



P



**Kainuun Sote**

# Laatua lastensuojeluun

Pohjois-Suomen Lasten Kaste -hanke  
Kainuun toiminnallinen osakokonaisuus

Loppuraportti 4/2014 – 3/2016





# **Laatua lastensuojeluun**

## **Pohjois-Suomen Lasten Kaste -hanke Kainuun toiminnallinen osakokonaisuus**

**Loppuraportti 4/2014 – 3/2016**

D:25

Kainuun sote  
Urho Kekkosen katu 2  
87100 Kajaani  
Puh. 08 615 541  
Faksi 08 6155 4270  
kirjaamo@kainuu.fi  
<http://sote.kainuu.fi>  
Kuvat: Kannen kuva Pixhill,

Painopaikka:  
Painotalon nimi  
1. Painos

D:25  
ISSN 2323-8194 (painettu)  
ISSN 2323-8232 (verkkajulkaisu)

Kajaani 2016

# Tiivistelmä

Lasten Kaste -hankkeen tehtävänä on ollut lasten ja lapsiperheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen. Tarkoitus on ollut monipuolistaa lastensuojelun ja perhetyön toimintatapoja ja luoda edellytyksiä paremmille palveluille, tarjota vahvempaa tukea lapsille ja vanhemmille haasteellisissa tilanteissa. Alan ammattilaisten koulutuksen ja osaamisen lisääminen monialaiseen yhteistyöhön on nähty johtavan myös samaan suuntaan.

Yksi keskeisin tavoite oli lapsen äänen kuuntelemisen edistäminen lastensuojeluprosesseissa kuten lastensuojelulaki edellyttää. Lastensuojelun imagoa haluttiin myös kirkastaa. Syntyi **SOSSU-video**, jossa näytetään lastensuojelu- ja perhetyön toiset, vähemmän julkisuudessa näkyvät, myönteiset kasvot. Alan ammattilaiset tekevät monimutkaista ja vaikeaa työtä, jonka tavoitteena on lasten ja perheiden hyvinvointi, vaikka tarpeelliset toimenpiteet joskus karuilta vaikuttavatkin.

Hanke tuotti myös **'Huolenkarkotuspäivä' -esitteen**, jossa tarinan myötä kehoitetaan sekä lapsia että vanhempia ottamaan huolensa puheeksi.

Lapsen ja vanhempien äänen kuulemisen edellytysten parantamiseen pyrittiin mm. vuorovaikutustaitoja hiomalla. Räättälöidystä Lapsen ääni -prosessikoulutuksesta poiki **'Miten minä kommunikoin' –video** (ohjaaja Markku Heikkinen; tuottaja Black Lion Pictures).

Sen oheen haluttiin reflektoida työkaluja, joilla itse kukin voi tutkia vuorovaikutustaan, sitä miten kehittyä vuorovaikuttajana niin, että lapsen ja perheen äänen kuuleminen toteutuisi parhaalla mahdollisella tavalla vaativissa lastensuojelutehtävissä. **'Miten minä kommunikoin – inshorellinen työkirja lempein saatesanoin'** -työkirjan tehtävien lähestymiskulma löytyi ja materiaali syntyi lastensuojelu- ja perhetyöntekijöiden ja kehittäjäasiakkaiden yhteistyössä Kajaanin perhekeskuksessa vuonna 2015. Kohtaamisen kysymykset nousivat kaikissa tapaamisissa ykkösasiaksi.

Kehittäjäasiakastyön tuloksena syntyi kaksi huoneentaulua. Huoneentauluista tuli **KOHTAA-nopat**. Siinä työntekijän ja asiakkaan kohtaamisen kuusi tärkeää kulmaa ovat vuorotellen näkyvissä kunkin työpöydällä, muistuttamassa kohtaamisen kriittisistä paikoista. Toisessa asiakkaat antavat ohjeita työntekijän kohtaamiseen toisille asiakkaille ja toisessa työntekijät puolestaan asiakkaan kohtaamisesta toisille työntekijöille.

Hankkeesta jäi jälkiä myös tehostetun perhetyön mallinnuksena, joka oli arjen työtä tekeville lastensuojelu- ja perhetyöntekijöille ajankohtainen, innostava ja tarpeellinen työväline. Huostaanotettujen lasten vanhemmille tarkoitettu Voikukkia –vertaisryhmätoiminta juurtui Kainuun lastensuojelutyöhön. Lapsiperheille tarjottavia palveluja koottiin Kainuun soten sähköiselle Hyvinvoinnin palvelutarjottimelle.

# Sisällysluettelo

1.	Yleistä Pohjois-Suomen Lasten Kaste –hankkeesta.....	1
2.	Kainuun toiminnallinen osakokonaisuus.....	2
1.1	Kainuun toiminnallisen osakokonaisuuden kehittämisteemat .....	2
1.2	Toiminnallisen osakokonaisuuden tavoitteet .....	3
1.2.1	Lastensuojelutarpeen selvittämisen yhteneväinen malli.....	3
1.2.2	Lastensuojelukäytäntöjen muuttaminen.....	3
1.2.3	Lapsen biologisen verkoston kuntouttaminen sijaishuollon aikana.....	3
1.2.4	Ammatillinen vertaistukiryhmä biologisille vanhemmille sijaishuollon aikana.....	3
1.2.5	Palvelukartta lastensuojelun ennaltaehkäisevistä palveluista.....	4
1.2.6	Intensiivinen perhetyö päihdeperheille .....	4
1.2.7	Verkkoperhetyö .....	4
1.2.8	Sosiaalityön mobiilitabletryhmään osallistuminen .....	4
3.	Toimenpiteet ja toteutumat.....	5
3.1	'Kainuulainen lapsi lastensuojelutarpeen selvityksessä vuosina 2013-2014' (Kainuun sote Sarja: B:4 /2015) .....	5
3.2	Lastensuojelun henkilöstön koulutus.....	5
3.2.1	Lapsen ääni -prosessikoulutus .....	5
3.2.2	Lapsen ääni -video 1: "SOSSU".....	6
3.2.3	Lapsen ääni –video 2: "MITEN MINÄ KOMMUNIKOIN".....	7
3.2.4	Miten minä kommunikoin – työkirja (Kainuun sote Sarja D:23 /2016).....	7
3.2.5	Huolenkarkotuspäivä -esite (Kainuun sote Sarja B:1 /2016) .....	8
3.2.6	Kehittäjäasiakastoiminnan käynnistäminen lastensuojelussa.....	8
3.2.7	Sosiaalityön dokumentaatio -koulutus.....	9
3.2.8	VAKA-illat .....	9
3.3	Biologisten vanhempien asiakassuunnitelmien kirjaamismahdollisuus asiakastietojärjestelmään .....	9
3.4	Voikukkia – vertaisryhmätoiminta Kainuuseen .....	9
3.5	Lapsiperhepalvelut Hyvinvoinnin palvelutarjottimelle.....	10
3.6	Tehostettu perhetyö .....	10
3.6.1	Katveesta katseeseen –koulutus .....	11
3.7	Voimaperheet –verkkoperhetyö –tutkimusyhteistyö .....	11
4.	Tulosten ja tuotosten arviointi.....	12
4.1	Vuorovaikutustaidot .....	12
4.2	Imagoa nostattava video .....	13
4.3	Tarinallinen informaatio.....	13
4.4	Vertaisryhmätoiminta .....	13
4.5	Kehittäjäasiakastoiminta .....	13
4.6	Mallinnustyö.....	14
4.7	Sähköiset palvelut.....	14
4.8	Toteutumatta jäänyttä .....	15
4.9	Hankkeen terveysvaikutukset Kainuun erityisenä huomionkohteena.....	15
4.10	Väliintulevat muuttajat.....	15
5.	Lopuksi .....	16
5.1	Palaute .....	16
5.2	Tulevia .....	16
5.3	Kiitokset .....	16

# 1. Yleistä Pohjois-Suomen Lasten Kaste -hankkeesta

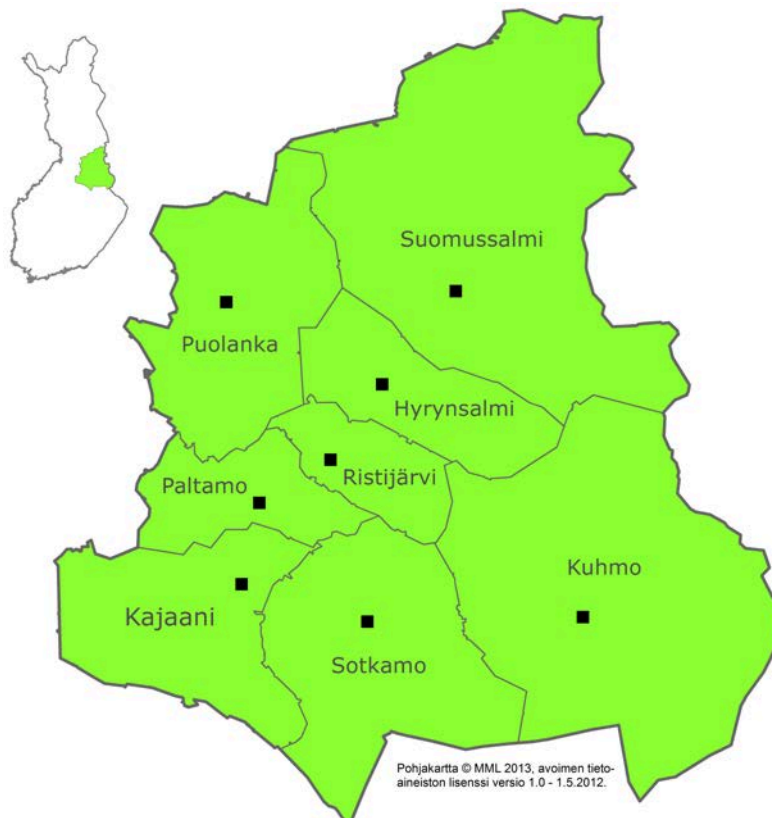
Pohjois-Suomen Lasten Kaste -kehittämishanke sai 20.1.2014 Sosiaali- ja terveysministeriön Kaste-ohjelman mukaisen kehittämisrahoituksen 1 464 236 euroa ajalle 1.2.2014–29.2.2016 (päätös: STM/3562/2013). Sosiaali- ja terveysministeriö myönsi muutoksen hankesuunnitelmaan 26.1.2016. Sen mukaan hanke saa jatkaa suunniteltua ja keskeneräistä kehittämistyötä siten, ettei lisärahaa myönnetä ja loppuraportin ja viimeisen maksatushakemuksen tulee olla ministeriössä viimeistään 31.10.2016. Hanketta hallinnoi Oulun Kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut.

