perhetyöhön sitoutuminen. Lastensuojelun perhetyön asiakkaana olevien vanhempien, perhetyöntekijöiden ja sosiaalityöntekijöiden kokemuksia. Pro gradu- tutkielma. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos.

Myllärniemi, Annina (2007) Lastensuojelun avohuollon perhetyö ammattikäytäntönä – jäsenyyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa. Helsinki: Soccan ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 15.

Määttä, Paula (1999) Perhe asiantuntijana. Erityiskasvatuksen ja kuntoutuksen käytännöt. Jyväskylä: Atena Kustannus.

Niiranen, Vuokko (2002) Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) *Marginaalit ja sosiaalityö*. Jyväskylä, Kopijyvä Oy, 63-80.

Niemeläinen, Eija (2005) Kotipalvelun perhetyö lapsiperheiden konkreettisen tuen antajana. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Hoitotieteen laitos.

Nätkin, Ritva & Vuori, Jaana (2007) Perhetyön tieto ja kritiikki. Johdanto perhetyön muuttuvaan kenttään. Teoksessa Jaana Vuori & Ritva Nätkin (toim.) *Perhetyön tieto*. Tampere: Vastapaino, 7-38.

Perämaa, Tiia (2002) Festiva Lente! Kiiruhda hitaasti! Tapaustutkimuksesta, kontaktista ja tavoitteista. Teoksessa Niemi, Helena (toim.) *Mitä on Alvari-perhetyö? Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu* 32, 47-82

Pohjolainen, Auli (2019) *Julkista lastensuojelun perhetyötä yksityiskodissa*. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteiden laitos.

Pulma, Panu (1987) Kerjuuluvasta perhekuntoutukseen. Teoksessa Panu Pulma & Oiva Turpeinen (toim.) *Suomen lastensuojelun historia*. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.

Rautio, Susanna (2016) *Neuvolan perhetyö vanhemmuuden varhaisena tukena ja yhteistyönä*. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto, Yhteiskuntatieteiden laitos.

Reijonen, Mikko (2005) ”Mitä työtä se perhetyö oikein on?” – Ammattina perhetyöntekijä. Teoksessa Mikko Reijonen (toim.) Voimaa perhetyöhön. Arjen tuki ja ammatilliset verkostot. Jyväskylä: PS-kustannus, 7-16.

Rönkko, Leena & Rytönen, Timo (2010) Monisäikeinen perhetyö. Helsinki: WSOYPro Oy.

Satka, Mirja (1994) Sosiaalinen työ peräänkatsojamiehestä hoivayrittäjäksi. Teoksessa Jouko Jaakkola, Panu Pulma, Mirja Satka & Kyösti Urponen (toim.) Armeliaisuus, yhteisöapu, sosiaaliturva. Suomalaisen sosiaaliturvan historia. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto.

Rantala, Anja (2002) Perhekeskeisyys – puhetta vai todellisuutta? Työntekijöiden käsitykset yhteistyöstä tukea tarvitsevan lapsen perheen kanssa. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto, Yhteiskuntatieteiden laitos.

Saurama, Erja (2002) Vastoin vanhempien tahtoa. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus, tutkimuksia 7.

Sekki, Sanna (2018) Arki perhetyön kohteena. Tutkimus uuden työtavan kokeilusta Arki haltuun-hankkeessa. Väitöskirja. Helsingin yliopisto, Kasvatustieteiden laitos.

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas (2017) Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Julkaisuja 2017:5.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) Annettu Helsingissä 30.12.2014. Saatavilla sähköisesti <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>. Viitattu 24.5.2020

Sosiaali- ja terveysministeriö (2019) LAPE 2019 askelmerkit. Lapsi keskiöön – tuki arkeen.

[https://stm.fi/documents/1271139/1953486/LAPE+2019+toimintasuunnitelma+mka+14012019\\_.pdf/8fcbffa2-1ee8-8c07-925c-7ab2380c8c20/LAPE+2019+toimintasuunnitelma+mka+14012019\\_.pdf](https://stm.fi/documents/1271139/1953486/LAPE+2019+toimintasuunnitelma+mka+14012019_.pdf/8fcbffa2-1ee8-8c07-925c-7ab2380c8c20/LAPE+2019+toimintasuunnitelma+mka+14012019_.pdf) Viitattu

24.4.2020

Sosiaali- ja terveysministeriö (2013) Lapsi- ja perhepolitiikka Suomessa. Tampere: STM, Sosiaali- ja terveysministeriön esitteitä 9.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2019) Lapsistrategia 2040. <https://stm.fi/lapsistrategia>. Viitattu 24.5.2020.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2012) Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2012:21.

