

Ammattilaisten näkemyksiä perheneuvonnan merkityksestä, tavoitteista ja kehittämistarpeista hyvinvointialueella

Teemahaastatteluiden laadullinen analyysi

Lääketieteellinen tiedekunta
Syventävien opintojen kirjallinen työ

Laatija:
Liisa Nykänen

Ohjaajat:
Harry Köhler
Marju Teinikivi

Syyslukukausi 2024
Turku

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

Syventävien opintojen kirjallinen työ

Oppiaine: Kansanterveystiede

Tekijät: Liisa Nykänen

Otsikko: Ammattilaisten näkemyksiä perheneuvonnan merkityksestä, tavoitteista ja kehittämistarpeista hyvinvointialueella - Teemahaastatteluiden laadullinen analyysi

Ohjaajat: VTT, tutkimuspäällikkö Harry Köhler ja VTM, projektitutkija Marju Teinikivi

Sivumäärä: 53 sivua

Päivämäärä: 26.9.2024

TIIVISTELMÄ

Hyvinvointialueilla on velvollisuus järjestää perheneuvontaa, jonka tavoitteena on luoda edellytykset turvallisille kasvuoloille, tukea vanhempia heidän kasvatustehtävässään ja lisätä perheiden toimintakykyä sekä psykososiaalista hyvinvointia. Perheneuvonta on siirtymässä kohti ammattilaisen ja asiakkaan tasavertaisempaa suhdetta, jossa asiakkaan tarpeiden huomiointi on yhä suuremmassa roolissa. Asiakaslähtöisyys ei kuitenkaan ole täysin vakiintunut osaksi ammattilaisten työskentelytapaa, vaikka se mielletäänkin osaksi onnistunutta hoitotyötä.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa hyvinvointialueen ammattilaisten käsitystä perheneuvonnan asemasta, tehtävistä ja tavoitteista. Tutkimuksessa pyritään vastaamaan kysymyksiin: 1) Miten perheneuvojat määrittelevät onnistuneen perheneuvonnan ammattilaisen näkökulmasta? 2) Mitä keinoja hyvinvointialueen ammattilaisilla on perheneuvonnan tavoitteiden saavuttamiseksi? 3) Millaisia kehittämistarpeita perheneuvonnassa tunnustetaan haastatteluiden perusteella?

Aineisto kerättiin haastatteleamalla Varsinais-Suomen hyvinvointialueen perhekeskuksessa työskenteleviä ammattilaisia. Aineisto analysoitiin temaattisesti. Temaattisen analyysin tulosten perusteella aineistossa havaittiin kolme pääteemaa ja kymmeneen alateemaa. Pääteemat ovat vaikuttava perheneuvonta, keinot perheneuvonnan tavoitteiden saavuttamiseksi ja perheneuvonnan kehitystarpeet.

Keskeinen havainto oli, että ammattilaisten käsitykset perheneuvonnan tavoitteista ovat osittain epäselvät. Keinoja tavoitteiden saavuttamiseksi listattiin monia, mutta harvoja niistä käytettiin systemaattisesti. Perheneuvonnan ammattilaisten tulisi kouluttautua lisää vuorovaikutuksellisissa taidoissa. Määrittelemällä perheneuvonnan tavoitteita selkeämmin voidaan mahdollisesti vaikuttaa hoidon vaikuttavuuden arviointiin. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää paremman ymmärryksen saamiseksi ammattilaisten tämänhetkisestä käsityksestä ja perheneuvonnan tavoitteiden saavuttamiseen tähtäävien jatkotutkimusten suunnittelussa.

Avainsanat: Perheneuvonta, asiakaslähtöisyys, hyvinvointialue, laadullinen tutkimus