Hankkeen hallinnointi on toteutettu hankeoppaan (STM 2012:18) vaihtoehdon 2 mukaisesti.

Pohjois-Suomen Lasten Kaste jakautui koordinaatio-osaan sekä neljään alueelliseen toiminnalliseen osakokonaisuuteen, joissa on tapahtunut hankkeen varsinainen kehittäminen. Kainuun toiminnallinen osakokonaisuus on ollut niistä yksi. Projektijohtajana toimi Juhani Jarva (Oulun kaupungin Sivistys- ja kulttuuripalvelut).

Koko Pohjois-Suomen Lasten Kaste –hankkeen yhteiset tavoitteet olivat:

- hyvinvoinnin ja osallisuuden lisääntyminen lapsiperheiden arjessa
- vähentää eriarvoisuutta ja estää lasten ja nuorten syrjäytymistä
- vahvempi tuki lapsille, nuorille ja vanhemmille haasteellisissa tilanteissa, uusia toimintatapoja ja ”työkaluja”
- oikea-aikaisen tuen kohdentuminen oikeaan aikaan arjen kasvu- ja kehitysympäristössä
- kustannustehokkuus palveluiden painopisteen siirtyessä kalliista erityispalveluista peruspalveluihin ja päällekkäisten palvelujen poistamisella
- koulutuksen ja osaamisen lisääminen monialaiseen yhteistyöhön
- lasten, nuorten ja perheiden palvelujen antajien yhteistoiminnan edistäminen.





## 2. Kainuun toiminnallinen osakokonaisuus

Kainuun toiminnallisesta osakokonaisuudesta vastasi Kainuun sote –kuntayhtymä, jonka kehittämis- ja suunnitteluyksikkö toteutti sen. Vastuuhenkilönä toimi kehittämisjohtaja Marita Pikkarainen. Projektipäällikkö/suunnittelijana (työaika 100%) toimi aluksi Hanna Karvinen (30.06.2015 saakka) ja 03.08.2016 alkaen Tarja Kerttula. Hankkeessa toimi myös projektisuunnittelija (50%) Minna Piirainen sekä sihteeri Anna-Mari Karjalainen (25%). Koordinaatiotyöryhmään kuuluivat erikoissuunnittelija Marja-Liisa Ruokolainen, Marita Pikkarainen, perhekeskusvastaava Helena Saari, lastensuojelupäällikkö Terttu Huttu-Juntunen (30.04.2015 saakka)/ Tarja Rossinen (01.05.2015 alkaen) ja perhetyön päällikkö Katja Seppänen. Koordinaatioryhmä kokoontui hankkeen aikana 6 kertaa.

Alkuperäinen suunnitelma hankkeen toiminta-ajaksi oli 15.04.2014 -31.01.2016. Jatkolupa, jäljellä oleva raha ja keskeneräiset tehtävät mahdollistivat toiminnan jatkumisen 31.03.2016 saakka.

### 2.1 Kainuun toiminnallisen osakokonaisuuden kehittämisteemat

Kainuun toiminnallinen osakokonaisuus osallistui lastensuojelun kehittämisteemaan luonnollisena toimintaympäristönä Kainuun lastensuojelu- ja perhetyö. Kohderyhmiksi määriteltiin 1) lapset ja nuoret 2) vanhemmat 3) henkilöstö ja 4) isovanhemmat.

Osakokonaisuuden tavoitteet määriteltiin yleisellä tasolla seuraavasti:

- 1) Lapselle vastuussa olevalla yhteistyöllä varmistetaan lapselle oikea apu oikeaan aikaan.
- 2) Vahvistetaan lasten ja perheiden kuulemistä ja osallisuutta lastensuojelun asiakasprosesseissa.
- 3) Kehitetään lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun työkäytäntöjä ja tukimuotoja.
- 4) Vahvistetaan työntekijöiden osaamista lasten ja perheiden kanssa työskentelyssä sekä monitoimijaisessa verkostoyhteistyössä.

Toiminnallisen osakokonaisuuden tavoitteet kohdistuivat koko Kainuuseen (pl. Puolanka)

Lastensuojelutarpeen selvitystiimin perustaminen ja siihen liittyvien työnkuvien muutostavoitteet koskivat vain Kajaanin lastensuojelua.

Hankesuunnitelman mukaiset odotukset tulosten suhteen Kainuussa olivat:

- 1) tasalaatuinen lastensuojelutarpeen selvitys koko Kainuussa
- 2) kuntalaisten osallisuuden ja kuulemisen mahdollistuminen jo pienen huolenharmaan vyöhykkeen rajalta alkaen
- 3) viranomaisten sujuvampi yhteistyö, informaatiokatkosten väheneminen ja uusi toimintatapa verkkoyhteistyöhön
- 4) biologisten vanhempien asiakassuunnitelma sijaishuollon aikana sekä biologisten vanhempien ja isovanhempien ammatilliset vertaistukiryhmät
- 5) Intensiivinen päihdeperhetyö
- 6) Verkkoperhetyön malli.

## 2.2 Toiminnallisen osakokonaisuuden tavoitteet

Aluksi tehtiin selvitys 'Kainuulainen lapsi lastensuojelutarpeen selvityksessä 2013-2014'. Sen pohjalta osakokonaisuuden tavoitteet tarkentuivat.

### 2.2.1 Lastensuojelutarpeen selvittämisen yhteneväinen malli

Toiminnallisen osakokonaisuuden tavoitteena on kehittää Kainuuseen kuntalaisten yhdenvertaisuutta ja osallisuutta lisäävä lastensuojelullisen huolen käsittelemisen malli, jossa tavoitteena on varhainen tuki ja painopisteen siirtyminen peruspalveluihin pois korjaavasta lastensuojelusta.

Huomion kohteena on asiakkaiden ja työntekijöiden välisen luottamuksen rakentaminen, asiakkaan oman osallisuuden edistäminen lastensuojeluprosesseissa, lastensuojelullisen huolen puheeksi ottaminen ja tukitoimien aloittamisen mahdollisimman varhain, prosessin eteneminen hallitusti viranomaiselta, asiakkaiden kuuleminen sekä yhteinen kieli ratkaisujen löytämiseksi ongelmiin.

Tavoitteeseen pyritään toimintakulttuurin muutoksella järjestämällä niin lastensuojeluväelle kuin peruspalveluiden henkilöstölle tarvittavaa koulutusta huolen varhaiseen puheeksi ottamiseen ja lapsen/vanhempien kuulemiseen sekä vahvistetaan Tukeva-hankkeessa kehitettyä tukeva-työotetta.

Kajaaniin perustetaan lastensuojelutarpeen selvitystiimi.

### 2.2.2 Lastensuojelukäytäntöjen muuttaminen

Tavoitteena on lastensuojeluilmoituskäytännön muuttaminen asiakkaan kanssa yhdessä tehtävään ilmoitukseen/lastensuojelutarpeen arvion pyyntöön/lastensuojeluselvitystiimin jäsenen kutsuminen huolen harmaan vyöhykkeen vaiheessa mukaan verkostopalaveriin. Lopputulos em. toimintatavoista on, että asiakkaan kuuleminen ja osallisuus omassa asiassaan taataan koko prosessin ajalta ja tarjotaan varhaisen vaiheen muutosmahdollisuus. Vähennetään raskaisiin lastensuojelutoimenpiteisiin kasautuvaa kuormitusta peruspalveluiden ja asiakkaan omien verkostojen tehokkaammalla hyödyntämisellä. Toimintatavasta informoidaan kuntalaisia.

#### Tavoitteiden 1 ja 2 yhdistäminen

Selvityksen perusteella tavoitteet 1 ja 2 yhdistettiin. Yhteneväisen menetelmän käyttö lastensuojeluasiakkuuteen ohjautumisen selvittämisessä ei toimi, koska perheiden tilanteet ja ilmoitusperusteet vaihtelevat niin paljon, että tarpeen voi selvittää ainoastaan kohtaamalla asiakas. Tammikuussa 2015 tavoite tarkennettiin lapsen äänen kuulemisen, kohtaamisen ja sanoittamisen käytäntöjen kehittämiseen.