Stakes (1995) Laadunhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Valtakunnallinen suositus sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnan järjestämisestä ja sisällöstä. Jyväskylä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2019) Asiakas laadun kehittämisen keskiöön. [https://thl.fi/documents/10531/2935965/Ty%C3%B6pajakoonti\\_27.2.pdf/896ef91a-7033-4747-99e7-8340acdd8d99](https://thl.fi/documents/10531/2935965/Ty%C3%B6pajakoonti_27.2.pdf/896ef91a-7033-4747-99e7-8340acdd8d99) Viitattu 23.4.2020.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2019) Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE). <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/lapsi-ja-perhepalveluiden-muutosohjelma-lape-> Viitattu 24.5.2020

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2020) Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE). <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/lapsi-ja-perhepalveluiden-muutosohjelma-lape-> Viitattu 20.4.2020

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2020) Sotkanet.fi. Osoitteessa <https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko/?indicator=sw7WBwA=&region=s07MBAA=&year=sy6rsjW0zUEAA==&gender=t&abs=f&color=f&buildVersion=3.0-SNAPSHOT&buildTimestamp=201911131146> Viitattu 21.1.2020.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2018) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2019) Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Neuvottelukunnan ohje 2019. Helsinki: Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3.

Uusimäki, Mervi (2005) Perhetyötäkö kaikki? Oulu: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.

Vidén, Sari (2007) Ammattilaisten neuvot vanhemmille. Teoksessa Jaana Vuori & Ritva Nätkin (toim.) Perhetyön tieto. Tampere: Vastapaino, 106-127.

Viljamaa, Marja-Leena (2003) Neuvola tänään ja huomenna. Vanhemmuuden tukeminen, perhekeskeisyys ja vertaistuki. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto, Kasvatustieteiden laitos.

Virtanen, Petri (1995) Perhekeskeinen ajattelu yhteiskuntapolitiikassa ja lastensuojelun sosiaalityössä. Utopioita, illuusioita ja todellisuuskuvia. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.

Virtanen, Petri & Suoheimo, Maria & Lamminmäki, Sara & Ahonen, Päivi & Suokas, Markku (2011) Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Tekes, Tekesin katsaus 281.

Vuori, Jaana & Nätkin, Ritva (2007) Perhetyön tieto ja kritiikki. Johdanto perhetyön muuttuvaan kenttään. Teoksessa Jaana Vuori & Ritva Nätkin (toim.) Perhetyön tieto. Tampere: Vastapaino, 7-38.

Yin, Robert (1994) Case Study Research: Design and Methods. Newbury Park: Sage Publications.

## LIITE 1

### Haastattelurunko

#### 1. Perhetyön aloittaminen

-Miten päädyitte saamaan perhetyötä?

-Kuka ehdotti/ mistä saitte tietoa palvelusta?

-Mitä **tiesitte** perhetyöstä tuen muotona ennen työskentelyn aloittamista? Mitä ajattelitte sen sisältävän?

-Millaiseen tilanteeseen/ mihin asioihin **koitte tarvitsevanne** tukea? Vanhempi/vanhemmat ja lapset?

-Mitä **toivoitte** työskentelyltä sen alkaessa? Saitteko esittää toiveenne työntekijälle?

-Miten työskentely aloitettiin? Ketkä olivat mukana? Mitä tehtiin esim. ensimmäisellä tapaamisella?

-Mitä tietoa saitte työskentelystä sen alkaessa työntekijältä? Oliko työskentelyn kulku selvää alussa?

-Mitä tavoitteita työlle asetettiin? Miten tavoitteisiin päädyttiin?

#### 2. Perhetyön prosessi

-Miten työskentely eteni aloittamisen jälkeen? Millaista perhetyö on ollut teidän perheessänne?

-Mitä tapaamisilla käsiteltiin/tehtiin? Keiden kanssa?

-Miten usein tapasitte? Onko tapaamisia ollut riittävästi? Onko tapaamisilla ollut riittävästi aikaa?

-Olitteko selvillä työskentelyn etenemisestä koko työskentelyn ajan?

-Miten alussa asetetut tavoitteet näkyivät/ovat näkyneet saamassanne perhetyössä?

-Mitä apua koette saaneenne työskentelystä?