Sisällysluettelo

1	Johdanto	5
2	Asiakaslähtöisyys ja vaikuttavuus	7
2.1	Asiakaslähtöisyys	7
2.1.1	Asiakaslähtöisyyden määritelmä	7
2.1.2	Asiakaslähtöisyyden hyödyt	8
2.1.3	Asiakaslähtöisyys kehityskohteena	9
2.1.4	Asiakaslähtöisyyden edellytykset	9
2.2	Vaikuttavuus	10
2.2.1	Vaikuttavuus viestinnän näkökulmasta	10
2.2.2	Vaikuttavuuden arviointi ja kehittäminen	10
3	Pedagogiikka ja hoitava viestintä	12
3.1	Pedagogiikka	12
3.1.1	Motivaatio	12
3.1.2	Kannustus ja kuuntelu	13
3.1.3	Tasavertaisuus ja tukeminen.....	14
3.1.4	Oivallus	15
3.1.5	Priorisointi ja mallioppiminen	16
3.1.6	Avoimet kysymykset	16
3.2	Hoitava viestintä	17
3.2.1	Konstruktivistinen oppimiskäsitys	17
3.2.2	Hoitavan viestinnän tavoite.....	17
3.2.3	Merkityskeskustelu	18
4	Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset	19
5	Aineisto ja menetelmät	20
5.1	Aineiston keruu	20
5.2	Aineiston temaattinen analyysi	20
6	Tulokset	22
6.1	Vaikuttava perheneuvonta	23
6.1.1	Määritelmä ja vaikuttavuus	23
6.1.2	Ennaltaehkäisy	26
6.2	Keinot perheneuvonnan tavoitteiden saavuttamiseksi	27
6.2.1	Pedagogiset menetelmät ja asiakaslähtöisyys	28
6.2.2	Hyvä hoitosuhde	31

6.2.3 Moniammatillisuus	34
6.2.4 Koulutus	36
6.3 Perheneuvonnan kehitystarpeet.....	38
6.3.1 Laatu ja materiaalit	38
6.3.2 Toimintakäytännöt	39
6.3.3 Organisatoriset rakenteet ja roolit.....	40
7 Johtopäätökset ja pohdinta	43
7.1 Johtopäätökset	43
7.1.1 Onnistuneen perheneuvonnan määritelmä	43
7.1.2 Ammattilaisten keinot perheneuvonnan tavoitteiden saavuttamiseksi	43
7.1.3 Ammattilaisten tunnistamat perheneuvonnan kehittämistarpeet.....	44
7.2 Pohdinta	44
7.2.1 Määritellään tavoitteet, saavutetaan vaikuttavuus ja taataan hoidon laatu	44
7.2.2 Pedagogiikka vaikuttavuuden parantamisen keinona	45
7.2.3 Kouluttautuminen kouluttajaksi.....	46
7.3 Luotettavuuden arviointi	47
7.4 Suositukset	49
Lähteet.....	50
Liitteet.....	54
Liite 1. Perheneuvonnan ammattilaisten haastattelurunko	54
Liite 2. Käytetyt sitaatit.....	55

1 Johdanto

Perheneuvonta on suomalaisen sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmän keskeinen osa ja sen merkitys perheiden hyvinvoinnille on tunnustettu laajasti (SHL 2014/1301; THL 2010/1326). Perheneuvonnalla tarkoitetaan ruohonjuuritasolla tapahtuvaa lakisääteistä toimintaa, jota annetaan lapsen hyvinvoinnin, yksilöllisen kasvun ja myönteisen kehityksen edistämiseksi, vanhemmuuden tukemiseksi sekä lapsiperheiden suoriutumisen ja asiakkaan omien voimavarojen vahvistamiseksi (Malinen 2012, SHL 2014/1301). Edellisen lisäksi perheneuvonta sisältää terveydenhuoltolain (2010) määrittelemät neuvolapalvelut. Perheneuvontaa toteuttavat sosiaali- ja terveystyöntekijät tarjoamalla tukea, ohjausta ja neuvontaa perheille erilaisissa elämäntilanteissa (THL 2023).

Perheneuvonnan tavoitteena on edistää perheiden hyvinvointia, toimintakykyä, ehkäistä ongelmien kasaantumista, luoda hyvät edellytykset lasten turvalliselle kasvulle, tukea vanhempia heidän kasvatustehtävässään sekä lisätä perheiden toimintakykyä ja psykososiaalista hyvinvointia (Kalmari 2022; THL 2023). Neuvolapalveluiden tavoitteena on sikiön ja lapsen terveen kasvun, kehityksen ja hyvinvoinnin edistäminen, vanhemmuuden ja perheen hyvinvoinnin tukeminen, terveyden edistäminen perheessä sekä palveluohjaaminen (THL 2010/1326). Tämän lisäksi sosiaalihuoltolaki (2014/1301) listaa perheneuvonnan tavoitteiksi eriarvoisuuden vähentämisen, osallisuuden lisäämisen ja velvoittaa hyvinvointialueita järjestämään tavoitteita vastaavaa palvelua.