### 2.2.3 Lapsen biologisen verkoston kuntouttaminen sijaishuollon aikana

Kehitetään toimintamalli, jossa aletaan tehdä biologisille vanhemmille asiakassuunnitelma lapsen siirryttyä huostaanoton myötä sijaishuoltoon. Suunnitelman tarkoitus on ohjata vanhempia kuntoutumaan ja selviämään lapsen sijoituksesta aiheutuneesta kriisistä, hyväksymään lapsen sijoituksen ja edesauttaa lapsen kotiinpaluuta.

### 2.2.4 Ammatillinen vertaistukiryhmä biologisille vanhemmille sijaishuollon aikana

Lapsen sijoitus kodin ulkopuolelle on vanhemmille ja monesti myös isovanhemmille kriisi. Lapsen kuntoutuminen on vaikeaa, mikäli lapsi ei saa biologisen verkostonsa hyväksyntää omaan kuntoutumiseensa

sijaishuollon aikana. Perheen kuntoutumisen tueksi kehitetään ammatillinen ryhmämuotoinen vertaistuen malli koko Kainuuseen (pl. Puolanka).

Tarkoituksena on auttaa vanhempaa selviytymään lapsen sijoituksen aiheuttamasta kriisistä, hyväksymään sijoitus ja välillisesti edesauttaa lapsen kuntoutumista.

### **2.2.5 Palvelukartta lastensuojelun ennaltaehkäisevistä palveluista**

Tavoitteen tarkoituksena on tehostaa ja kehittää peruspalveluiden käyttöä ja tehdä työkalu asiakkaan peruspalveluihin ohjaamiseen.

### **2.2.6 Intensiivinen perhetyö päihdeperheille**

Pyritään kannattelemaan vanhemmuutta ja pienentämään sijaishuollon kustannuksia. Mahdollistetaan päihdekuntoutumisen jatkuminen laitosjakson jälkeen laitospäivillä opetellun vanhemmuutta tukevan elämäntyylin juurruttamiseksi kotiympäristössä.

### **2.2.7 Verkkoperhetyö**

Luodaan internetyhteyden välityksellä toimivat eräänlainen hyvin matalan kynnyksen oma-apuväline vanhemmuuden tueksi arjen solmukohtiin, jossa perhetyöntekijän viikottainen puhelintuki. Luodaan matalan kynnyksen perhetyö, joka on yhteneväisesti saatavilla koko Kainuussa. Ehkäistään perheiden ongelmien kasaantumista ja tavoitellaan kustannustehokkuutta.

### **2.2.8 Sosiaalityön mobiilitabletryhmään osallistuminen**

Hanke osallistuu sosiaalityön mobiilitablet-työryhmään, jonka tarkoituksena on tuplakirjauksista eroon pääseminen, työn tehostaminen, työajan säästö ja asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu.

# 3. Toimenpiteet ja toteutumat

Toiminnallinen osakokonaisuus hyödynsi jo olemassa olevia verkostoja, ryhmiä ja viestintäkanavia sekä kokosi tarpeen mukaisia uusia työryhmiä esim. tehostetun perhetyön kehittämiseen.

Toimintaympäristönä oli Kainuun lastensuojelu- ja perhetyö. Hankkeen toimitilat olivat kuitenkin erillään peruspalvelujen tiloista. Työryhmät työskentelivät pääasiassa perhekeskuksen tiloissa Kajaanissa. Muiden kuntien edustajat tulivat joko paikan päälle tai olivat mukana lync-yhteyden kautta.

Kohderyhmiksi tarkentuivat pääasiassa vanhemmat ja henkilöstö, lapset ja nuoret olivat kohteena välillisesti. Isovanhempien osuuteen asti toiminta ei edennyt.

## 3.1 'Kainuulainen lapsi lastensuojelutarpeen selvityksessä vuosina 2013-2014' (Kainuun sote Sarja: B:4 /2015)

Lastensuojelutarpeen selvittämisen kehittämistarpeet olivat hankkeen alkuvaiheessa epäselvät, joten hankkeessa toteutettiin nykytilaselvitys tutkimalla tehtyjä lastensuojelupäätöksiä. Hankkeen alkuvaiheessa saatiin tutkimuslupa lastensuojelutietoihin ja tehtiin selvitys 'Kainuulainen lapsi lastensuojelutarpeen selvityksessä vuosina 2013-2014'. Selvitykseen kerättyjen ProConsona –tietojen pohjalta (7 kunnan alueelta) luovuttiin menetelmälähtöisen mallin luomisesta. Yhteneväisen menetelmän käyttö lastensuojeluasiakkuuteen ohjautumisen selvittämisessä ei toimi, koska perheiden tilanteet ja ilmoitusperusteet vaihtelevat niin paljon, että tarpeen voi selvittää ainoastaan kohtaamalla asiakas. Tammikuussa 2015 tavoite tarkennettiin lapsen äänen kuulemiseen, kohtaamiseen ja sanoittamisen käytäntöjen kehittämiseen.

## 3.2 Lastensuojelun henkilöstön koulutus

Em. selvityksen seuraus oli, että tavoitteet 1. ja 2. yhdistettiin. Päätettiin kartoittaa lastensuojelun henkilöstön koulustarve. Ammatin sisällöllistä osaamista työntekijöillä on runsaasti. Lastensuojelulaki edellyttää lapsen äänen kuulemista lastensuojeluprosessien kaikissa vaiheissa Siinä havaittiin selvityksen ja henkilöstön kanssa käytyjen neuvotteluiden perusteella kehittämisen ja kehittymisen tarvetta.

### 3.2.1 Lapsen ääni -prosessikoulutus

Lastensuojelun ja perhetyön henkilöstölle räätälöitiin 'Lapsen ääni -prosessikoulutus. Koulutuksen tarkoituksena oli lastensuojelutarpeen arviointia tekevien työntekijöiden vuorovaikutustaitojen kehittäminen ja sitä kautta sekä lapsen että vanhempien äänen kuulemisen edellytysten harjaannuttaminen. Kouluttajana toimi Proimpron vuorovaikutusmuotoilija Simo Routarinne. Koulutus oli nelipäiväinen kokonaisuus, jonka aikana työntekijät tutkivat omaa osuuttaan vuorovaikutuksen sujumisessa mm. statusilmaisun, sanattoman ja sanallisen viestinnän suhteen. Koulutukseen osallistui lähes kolmekymmentä lastensuojelu- ja perhetyöntekijää maakunnasta.

Vaikka ennakoasenteet olivat varauksellisia, koulutuksesta saatu palaute oli kiittävä. Osallistujat totesivat koulutuksen aikana heille selvinneen muuttamisen ja kehittämisen tarpeita työssä. He kokivat saaneensa rohkeutta kokeilla uutta, ymmärsivät positiivisen ilmapiirin luomisen ja toisten reagoitapojen hyväksymisen merkitystä. Omassa työssä korostui myös aito, aktiivinen toisen kuulemisen tarpeellisuus, dialogin - siihen liittyen mm. hyväksyntä ja tyrmäys - monimuotoiset ilmentymistavat ja oma osallisuus vuorovaikutuksen laatuun ja tuloksellisuuteen. Heissä syntyi halu kokeilla ja harjoitella lisää hyväksi todettuja menetelmiä, vuorovaikutuksen ulottuvuuksia ja näin kehittyä vuorovaikuttajana.



### 3.2.2 Lapsen ääni -video 1: ”SOSSU”

Hankkeen läpi on kulkenut ajatus lastensuojelutyön imagon kirkastamisesta ja nostamisesta. Mediaotsikoihin nousevat yleensä negatiiviset tarinat lastensuojelun ongelmista. Sen vastapainoksi haluttiin näyttää suurelle yleisölle ammattilaisten hyvää työtä ja tahtoa, mikä sekin on todellisuutta. Kun julkisuuteen leviää monitahoisempi, myönteisempi kuva lastensuojelusta, sen ympäriltä häviää ennakkoluuloja ja pelkoja. Potentiaalisten asiakkaiden vastustuksen perhe- ja lastensuojelutyötä kohtaan voidaan kuvitella vähenevän ja yhteistyöhalukkuuden lisääntyvän. Myötämieliset asiakkaat ovat myös valmiimpia ottamaan huolensa puheeksi varhemmin ja näin ennaltaehkäiseviä tukitoimia päästään toteuttamaan jo hyvissä ajoin, ennen kuin kalliit, raskaat ja hankalat huostaanotto- ym. prosessit ovat välttämättömiä, parhaissa tapauksissa niiltä voidaan jopa välttyä.

Toinen puoli asiasta on, että tuntiessaan työnsä ja itsensäkin arvostetuksi, työntekijä voimaantuu ja tekee työtään parhaalla mahdollisella tavalla. Kun tämä yhdistetään siihen, että koulutuksen keinoin ammattitaitoa lisätään, seuraa hyvää lastensuojelu- ja perhetyöhön. Videoissa on mukana molemmat ammattiryhmät, perhe- ja lastensuojelutyöntekijät - nehan kulkevat käytännössä käsi kädessä.