-Millaiseksi kuvailisitte saamanne **avun**? Miten lapset kuvailisivat?

-Minkälaisesta työskentelystä/ työtavoista koitte hyötyvänne? Entä lapset?

-Koetteko, että olette saaneet vaikuttaa perhetyön sisältöön ja tapoihin työskennellä?

-Miten odotuksenne ja toiveenne avusta, joita teillä oli ennen perhetyön aloittamista, ovat kohdanneet perhetyön toteutuksen kanssa?

-Koetteko, että teitä on kuunneltu koko työskentelyn aikana? Entä lapsia?

-Oliko/onko perhetyöntekijälle helppo puhua perhettä koskevista asioista? Entä lasten?

-Koetteko, että saamanne apu on ollut oikeanlaista? Oikeanaikaista? Juuri teidän perheen haasteisiin vastaavaa?

-Oletteko saaneet tietoa myös muista tarjolla olevista palveluista perhetyön kautta?

### 3. Perhetyön päättäminen

-Miten perhetyön päättämisestä on keskusteltu? Miltä teistä tuntuu, kuka päättää asiasta?

-Miltä perhetyön päättäminen tuntuu ajatuksena?

-Miten hyvin perhetyöltä saatu apu on vastannut toiveisiin, joita teillä oli ennen työskentelyä?

-Miten koette osallistuneenne perhetyön suunnitteluun, toteutukseen ja tavoitteiden asetteluun?

-Miten lapset otettiin huomioon perhetyön suunnittelussa, toteutuksessa ja tavoitteiden asettelu-  
sa?

-Millainen rooli perhetyöntekijällä oli näissä?

-Onko kaikkien perheenjäsenten mielipiteet, toiveet otettu huomioon työssä?

-Miten perheen ja lapset voisi mielestänne ottaa vielä paremmin huomioon perhetyössä? Miten  
voisi vastata paremmin perheen tarpeisiin?

-Mitä muuta haluaisitte kertoa/nostaa esille koskien perhetyöltä saamaanne apua?

## LIITE 2

### OSALLISTUJAN SUOSTUMUS HAASTATTELUTUTKIMUKSEEN

Opiskelija: Marianna Talvitie

Suoritettava tutkinto: VTM

Ohjaajat: Mia Hakovirta ja Jarkko Rasinkangas

Yliopisto: Turun Yliopisto

Tutkimuslupa myönnetty: 25.11.2019, perhepalveluiden toimintayksikkö

Haluan osallistua haastattelututkimukseen, jonka aiheena on vanhempien kokemukset sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön tuesta ja asiakaslähtöisyyden toteutumista saadussa tuessa.

Olen tietoinen, että tutkimushaastatteluun osallistuminen on täysin vapaaehtoista, ja että voin vetäytyä tutkimukseen osallistumisesta ja perua suostumuksen, milloin haluan. Tällöin perhettä koskevaa aineistoa ei käytetä tutkimuksen teossa.

Hyväksyn, että haastattelutilanne nauhoitetaan ja litteroidaan kirjalliseen muotoon, minkä jälkeen nauhoitukset hävitetään. Salassa pidettävät ja henkilötietoja sisältävät tiedot säilytetään lukitussa paikassa, ja litteroitu sähköinen aineisto säilytetään salattuna.

Olen saanut tietoa haastatteluaineiston käyttötarkoituksesta ja haastattelun luottamuksellisuudesta. Aineiston analyysivaiheessa kaikki henkilöiden tunnistetiedot ja sitä suojataan tutkimuksen tekemisen ajan, minkä jälkeen aineisto hävitetään tietoturvasyistä. Valmiissa tutkimusraportissa haastatteluaineistoa käsitellään niin, etteivät henkilöt ole tunnistettavissa. Myöskään muulle organisaatiolle ei anneta muuta kuin tutkimusraportissa julkaistavia tietoja. Ainoastaan tutkimuksen tekijällä ja ohjaajilla on oikeus nähdä alkuperäistä aineistoa, mutta heitä sitoo niin ikään vaitiolovelvollisuus.

Osallistujan nimi \_\_\_\_\_

Osallistujan allekirjoitus \_\_\_\_\_

Yhteystiedot

Opiskelija Marianna Talvitie, [meetal@utu.fi](mailto:meetal@utu.fi)

Ohjaajat Mia Hakovirta, [miahak@utu.fi](mailto:miahak@utu.fi), Jarkko Rasinkangas, [jarrasin@utu.fi](mailto:jarrasin@utu.fi)