Suomessa perheneuvonnan juuret ulottuvat 1900-luvun alkupuolelle, jolloin ensimmäiset perheneuvontapisteet perustettiin vastaamaan perheiden moninaisiin tarpeisiin. Vuosien saatossa vahvasta asiantuntijavetoisesta perheneuvonnasta on siirrytty kohti ammattilaisen ja asiakkaan tasavertaisempaa suhdetta, jossa asiakkaan tarpeiden huomiointi on yhä suuremmassa roolissa. (Malinen 2012) Perheneuvonnassa työtä tehdään vuorovaikutuksellisiin, ihmissuhteisiin sekä kehitysympäristöihin liittyvien olosuhteiden kanssa. Näihin vaikuttamalla pyritään edesauttamaan lapsen myönteistä kehitystä sekä vahvistamaan vanhempien voimavaroja toimia paremmin perheenä. (Kalmari 2022)

Hyvinvointialueille siirtymisen myötä perhekeskuksissa on ryhdytty toteuttamaan sosiaalihuoltolain määrittelemien toimien lisäksi terveydenhuoltoalain alaisia palveluja. Tässä tutkimuksessa perheneuvonnan piiriin sisällytetään kaikki ne palvelut, joita Varsinais-Suomen

hyvinvointialueen (Varha) perhekeskuksessa toteutetaan. Selkeyden vuoksi näistä palveluista käytetään termiä perheneuvonta. Ammatillasilla tässä tutkimuksessa tarkoitetaan Varhan perhekeskuksessa työskenteleviä lääkäreitä, sairaanhoitajia, terveydenhoitajia, psykologeja, kuraattoreja ja muita hoitoon osallistuvia ammattihenkilöitä. Termiä asiakas käytetään kuvaamaan neuvonta- ja ohjaustyön kohteena olevasta henkilöstä tai perheestä.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa hyvinvointialueen ammattilaisten käsitystä perheneuvonnan asemasta, tehtävistä ja tavoitteista. Tutkimuksessa pyritään vastaamaan kysymyksiin: 1) Miten perheneuvojat määrittelevät onnistuneen perheneuvonnan ammattilaisen näkökulmasta? 2) Mitä keinoja hyvinvointialueen ammattilaisilla on perheneuvonnan tavoitteiden saavuttamiseksi? 3) Millaisia kehittämistarpeita perheneuvonnassa tunnistetaan haastatteluiden perusteella?

2 Asiakslähtöisyys ja vaikuttavuus

2.1 Asiakslähtöisyys

Perheneuvontaan on useita teoreettisia ja kliinisiä malleja. Monet lähestymismallit ovat hyödyllisiä joidenkin asiakkaiden kanssa, mutta yhdenkään ei ole havaittu toimivan jokaisen asiakkaan kanssa. (Canfield 2020) Ammattilaiset ovat kuitenkin yhä kasvavassa määrin havainneet asiakslähtöisyyden olevan välttämätön elementti parempien hoitotulosten saavuttamiseksi (Bertilsson ym. 2014; Flink ym. 2016). Asiakslähtöisyys listattiin jo 2000-luvulla yhdeksi tärkeimmistä kehityskohteista tavoiteltaessa hyvää hoitoa (Committee on quality of health care in America 2001).

2.1.1 Asiakslähtöisyyden määritelmä

Asiakslähtöisyys terminä viittaa asiakkaan toiveista ja tarpeista kumpuavaan toimintaan (Kielitoimiston sanakirja 2024). Sosiaali- ja terveystalouden kontekstissa asiakslähtöisyys konkretisoituu tilanteissa ja rakenteissa, joissa asiakas on itse osallisena määrittelemässä häneen kohdistuvan toiminnan tarkoitusta, luomassa ratkaisuja sekä toteuttamassa niitä (THL 2020). Asiakslähtöisyydessä toiminnan perustana on asiakkaan näkökulma, jonka mukaan ammattilainen mukauttaa toimintaansa (Bertilsson ym. 2014). Termin yleisyydestä huolimatta, konsensusta asiakslähtöisyyden tarkasta määritelmästä ei ole (Morgan & Yoder 2012).