Vuorovaikutuskoulutus poiki idean Lapsen ääni –videosta. Käsikirjoittajina toimivat projektipäällikkö/suunnittelija Tarja Kerttula ja dokumenttiohjaaja Markku Heikkinen. Heikkinen myös kuvasi ja ohjasi videot ja sen tuotti Black Lion Pictures Oy. Työnimi muuttui SOSSU –videoksi. Se perustuu työntekijöiden haastatteluihin sekä Lapsen ääni -koulutuksessa kuvattuun materiaaliin. Videossa kuullaan myös lasten ääntä. Video on lämminhenkinen kuvaus vaikeasta ja monimutkaisesta työstä, jota alan ammattilaiset tekevät taidolla ja sydämellä perheiden hyvinvointiin pyrkien, joskus hyvinkin kipeitä ja rankkoja ratkaisuja tehden, aina lapsen etua ajatellen. Koska videon on ohjannut humaaneista mutta terävänäköisistä dokumenttielokuvistaan tunnettu Heikkinen, se kuvastaa myös tämän ajan perheiden ja työntekijöiden arjen ilmiöitä.

SOSSU-video on katsottavissa Kainuun soten ja STM:n YouTube -kanavilla.

### 3.2.3 Lapsen ääni –video 2: ”MITEN MINÄ KOMMUNIKOIN”

Samat tekijät tuottivat samasta materiaalista toisenkin videon 'Miten minä kommunikoin'. Tämä video on tarkoitettu ammattilaiskäyttöön. Sen myötä työntekijät voivat saada herätteen omien vuorovaikutustaitojensa peilaamiseen ja sitä kautta kehittää kykyään kuunnella ja saada esille lapsen ääntä omassa työssään lastensuojeluprosesseissa, pitää näkökulmaa sekä taitoja yllä ja vahvistaa niitä. Videon myötä työntekijöiden kokemukset ja tarpeet vuorovaikutuksen kehittämiseksi tulivat hyödynnetyksi. Niitä tuli esiin Lapsen ääni -koulutuksessa. Videossa on sekä 1) huomioita vuorovaikutuksen laadusta ja merkityksestä sekä 2) muutama kuvitteellinen case, joissa työntekijä kohtaa haastavan vanhemman ja nuoren sekä 3) ”mitä sitten?” pohdintaa.



Video ei ole tarkoitettu julkisuuteen vaan ainoastaan ammattilaiskäyttöön. Linkki on saatavissa Kainuun soten kehittämis- ja suunnitteluyksiköstä – toinen soten omilla sivuilla toinen STM:n YouTube-kanavalla piilotettuna.

### 3.2.4 Miten minä kommunikoin – työkirja (Kainuun sote Sarja D:23 /2016)

'Miten minä kommunikoin' -videon oheen laadittiin sen tavoitteita tukeva työkirja. Työkirjan avulla työntekijät voivat itsereflektoida omaa vuorovaikutustaan eri näkökulmista sekä saada ohjausta ja vinkkejä toimivampaan kommunikointiin. Eräs perhetyöntekijä totesi Lapsen ääni -koulutuksen jälkeen: ”Olen tullut huomaamaan, kuinka olen itse aina osallinen kaikissa vuorovaikutustilanteissa, osaksi homman toimiminen on aina kiinni minusta.”

'Miten minä kommunikoin - inhomeellisen työkirjan (lempein saatesanoin)' avulla perhe- ja lastensuojelutyöntekijät voivat tutkiskella omaa vuorovaikutustaan. Vuorovaikutuksen toimiminen on kaiken asiakastyön perusedellytys, jotta työn varsinaiset tavoitteet saavutettaisiin. Kääntäen, toimimattomuuden seuraukset ovat epätoivottuja sekä työntekijöiden että asiakkaiden kannalta.

Työkirjan osiot perustuvat kehittäjäasiakastyössä syntyneiden KOHTAA-noppien logiikkaan. Teemoissa pohditaan kohtaamisen kysymyksiä, työntekijöiden toisilleen antamien neuvojen pohjalta asiakkaiden kohtaamisen kipupisteitä, asioita, jotka työntekijän on pidettävä mielessä kommunikoidessaan. Työntekijän vastuu vuorovaikutuksen sujumisesta on enemmän hänen vastuullaan kuin asiakkaan, jo asemansa puolesta.

Työkirjassa käsiteltävät teemat ovat: 1) luovu ennakkokäsityksistä 2) luo leppoisa ja turvallinen ilmapiiri 3) ole läsnä ja kuuntele aidosti 4) huomaa voimavarat 5) rohkene ottaa puheeksi 6) hyväksy. Työkirja tarjoaa työkaluja reflektointiin. Aiheiden avaamiseksi työkirjassa on erilaista mietittävää: kysymyksiä, tehtäviä,

vinkkejä ja linkkejä. Tehtäviä voi tehdä itsenäisesti, omassa tahdissa, haluamistaan aiheista, yhteistyössä työparin tai työyhteisön kanssa. Lisäksi työntekijää kehoitetaan: 7) kehu ja kiitä. Positiivinen palaute ruokkii työssä jaksamista ja ammattitaidon kehittämistä.

Työkirjaa on sekä painettuna jaettavaksi maakuntaan että sähköisenä versiona laajempaa levitystä varten.

### 3.2.5 Huolenkarkotuspäivä -esite (Kainuun sote Sarja B:1 /2016)

Alkuperäinen ajatus oli tehdä lapsille esite lastensuojelusta. Esite päätettiin kuitenkin pukea satu-muotoon sillä perusteella, että tarinan voima verrattuna asiatekstiin on tutkitusti vaikuttavampaa. Sitä voivat lukea lapset itse tai vanhemmat lapsilleen. Tarinan myötä lapset ja vanhemmat voivat omilla tavoillaan käsitellä kipeää asiaa eli huolta, jopa lastensuojelutarvetta, huostaanottoa jne. Kirjailija Tittamari Marttisen kirjoittamassa tarinassa ”Huolenkarkotuspäivä” kerrotaan tavallisesta perheestä, jossa huolta ilmenee. Lastensuojeluperheitä ei haluttu leimata mitenkään erilaisiksi kuin muut. Osoittelemisen välttämiseksi Marttinen valitsi myös näkökulmaksi sen, että lapsella on huoli vanhemmistaan. Toisaalta se ei sinänsä ole tavatonta tänä päivänä. Tarinan opetuksena on, että huoli kannattaa ottaa puheeksi, sillä siten asioihin voi löytyä apu ja ratkaisu.

Lapsen ääni kuuluu esitteen kautta myös siten, että sotkamolaisen Vuokatin koulun 3B luokan oppilaat ovat tehneet kirjaan osuvan kuvituksen.

Huolenkarkotuspäivä – esite on tarkoitettu jaettavaksi perheille, joissa on huolta lapsien hyvinvoinnista. Esitettä voivat jakaa myös muut viranomaiset esim. kouluissa silloin, kun on varhaisen puuttumisen aika.

### 3.2.6 Kehittäjäasiakastoiminnan käynnistäminen lastensuojelussa

Palveluiden kehittäminen asiakaslähtöisemmiksi parantaa työntekijöiden ja asiakkaiden yhteistyön edellytyksiä. Hanke lähti virittelemään kehittämistyötä lapsiperhepalveluissa perhetyön ja lastensuojelun näkökulmasta käynnistämällä kehittäjäasiakastoimintaa. Ryhmä kokoontui Kajaanissa, mutta myös Sotkamosta oli osallistujia mukana.

Hanke kokosi ensin kehittäjäasiakkaita yhteen kartoittamaan toiminnan edellytyksiä, tarpeita sekä tilanteita, joissa kehittäjäasiakkaita voidaan hyödyntää palveluiden parantamiseksi. Lähtökohtana oli, että kehittäjäasiakastoiminnasta tulee pysyvä toimiva käytäntö perhe- ja lastensuojelutyössä. Yhdessä toimimisen seurauksena palveluntuottajan näkökulmat laajenevat, kun työntekijä näkee, että asiakkaan kokemuksista on hyötyä palveluiden kehittämisessä asiakkaiden todellisia tarpeita vastaaviksi. Yhdistämällä ammattilaisten ja asiakkaiden erilaiset tieto- ja kokemusohjat voidaan luoda toimivampia palveluja ja käytäntöjä. Yhteisen dialogin kautta voidaan vaikuttaa asenteisiin molemmin puolin, lisätä arvostusta sekä asiakkaita että työntekijöitä kohtaan. Yhteisymmärrys lisääntyy ja yhteiskunnan tarjoamat palvelut koetaan entistä omemmiksi ja asiakkaat saavat sellaista palvelua, josta on paras mahdollinen hyöty.

Aiheesta kiinnostuneet lastensuojelu- ja perhetyöntekijät kutsuivat toimintaan joitakin omia asiakkaitaan ja osa tuli mukaan hankkeen Voikukkia –vertaistukiryhmästä. Mukaan tuli myös yhteistyökumppaneita MLL:sta ja Kriisikeskuksesta. Tavoitteena oli kartoittaa toiminnan edellytyksiä, tarpeita sekä tilanteita, joissa kehittäjäasiakkaita voidaan hyödyntää palveluiden parantamiseksi. Tapaamisissa tuotettiin ideoita, joiden jatkojalostusta työstettiin edelleen, kun mukaan tuli lisää työntekijöitä.

Hyvän kohtaamisen kysymykset nousivat pintaan joka tapaamisessa. Dialogi osapuolien kesken oli toimivaa ja hedelmällistä, kunhan ensihöyryt oli päästetty ulos. Kertyneen ansiokkaan materiaalin pohjalta päätettiin osoittaa sekä asiakkaille että työntekijöille, että toiminnasta voidaan saada konkreettisia tuloksia aikaan.

Hyvän kohtaamisen tärkeitä elementtejä alettiin työstämään sekaryhmissä – kaikissa oli sekä asiakkaita että työntekijöitä. Keskustelujen ja tehtävien pohjalta syntyneitä oivalluksia hyödyntäen lopputulema oli, että työntekijät pohtivat omassa ryhmässään, millaisia neuvoja he itselleen antaisivat asiakkaan hyvään kohtamiseen. Samoin asiakkaat miettivät, mitä ohjeita antaisivat toisille asiakkaille omassa ryhmässään, että asiat sujuisivat hyvällä tavalla.

Syntyi kaksi huoneentaulua, jotka toteutettiin KOHTAA-noppien muodossa (liite x). Työntekijän nopat muistuttavat työpöydällä kohtaamisen kulmakivistä. Asiakkaan noppia voi antaa myös asiakkaalle mukaan kotiin vietäväksi.

Nopat ilmaisevat kohtaamisten kriittiset kohdat ja niitä silmäillen voidaan tavoitella entistä sujuvampaa ja tuloksellisempaa yhteistyötä, toisiaan kuunnellen ja arvostaen. Kehittäjäasiakasprosessin aikana todettiin, että se on mahdollista erilaisista, joskus karvaastikin toisistaan poikkeavista näkökulmista huolimatta.

Hankkeen päättyessä kehittäjäasiakastyöryhmä jäi miettimään seuraavaa teemaa, jossa asiakkaiden ja ammattilaisten erilaiset tieto- ja kokemuspohjat hyödyntäen voidaan luoda toimivampia palveluja ja käytäntöjä

### 3.2.7 Sosiaalityön dokumentaatio -koulutus

Kainuulaisille lastensuojelu- ja perhetyöntekijöille järjestettiin tilaisuus osallistua koko hankkeen järjestämään VTT Aino Kääriäisen Sosiaalityön dokumentaatio -koulutukseen. Sen tavoitteena oli lastensuojelutyön dokumentoinnin selkeyttäminen ja kehittäminen. Palaute oli kiitävää.

### 3.2.8 VAKA-illat

Kuhmossa järjestettiin VARhaisKAsvatus-ilta, jossa lastensuojelu- ja varhaiskasvatustyöntekijät pohtivat uuden lastensuojelulain edellyttämien asioiden vaikutusta kummankin työhön ja varsinkin yhteistyön edellytyksiin ja tapoihin. Edellytyksiä pyrittiin parantamaan luomalla yhteistä todellisuutta mm. toisten työn reunaehdoista ja toimintatavoista, lisäämällä luottamusta toisten osaamisiin.

Muuallekin kokoontumisia ehdotettiin, mutta vastaavaa tarvetta ei koettu, ainakaan sillä hetkellä. Vasta hankkeen loppumetreillä asia tuli uudelleen esille, mutta hankkeen puitteissa VAKA-illoja ei enää ehditty järjestää.

## 3.3 Biologisten vanhempien asiakassuunnitelmien kirjaamismahdollisuus asiakastietojärjestelmään

ProConsonaan lisättiin osio, johon voi erikseen kirjata huostaan otettujen lasten vanhemmille tehtävän asiakassuunnitelman. Suunnitelman tarkoitus on ohjata vanhempaa kuntoutumaan ja selviämään lapsen sijoituksesta aiheutuneesta kriisistä, hyväksymään lapsen sijoituksen ja edesauttaa lapsen kotiin paluuta.

Kaikille huostaan otettujen lasten vanhemmille ei vielä tehdä omaa suunnitelmaa, vaikka hanke on pitänyt asiaa esillä. Vanha toimintatapa, perheen ja vanhemman tuen ja avuntarpeiden kirjaaminen tarpeen mukaan lapsen asiakassuunnitelmaan, on vielä käytössä.

## 3.4 Voikukkia – vertaisryhmätoiminta Kainuuseen

Toiminta suunniteltiin alkavaksi ensin Kainuun ympäryskunnissa biologisten vanhempien ryhminä, joista saadun kokemuksen pohjalta kehitettäisiin isovanhempien ryhmä. Tämän jälkeen toiminta laajenisi muihin hankkeen kuntiin. Mallissa aiottiin hyödyntää Voikukkia -ammattillista vertaistukimallia, josta saatujen kokemusten perusteella kehitettäisiin toiminta kattamaan myös isovanhempia.

Ensin hanketyöntekijät kävivät Voikukkia –ohjaajan peruskoulutuksen ja sen pohjalta he vetivät ensimmäisen vertaistukiryhmän Kajaanissa. Voikukkia -malli todettiin toimivaksi ja sen perusteella koulutettiin hankkeen varoilla lisäksi kaksi lastensuojelu ammattilaista. Yksi ryhmän läpikäynyt vertaisvanhempi kouluttautui myös Voikukkia-ryhmänohjaajaksi.



Koulutuksen käytyään uudet (työntekijä)ryhmänohjaajat ottivat vetääkseen uuden ryhmän. Hankkeen päättyessä se oli hyvässä vauhdissa. Suunnitelmasta poiketen tämäkin ryhmä käytännön syistä toteutettiin fyysisesti Kajaanissa. Toiminnan jatkon turvaamiseksi lastensuojelupäällikkö lupasi jatkossakin siihen vaadittavat resurssit. Jatkosuunnitelma on, että lastensuojelun Voikukkia -ryhmänohjaajien työnkuviin sisällytetään ryhmien vetäminen kaksi kertaa vuodessa. Tarvittaessa ryhmiä voidaan järjestää muuallakin soten alueella tai asiakkaiden kulkeminen Kajaaniin mahdollistetaan.

Palautteen perusteella sijoitettujen lasten vanhemmat ovat saaneet kipeästi kaivattua tukea tilanteesta selviämiseen, heidän ymmärryksensä sijoitusta kohtaan on lisääntynyt ja suhtautuminen lapseen tervehtynyt. Helpotusta on tuonut mm. psykologisen tiedon saaminen, ja kokemusten jakaminen vertaisten kanssa. Saatu tuki on auttanut jaksamaan ja selviytymään elämässä eteenpäin sijoituksen aiheuttamasta stressistä, huolesta ja tuskasta huolimatta. Kun biologiset vanhemmat voivat paremmin, se heijastuu sekä lapsen että sijaisperheen hyvinvointiin. Vanhemmat verkostoituivat ryhmän ansiosta keskenään ja vertaistuen mahdollisuus jatkuu näin ryhmän jälkeenkin. Voidaan olettaa, että ammattilaistuen tarve em. syystä vähenee, kun arjen selviytymiskeinot leviävät ryhmäläisten kesken.

### 3.5 Lapsiperhepalvelut Hyvinvoinnin palvelutarjottimelle

Hanke kokosi lapsiperhepalvelut Kainuun sotessa kehitetylle Hyvinvoinnin palvelutarjotin –sähköiselle alustalle. Sen kautta kuntalainen voi löytää, verrata ja arvioida arkipäivän lähipalveluja, olivatpa ne julkisia, yritysten tai järjestöjen tuottamia - joko julkisesti tuettuja tai kokonaan itse maksettavia. Hyvinvoinnin palvelutarjotin osallistui Kuntaliiton lähipalvelukilpailuun 2015 ja voitti sen.

### 3.6 Tehostettu perhetyö

Tehostettu perhetyö ei ole ollut Kainuussa selkeästi määritelty. Käsitteen määrittelemiseksi ja prosessien selventämiseksi perustettiin työryhmä lastensuojelun, perhetyön ja läheisten yhteistyökumppanien esimiehistä ja työntekijöistä.

Kun aiheetta ryhdyttiin pohtimaan, 'intensiivisen päihdeperhetyö' muutti ensin nimensä 'tehostetuksi päihdeperhetyöksi' ja sittemmin siitä pudotettiin pois termi 'päihde', sillä alkukartoitusvaiheessa todettiin, että tehostettu perhetyö ei poikkea päihdeperheiden osalta muusta tehostetusta perhetyöstä. Alettiin käyttää nimitystä 'tehostettu perhetyö'. Perustaksi koottiin materiaalia tehostetun perhetyön malleista muualta Suomesta sekä ruodittiin prosessien kulkua Kainuussa.

Työryhmässä päätettiin luoda Kainuun oma tehostetun perhetyön malli. Tehostetun perhetyön kulkua ryhdyttiin tekemään näkyväksi prosessikaavioon, jonka oheen tehtiin tarkennetut työskentelyohjeet. Rinnalla aloitettiin työkalupakin kokoaminen. Työkalupakkiin kootaan sekä kaikki ne menetelmät, joita käytetään tehostetun perhetyön prosesseissa aina, että mahdollisimman laaja valikoima muita työvälineitä, joita lastensuojelu- ja perhetyöntekijät voivat käyttää tarpeen mukaan. Tarvetta myös uusien arviointityökalujen kehittämiseen ilmeni varsinkin arviointivaiheessa, joka nousi keskeiseksi kehittämisen paikaksi. Työn läpinäkyvyys, selkeä tavoitteellisuus, mitattavuus ja sitä kautta tehokkuus paranee, kun kaikilla on käytössä sama arviointityökalu, joka suuntaa sekä päivittäistä työtä perheiden kanssa että kokonaistilanteiden arviointia ja mahdollisten lausuntojen laatimista eri tarkoituksiin. Työmenetelmien ja -tapojen kehittämisessä on otettu huomioon mm. OmaSote –sähköisten palvelujen hyväksikäyttäminen ja sen avaamat mahdollisuudet konsultoimalla erikoissuunnittelija Kristiina Taskista.