Flink ym. (2016) liittävät asiakslähtöisyyteen vallan jakamisen, kumppanuuden, vapauden valita, kuuntelun ja kommunikoinnin. Bertilsson ym. (2014) puolestaan nostaa esiin henkilökohtaisen autonomian, vapauden valita sekä asiakkaan voimaannuttamisen. Morgan ja Yoder (2012) sanovat asiakslähtöisyyden terveydenhuollossa tarkoittavan holistista, individualisoitua ja kunnioittavaa hoitoa. Suhonen, Välimäki ja Leino-Kilpi (2002) määrittivät asiakslähtöisyyden kokonaisvaltaiseksi hoidoksi, joka huomioi fyysiset, psykologiset ja sosiaaliset tarpeet. Konseptin selventäminen on tärkeää, sillä se mahdollistaa kehityksen asiakslähtöisyyden toteuttamisessa (Morgan & Yoder 2012).

Hoidon toteuttamisen pohjana tulisi olla asiakkaan henkilökohtaiset tarpeet ja preferenssit, ei organisaation standardit tai rutiinit, jonka Suhonen ym. (2002) väittää olevan juuri yksilöllisen hoidon vastakohta. Yksilöllistämistä ei voida saavuttaa ymmärtämättä henkilön

elämäntilanteen lisäksi tämän kykyä ja halua tehdä päätöksiä ja ottaa vastuuta omasta hoidostaan (Suhonen ym. 2002; Suhonen, Välimäki & Leino-Kilpi 2005).

Asiakaslähtöisyys on ennen kaikkea organisaatioiden ja työntekijöiden toimintatapaan yhdistettävä käsite, kuvaahan se nimenomaan ammattilaisen lähestymiskulmaa.

Ammattilainen pyrkii lisäämään asiakkaan aitoa osallistumista, silläkin ehdolla, etteivät asiakkaan tavat ratkoa omia sosiaali- ja terveystaasteitaan olisi yhtä tehokkaita kuin ammattilaisen. (THL 2020)

Asiakaslähtöisyydessä asiakas on tasaveroisessa roolissa ammattilaisen kanssa, he toimivat yhteistyökumppaneina tavoitellessaan asiakkaan itse asettamia muutostavoitteita (THL 2020). Jotta asiakaslähtöistä hoitoa voidaan toteuttaa, tulee tapahtua muutoksia palvelujen tuottamisessa niin yksilö- kuin organisaatiotasolla. (McCormack & McCance 2006). Jotta voidaan varmentaa organisaation käytäntöjen olevan yhteneväisiä asiakaslähtöisyyden periaatteiden kanssa ja asiakaslähtöisyyden positiivinen vaikutus terveyteen, tulee asiakaslähtöisyyden toteutumista mitata (Morgan & Yoder 2012).

2.1.2 Asiakaslähtöisyyden hyödyt

Asiakaslähtöisyyden on todettu edistävän hoidon laatua ja tuloksia, kuten hyvinvointia, hoitotyytyväisyyttä, elämänlaatua ja asiakkaan toiminnallisia kykyjä, sekä laskevan hoitokustannuksia (Morgan & Yoder 2012; Olsson ym. 2013). Asiakaslähtöinen käytäntö paransi asiakkaiden terveydentilaa ja lisäsi hoidon tehokkuutta vähentämällä diagnostisia testejä ja läheteitä (Stewart ym. 2000). Toisaalta biologisen sairauden hoitoon keskittyvä hoito, joka jättää huomioimatta hoidon psykologisia tai sosiaalisia vaikutuksia, haittaa parantumista ja myötävaikuttaa heikkoon lopputulokseen (Suhonen, Välimäki, & Katajisto 2000).

Asiakaslähtöisyydessä kouluttautumisen on havaittu lisäävän dokumentointia yhteisten tavoitteiden löytämisestä ja asettamisesta sekä näiden tavoitteiden seurannasta.