Alun nihkeyden jälkeen aihe osoittautui erittäin tärkeäksi, niin työntekijöitä kuin esimiehiä kiinnostavaksi. Työryhmän jäsenet halusivat kaikki aina mukaan, vaikka aikataulullisia ongelmia ilmeni. Jotkut tulivat "väärään kokoukseen", heidät istutettiin pöytään ja he innostuivat asiasta ja sitoutuivat mukaan. Parhaimmillaan työryhmässä oli kiitettävät 14 osanottajaa. Hankkeen viime metreillä materiaalia puettiin prosessikaavion muotoon. Hankkeen päätyttyä voidaan hyvällä syyllä olettaa työskentelyn jatkuu omalla painollaan.

### 3.6.1 Katveesta katseeseen -koulutus

Toteutettiin räätälöity 'Katveesta katseeseen' – intensiivisen päihdeperhetyön koulutus sekä järjestettiin 'Odotusaikaisen muutoksen mahdollisuudet' –koulutus. Päihdeperhetyö on Kainuussa omaksuttu osaksi tehostettua perhetyötä.

## 3.7 Voimaperheet - verkkoperhetyö -tutkimusyhteistyö

Hanke saattoi toimijat yhteen niin, että syntyi Kainuun soten perhepalveluiden määräaikainen tutkimusyhteistyösopimus Turun yliopiston Voimaperheet –verkkoperhetyötutkimushankkeen kanssa. Saatiin uusi työväline varhaisvaiheen tuen antamiseksi pienten lasten vanhemmille erilaisiin kasvatuskysymyksiin sähköisesti ja puhelimitse. ”Jos ohjelmalla onnistutaan estämään yksikin huostaanotto perheen ulkopuolelle, se on maksanut itsensä takaisin”, totesi Kainuun soten perhepalvelupäällikkö.

# 4. Tulosten ja tuotosten arviointi

Loppuseminaarissa Kaukametsän Kouta-salissa 3.12.2015 saatiin esimakua siitä, mitä hanke on saanut aikaan ja mitä siitä mahdollisesti jäi jäljelle. Lapsiasiavaltuutettu Tuomas Kurttilan kannanotoista päätellen hankkeessa on oltu oikealla asialla. Lapsen äänen esille saaminen vaatii toimenpiteitä, muutoksia asenteissa ja työtavoissa, niin arkisessa asiakastyössä kuin hallinnon ja päätöksenteonkin tasolla. Lastensuojelu tuntuu monimutkaiselta ja vaikealta, sillä se on monimutkaista ja vaikeaa. Se ei tarkoita kuitenkaan sitä, ettei asioille voitaisi tehdä jotain.

Pohjois-Suomen Lasten Kasteen toiminnallinen osakokonaisuus on omalta osaltaan vaikuttanut siihen, että Lastensuojelulain edellyttämä lasten äänen kuuleminen prosessin kaikissa vaiheissa saisi lisää tilaa.

Hankkeen loppumetreillä maakunnan lastensuojelutyöntekijöille ja heidän yhteistyökumppaneilleen esiteltiin hankkeen tuotoksia ja innostettiin niiden pariin. Arkityön tiimellyksessä vain harvat työntekijät osallistuivat kehittämishankkeeseen aktiivisesti toimimaan. Siksi on hyvä, että hankkeella on erilaisia suunniteltuja toimenpiteitä eli valinnanvaraa lähteä viemään eteenpäin niitä, mitkä ottavat tulta. Todellisuutta hankemaailmassa on se, että vaikka suunnitteluvaiheeseen otetaan mukaan sen toimintaympäristön edustajia esimiehistä perustyöntekijöihin, niin ennen kuin työtä päästään aloittamaan, tilanteet saattavat muuttua – niin henkilöstövaihdosten kuin muidenkin ennalta-arvaamattomien, väliintulevien muuttujien takia – että kehittämisenpaikat tai niiden tärkeysjärjestykset muuttuvat. Toisaalta hankkeen tehtävä on viedä tavoitteita eteenpäin nihkeidenkin aikojen läpi.

Hankkeen teemoista innostuneiden perhekeskuksen työntekijöiden kanssa yhteistyössä aikaansaadut tuotokset otettiin kentällä ilolla ja innostuneesti vastaan.

## 4.1 Vuorovaikutustaidot

Kun loppukierroksella maakunnassa esiteltiin Lapsen ääni –koulutuksen yhtenä oheistuotteena syntynyt Miten minä kommunikoin –video ja –työkirja, palaute oli kiittävä. Videossa esiintyneet, koulutuksessa mukana olleet lastensuojelu- ja perhetyöntekijät kohtasivat ihailua rohkeudestaan tuoda näkyville sellaisia asioita ja tilanteita, joita jokainen työntekijä kohtaa arjessaan, niin asiakastyössä, työyhteisössä kuin yksityiselämässäänkin.

He, jotka eivät olleet mukana koulutuksessa, ehkeivät kaikki suorastaan katuneet, etteivät olleet lähteneet mukaan, mutta ainakin heissä heräsi halu päästä kehittämään omia vuorovaikutustaitojaan. Samanlaista koulutusta, jossa saa sekä tietoa ja vinkkejä että pääsee itse kokeilemaan, miten asiat toimivat tai eivät toimi, tarvitaan. Jos kuunnellaan vain luentoja tai luetaan asiallisia opaskirjoja, mennään usein siihen halpaan, että kaikki opit kuulostavat tutuilta tyyliin ”niinhän minä juuri teen”. Kun joutuu improvisoituun kiperään tilanteeseen itse mukaan, tai osalliseksi yleisöksi, paljastuu todellisuus. Paljastuu myös se, mitä on syytä tehdä toisin, miten sen voi tehdä ym.

Kun on valinnut ammatikseen esim. lastensuojelutyön, työn jossa merkittävässä roolissa on vuorovaikutuksen sujuminen, se tarkoittaa, että ammattilainen on vastuussa vuorovaikutuksen sujumisesta. Se ei onnistu ilman tiedostamista ja sitä voi ja pitää harjoitella. Kuten videossa eräs työntekijä sanoo: ”Kun vuorovaikutus pelaa, menetelmät seuraavat perässä ja nekin sujuvat.” Pelkkä teoretieto ei riitä.

Videon oheen tuotetun työkirjan - 'Miten minä kommunikoin – inhorehellinen työkirja lempein saatesanoin' – tarkoitus ja tavoite on myös edistää työntekijöiden tietoisuutta siitä, että hän on aina osallinen asiakaskohtaamisissa. Hänellä on siitä myös vastuu. Asiakkaalla on oikeus saada tarvitsemansa palvelut asiallisesti, häntä kunnioittaen ja arvostaen. Työkirjassa esille otettujen vuorovaikutuksen kipupisteiden tunnistamisen ja kohtaamisen helpottamiseksi työkaluksi valitun huumorin ja leikillisyyden tarkoitus ei ole väheksyä vakavaa asiaa, mutta sillä halutaan osoittaa, että asioita voi lähestyä eri näkökulmista. Luovat ratkaisut löytyvät usein muualta kuin tiukan asiallisesta lähestymiskulmasta. Oikeus työniloon vie työntekijän oman viisautensa äärelle, sen, joka arjen kiireessä monesti hukkaantuu. Siitä hyötyvät sekä asiakkaat että organisaatio.

Keskusteluissa ammattilaisten ja paikalle osuneiden opiskelijoidenkin kanssa, yhteisesti todettu huoli on, että esim. sosiaalityön opinnoissa vuorovaikutustaidot ovat sivuseikka. Sen seuraukset työn laadussa voivat olla pahimmillaan rumaa jälkeä, jos ei ole luonnostaan sosiaalisesti lahjakas kommunikoiija. Siksi työnantajan on tärkeää tarjota työntekijöilleen lisäkoulutusta tälläkin saralla.

## 4.2 Imagoa nostattava video

Lastensuojelun imagoa sekä suuren yleisön että työntekijöiden itsensä silmissä nostattamaan pyrkivä SOSSU-video täytti tehtävänsä. Videolla näyttäytyvät alan ammattilaiset vaikean, monitahoisen tehtävänsä äärellä. Koska videon ohjaaja Markku Heikkinen tuo dokumenttielokuvissaan kipeitäkin asioita esille, SOSSUssa kuullaan myös tämän päivän perheiden todellisuutta niin lasten suusta kuin työntekijöidenkin kertomana. Tarinan voima on suurempi kuin puhtaan valistuksen ja opin, joita julkishallinnossa suositetaan. Tunteita asiakastyön voimavarana on väheksytty ja turhan vähän käytetty kuten lastenpsykiatrian professori Tuula Tamminen koko Lasten Kaste –hankkeen loppuseminaarissa Tampereella lokakuussa 2015 totesi.

## 4.3 Tarinallinen informaatio

Huolenkarkotuspäivä – esite otettiin hyvin vastaan. Se toimii sekä aikuisille peilinä että lapsille opettavaisena satuna. Varsinkin kun halutaan (tässä tapauksessa) viestittää, että vaikka huolen puheeksi ottaminen on vaikeaa, se kannattaa silti.

Tarinoiden käyttäminen interventiona on helpommin vastaanotettavaa, levitettävää, osoittelemattomampaa ja enemmän tunnetasolla vaikuttavaa kuin valistus. Saadun palautteen perusteella tarina toimii mainiosti.

Kun esitettä jaetaan asiakkaille ”kevein” perustein neuvoloissa, kouluissa, perhekeskuksissa jne. asiakkaat saattavat rohkaistua ottamaan asioita puheeksi ajoissa, jolloin pienet ongelmat eivät pääse kasvamaan suuriksi – pitkäaikaista ja kallista tukea ja apua vaativiksi.

## 4.4 Vertaisryhmätoiminta

Voikukkia – vertaisryhmien toiminta on juurtunut Kainuuseen. Mukana olleiden vanhempien voimaantuminen, heidän suhtautuminen itseensä, lapseensa ja jopa yhteiskuntaan muuttuu positiivisemmaksi. Kuulluksi tuleminen on ihmisen perustarve, joka korostuu kriisitilanteissa jollainen lapsen huostaanotto mitä suurimmassa määrin on. Kun se tarve tyydyttyy, ihminen muuttuu yhteistyökykyisemmäksi, näkee enemmän mahdollisuuksia kuin esteitä ja katkeruudenaiheita. Se tietää hyvää jatkoon kannalta, ja jos ja kun huostaan otettu lapsi palaa kotiin, edellytykset uudenlaiseen, toimivampaan perhe-elämään on olemassa.

Myös ryhmänohjaajiksi koulutautuneet työntekijät voimaantuvat, kun he saavat uusia työkaluja perheiden hyvinvoinnin lisäämiseksi.

## 4.5 Kehittäjäasiakastoiminta

Kehittäjäasiakkaissa tapahtui prosessin aikana silminnäkettäviä muutoksia yhteistyökyvyssä vastapuoleksi kuviteltua virkamiestä kohtaan, kommunikaatiotaidoissa sekä toisen osapuolen ymmärtämisessä ja kunnioittamisessa. Myös työntekijät pehmenivät näkemään asiakkaiden näkökulmia uusin silmin. Voidaan puhua henkilökohtaisista kasvusta kummankin osapuolen edustajissa, oltiin ihmisiä ihmisille.

Konkreettisia tapauksia olivat mm. ennen niin vihaisen äidin (asiakkaan oma tulkinta) muuttuminen asialliseksi ja empaattiseksi keskustelijaksi näin lyhyessä ajassa, tultuaan nähdyksi, kuulluksi ja arvostetuksi. Hän piti loppuvaiheessa ryhmälle rentoutussessiota, mikä olisi ollut hänelle aivan mahdoton tehtävä

aiemmin. Voimaantumiseen oli vaikuttamassa tämän toiminnan rinnalla myös Leijonaemo-toiminta, jonka aktiivi ko. äidistä tuli.

Kolme äitiä oli myös Lasten Kasteen Kainuun loppuseminaarissa esiintymislavalla. Yksi äiti luki omia huostaanoton aikaisia kipeään koskettavia runojaan. Kolme äitiä oli haastateltavana 'vanhempien äänen' kuulluksi tulemisesta lastensuojeluprosesseissa.

Kehittäjäasiakkuudesta jää myönteisiä jälkiä. Em. voimaantunut äiti oli hankkeen lopussa haastateltavana YLEKainuun radiossa sekä Totaaliyksinhuoltajien että Lasten Kasteen kehittäjäasiakkaiden edustajana. Hänestä tehtiin juttua myös Voi hyvin – lehteen.

Lastensuojelulle ja perhetyölle jäi selvitettäväksi, miten kehittäjäasiakasryhmän kehittämät ideat viedään päätöksentekijöille tiedoksi ja päätöksentekoon. Ideat pitää kirjata ja raportoida johtoryhmälle / sote-hallitukselle. Ryhmän jäsenet voisivat itse esitellä asiat ja seurata keskustelua, mitä esitellyistä asioista nousee. Todettiin, että kehittäjäasiakasryhmätoiminnan prosessi tulisi kuvata ja tehdä toiminta tällä tavoin näkyväksi.

Yhteisen dialogin kautta voidaan vaikuttaa asenteisiin molemmin puolin, lisätä arvostusta sekä asiakkaita että työntekijöitä kohtaan. Yhteisymmärrys lisääntyy ja yhteiskunnan tarjoamat palvelut koetaan entistä omemmiksi ja asiakkaat saavat sellaista palvelua, josta on paras mahdollinen hyöty. Yhdessä toimimisen seurauksena palveluntuottajan näkökulmat laajenevat, kun työntekijä näkee, että asiakkaan kokemuksista on hyötyä palvelujen kehittämisessä asiakkaiden todellisia tarpeita vastaaviksi. Asiakkaiden osallisuus ja mahdollisuus vaikuttaa omaan asiakasprosessiinsa on myös itseisarvo, kun pyritään voimaannuttamaan asiakasta.

Kehittäjäasiakastoiminta on voimavara ja mahdollisuus monenlaiseen kehittämistoimintaan kuntalaisten palvelujen tuottamisessa aidosti asiakaslähtöisesti. Puheen taso ei riitä. On tehtävä konkreettisia asioita, joilla kuntalaiset näkevät, että heidän äänensä kuuluu ja asioille oikeasti tehdään jotain palvelujen parantamiseksi. Siitä esimerkkinä ovat hankkeen tuottamat KOHTAA-nopat, jotka menivät kuin kuumille kiville, kun ne julkistettiin. Ne todettiin tarpeellisiksi monilla muillakin hallinnonaloilla ja tilanteissa. Niitä viettiin kahvihuoneiden pöydille ja julkisiin tiloihin. Vuorovaikutuksen ongelmat näkyvät tänä päivänä kaikkialla.

## 4.6 Mallinnustyö

Tehostetun perhetyön mallintaminen oli aihe, joka alkukankeuden jälkeen imaisi mukaansa yllättävän monia esimiehiä ja työntekijöitä. Prosessien selkeys helpottaa arjen työtä, kun energiaa ei mene hukkaan miettiessä, kuinka asioita oikein pitääkään viedä eteenpäin. Samalla huomataan myös uusien toimintatapojen tarve ja ryhdytään tekemään uusia työkaluja, jotka helpottavat työtä ja selkeyttävät toimintamalleja kuten tehostetussa perhetyössä esim. uuden arvointityövälineen kehittämiseksi. Kun mallin mukainen toiminta yleistyy, myös varhaisen puuttumisen ja oikea-aikaiset toimenpiteet voivat johtaa kustannussäästöihin.

Hankkeen loppuessa työskentely oli hyvällä mallilla. Ryhmä toimii omalla painollaan esimiesten suojeluksessa. Prosessikaavio oli jo hahmotettu ja innokkaasti mukana olevat työryhmän jäsenet saattavat mallinnuksen loppuun. Selkeä prosessin ideaali kulku ohjaa toimintaa, selkeyttää työnjakoa sekä antaa perusteet ja oikeutuksen riittävässä määrin yhteiselle tavalle tehdä työtä. Etu on sekä työntekijöiden, asiakkaiden että organisaation eli maksajan, kun resurssit ohjautuvat sujuvan työn edistämiseksi oikein.

## 4.7 Sähköiset palvelut

Lapsiperhepalveluiden näkyminen Kainuun soten sähköisellä Hyvinvoinnin palvelutarjottimella toivottavasti toimii matalan kynnyksen palveluiden markkinointina.

OmaSote -alusta ja sähköisen asiainnin mahdollisuudet on otettu huomioon esim. tehostetun perhetyön uusien työvälineiden suunnittelussa.

## 4.8 Toteutumatta jäänyttä

Hankkeesta riippumattomat liikkeelle lähdön ongelmat, hankkeesta että toimintaympäristöstä johtuva prosessien hitaus sekä käytännön ongelmat täysine kalentereineen ovat hankearkea.

Osa tavoitteista muuttui eivätkä kaikki suunnitelmat toteutuneet suunnitellulla tavalla. Yhteneväinen lastensuojelutarpeen selvittämismalli Kainuussa ilmeni epätarkoituksenmukaiseksi. Huostaan otettujen lasten isovanhempien vertaisryhmätoiminta jäi kokeilematta, niin tärkeää kuin se olisikin. Aika kului vanhempien ryhmän juurruttamiseen, sillä koulutus- ja muiden ajankohtien riippuminen ulkoisista tekijöistä hidastaa prosesseja.

Painopisteen siirtyminen peruspalveluiden tehokkaampaan hyödyntämiseen pois korjaavasta lastensuojelusta on pitkántähtäimen tavoite, jota nyt tehdyt toimet omalta pieneltä osaltaan tukevat, mutta on kysymys myös suuremmista linjauksista ja päätöksistä ylemmillä tasoilla.

## 4.9 Hankkeen terveysvaikutukset Kainuun erityisenä huomionkohteena

Kun asiakkaat tulevat kuulluksi omissa prosesseissaan ja lastensuojelu- ja perhetyön toimenpiteet saadaan räätälöityä perheiden tarpeiden mukaisiksi, lasten ja perheiden hyvinvointi lisääntyy. Myös työntekijät voivat paremmin, kun vuorovaikutus asiakkaiden ja työtovereiden kanssa sujuu, prosessit ja menetelmät ovat selkeitä sekä saa koulutusta sellaisiin asioihin, jotka työskentelyssä tökkivät.

## 4.10 Väliin tulevat muuttujat

Henkilöstömuutokset olivat osa tämänkin hankkeen arkea. Projektipäällikkö vaihtui puoli vuotta ennen päättymistä – hanke sai kuitenkin lisää aikaa 2 kuukautta – ja koordinaatioryhmän jäsen puolivälissä hanketta. Uusi lastensuojelupäällikkö ei sitoutunut työskentelyyn samalla lailla kuin edeltäjänsä, joka oli tiiviisti mukana jo hankkeen suunnitteluvaiheessa. Yhteistyö ei ollut niin tiivistä kuin tavoitteiden toteutumisen ja juurruttamisen kannalta olisi ollut hyvä. Lastensuojelun johto oli enimmäkseen vain etäisesti kuulolla. Perhekeskusjohtaja ja perhepalvelujohtajan sitoutuminen yhteisiin toimintoihin oli se onnenpotku, joka edesauttoi tulosten ja tuotosten syntymistä. Heidän panoksensa oli merkittävä.

# 5. Lopuksi

## 5.1 Palaute

Hankkeen viime viikkoina tuotoksia käytiin esittelemässä maakunnassa. Vaikka harvat olivat olleet aktiivisesti mukana kehittämässä, silti vastaanotto oli innostunut. Uusia työvälineitä ja uusia suhtautumistapoja tarvitaan entistä tuloksellisempien palveluiden kehittämiseksi. Sitä, että toiset tekevät asioita valmiiksi, ei paheksuttu. Ilmeisesti hankkeen tavoitteiden hyvällä suunnittelulla ja lastensuojelun tarpeita aidosti kuuntelemalla on tehty oikeansuuntaisia toimenpiteitä, joista on oikeasti hyötyä arkisessa työssä.

Työkirja on auttanut huomaamaan, että ”asioita voi ajatella monin tavoin oikeasti” ja ”uusia ajatuksia on herännyt”.

Työntekijöiden omaa arvostustaan työtään kohtaan ovat herättäneet myös SOSU- ja Miten minä kommunikoin –videot. Lastensuojelutyön monitahoisuus valottuu hienosti katsojalle.

Hanketta on monelta suunnalta kiitelty myös innostuneisuudesta ja luovista uudenlaisista työvälineistä ja tavoista. Tuotoksista on kiinnostuttu muissakin työympäristöissä. Hanke sai aikaan ”hyviä työkaluja eri toimijoille, todella hyvää materiaalia, joita voi hyödyntää arjessa, niin työssä kuin vapaa-ajallakin” sanotaan palautteissa. Hyvänä pidettiin myös sitä, että materiaali käytiin kädestä pitäen esittelemässä työntekijöille, kertomassa syntyhistoria jne. Joku totesi myös niin, että ”kyllä huumori on tärkeää arjen aherruksessa”.

## 5.2 Tulevia

Eräässä palautteessa pohdittiin, miten kehittämistyön ja perustyön yhteistyötä saataisiin tiivistettyä, miten kehittämistyö aidosti nivoutuisi osaksi perustyötä ja perustyö osaksi kehittämistyötä – ”tässä asiassa Lasten Kastekin olisi todennäköisesti monta kertaa toivonut onnistuvansa paremmin”. ”Lasten Kaste sai varmasti aikaan liikahduksia monissakin asioissa ja rohkeasti nosti esiin monia tärkeitä näkökulmia.”

Lasten Kaste heittää Unelmatyö-hankkeelle kopin vuorovaikutuksen edistämisen ja sen merkityksen korostamisen ja suhteen. Samojen asioiden ympärillä pyritään niin asiakastyössä kuin työyhteisöissä. Huolen puheeksiottaminen on yhtä vaikeaa työntekijöiden ja asiakkaiden välillä kuin työyhteisön jäsentenkin välillä.

## 5.3 Kiitokset

Lasten Kaste kiittää kaikkia yhteistyökumppaneita. Ilman teitä hanke ei pärjäisi.

# KAINUUN SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON KUNTAYHTYMÄ

## JULKAISULUETTELO

Sarja A: virallisesti hyväksytyt julkaisut

Sarja B: selvitykset ja tutkimukset

Sarja C: hallinnolliset asiakirjat

Sarja D: monistesarja

=====

6.

### 7. Sarja A

A:1 Viestintäsuunnitelma 2015-2016

### Sarja B

B:1 Vammaispalveluhankkeen Kainuun osahankkeen loppuraportti

B:2 Tukeva 3 – juurruttamishanke Lasten, nuorten ja lapsiperheiden hyvinvoinnin tukeminen Pohjois-Suomessa Kainuun osahanke Loppuraportti 1.10.2012–31.10.2013

B:3 Virta – Pidämme huolta työ ja toimintakyvystämme sekä tulevaisuudestamme 2011–2013 –loppuraportti

B:4 Kainuulainen lapsi lastensuojelutarpeen selvityksessä vuosina 2013–2014 Pohjois-Suomen Lasten Kaste – Kainuun toiminnallinen osakokonaisuus

B:5 Tietoa potilaan oikeuksista ennen hoitoa, hoitotilanteesta ja hoidon päättymisen jälkeen

### Sarja C

C:1 Talousarvio 2013 ja taloussuunnitelma 2014–2016

C:2 Vuosikertomus 2012 Kainuun maakunta - kuntayhtymä

C:3 Talousarvio 2014 ja taloussuunnitelma 2015–2017

C:4 Vuosikertomus 2013 Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä

C:5 Kainuun lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2014–2015

C:6 Talousarvio 2015 ja toiminta- ja taloussuunnitelma 2016 – 2018

C:7 Vuosikertomus 2014 Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä

C:8 Talousarvio 2016 ja taloussuunnitelma 2017-2019

C:9 Kehitysvammaisten henkilöiden asumisen ja siihen liittyvien palvelujen suunnitelma 2015-2020

C:10 Vuosikertomus 2015 Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä

### Sarja D

D:1 Tieto toiminnaksi – hankkeen raportti Lapsiperheiden ja nuorten päihdepalvelujen kehittämislinjauksia – Tietoa päihteistä ja päihdepalvelujen tarpeesta Kainuussa

D:2 Osallisuutta ja sosiaalista vahvistumista Kainuussa - Virta Kainuu -osahankkeen loppuraportti

D:3 Palvelutarjotin 2013 – Päivätoimintaa ja matalan kynnyksen kohtaamispaikkoja Kainuussa, Virta Kainuu –osahanke

D:4 Selvitys tehostetun palveluasumisen palvelusetelin hinnoittelusta - Aktiiviasiakashankkeen selvityksiä

D:5 Strengthening the Customer's Freedom of Choice - Aktiiviasiakashanke Alankomaissa ja Belgiassa syksyllä 2013

D:6 Aktiiviasiakashankkeen loppuraportti - Kyllä kai minä itse parhaiten tiedän, mitä palveluja tarvitsen

D:7 Hyve - johtamisen kartta Vuorovaikutuksellisella johtamisella uusiin tavoitteisiin – hanke 1.3.2012–31.10.2014 Kainuun osahanke Loppuraportti

D:8 Ikäihminen toimijana – hanke – Vanhuspalvelulain toimeenpanoa Pohjois-Suomessa 2013–2014 1.7.2013–31.10.2014 Kainuun osahanke Loppuraportti

D:9 Terveempi Pohjois-Suomi 2 1.3.2012–31.10.2014 Kainuun osahanke Loppuraportti

D:10 Selvitys kotona asumista tukevien palvelujen tuotteistamis- ja ryhmittely-



tavoista taustainformaatioksi Hyvinvoinnin palvelutarjottimen kehittämistä varten

toiminnallinen osakokonaisuus  
Loppuraportti 4/2014 – 3/2016

- D:11 Selvitys laatutakuusta ja palvelutuote-kuvauksista taustainformaatioksi Hyvinvoinnin palvelutarjottimen kehittämistä varten
- D:12 Hyvinvoinnin palvelutarjotin – käyttöopas palvelusetelituottajille
- D:13 Hyvinvoinnin palvelutarjotin – käyttöopas palveluntuottajille
- D:14 Rekisteröitymisopas – näin annat perustietosi Hyvinvoinnin palvelutarjottimelle
- D:15 Hyvinvoinnin palvelutarjottimen käyttöopas ympärivuorokautisia hoivapalveluja tuottaville palveluntuottajille
- D:16 Ylläpitäjän ohje – rekisteröintianomuksen käsittely ja palveluntuottajan lopullinen hyväksyminen Hyvinvoinnin palvelutarjottimelle
- D:17 Ylläpitäjän opas – Hyvinvoinnin palvelutarjottimen eManagement-järjestelmään
- D:18 Hyvinvoinnin palvelutarjottimen käyttöopas asiakasohjaajille
- D:19 Hyvinvointi hakusessa – riippuvuus riskinä Päihde- ja mielenterveyspalveluketjujen, kuntoutusyhteistyön ja työmenetelmien kehittäminen Lapissa ja Kainuussa 1.3.2013–31.10.2015 Loppuraportti Kainuun hankeosio
- D:20 Pohjoinen Sote ja tuottamisen rakenteet – hanke Kainuun toiminnallinen osakokonaisuus, loppuraportti 1-10/2015
- D:21 Hoitotyön kirjaamisen kehittäminen, RAI-järjestelmän käytön laajentaminen ja hoitoisuusluokitusjärjestelmän käyttöönoton tukeminen
- D:22 Huolenkarkotuspäivä
- D:23 Miten minä kommunikoin - inhorehellinen työkirja
- D:24 Virta II –hankkeen Sosiaalisen kuntoutuksen ryhmätoiminnan käsikirja
- D:25 Laatu lastensuojeluun, Pohjois-Suomen Lasten Kaste –hankkeen Kainuun