Kouluttautumisen on myös todettu lisäävän asiakkaan osallisuutta hoitotavoitteiden asettamisessa. (Flink ym. 2016)

2.1.3 Asiakslähtöisyys kehityskohteena

Asiakslähtöisyyden eduista huolimatta, sen hyödyntämistä ei ammattilaisten keskuudessa ole täysin omaksuttu (Yun & Choi 2019) ja sen toteutumisen on havaittu olevan riippuvaista hoitoympäristöstä (Morgan & Yoder 2012). Ammattilaiset ovat kyllä tunnistaneeet asiakslähtöisyyden olevan oleellinen osa kuntouttavaa hoitoa, mutta tästä huolimatta kokevat haasteelliseksi huomion siirtämisen sairaudesta koko yksilöön (Olsson ym. 2013). Marvel ym. (1999) havaitsi, että ammattilaiset uudelleenohjaavat asiakkaan alun perin sanoittamat huolenaiheet, jonka jälkeen näihin aiheisiin ei juurikaan palattu. Lisäksi ammattilaisten harjoittama asiakslähtöisyys korreloi positiivisesti asiakkaan terveydentilan ja koulutuksen kanssa (Bertakis & Azari 2009). Asiakslähtöisyyden kehittäminen onkin siis lupaava kenttä hoidon laadun kehittämiseksi (Brownie & Nancarrow 2013).

2.1.4 Asiakslähtöisyyden edellytykset

McCormack jo vuonna 2003 totesi asiakslähtöisen hoidon lisäävän asiakkaan kokemusta hoidon laadusta. Juuri vuorovaikutuksen räätälöinti asiakkaan henkilökohtaisten tarpeiden mukaiseksi (McCormack & McCance 2006) ja huomion siirtäminen tehtävän valmiiksi saattamisesta asiakslähtöisempään toimitapaan (McCormack 2003) lisää asiakkaiden tyytyväisyyttä. Hoitosuhteen asettaminen tehtävien edelle suunniteltaessa hoitoa luo perustan asiakslähtöisenhoitokulttuurin syntymiselle. Tämä kulttuurin muutos luodaan organisaation johtajien käyttäytymisellä ja asenteilla. (Rader & Lavelle 2008) Hobbs (2009) mukaan organisaatioiden tulisikin kiinnittää vähemmän huomiota käskyttävään ja kontrolloivaan johtajuuteen ja enemmän yhteisjohtajuuteen.

Perheneuvonnassa toimivalta ammattilaiselta edellytetään hyviä vuorovaikutustaitoja, sensitiivisyyttä ja reflektointikykyä lapsen ja perheen kohtaamisessa (Bildjuschkin 2018). Asiakslähtöisen hoidon edellyttämät kommunikaatiotaidot sisältävät asiakkaan tilanteen selvittämisen avoimilla kysymyksillä, asiakkaan keskeyttämisen välttämisen ja aktiivisen kuuntelun harjoittamisen. Asiakkaan näkökulman ymmärtäminen sairaudesta ja empatian ilmaiseminen ovat keskeisiä piirteitä asiakslähtöisessä kommunikaatiossa. (Hashim 2017) Niukoiksi koettujen resurssien oloissa työtä ei aina kyetä tekemään halutulla tavalla.

Vaativien asiakkuuksien lisääntyessä työssä joudutaan vaihtelevaan erilaisten ammattiroolien välillä. (Malinen 2012)

2.2 Vaikuttavuus

Sosiaalihuoltolaki (2014) velvoittaa hyvinvointialueita seuraamaan tarjoamiensa palvelujen vaikuttavuutta. Vaikuttavuus viittaa asetettujen tavoitteiden saavuttamiseen, jotka yleensä ilmenevät muutoksina asiakkaan elämässä (Kettunen 2017). Perheneuvonnan vaikuttavuudelle ei kuitenkaan kansallisella tasolla ole käytössä arviointimittareita tai yhtenäisiä asiakastyytyväisyyskyselyitä (Kalmari 2022). Kettusen (2017) mukaan vaikuttavuuden arviointi edellyttää, että tarkasteltavan toiminnan tavoitteiden toteutumista voidaan arvioida. Perheneuvonnan tavoitteet ovat sosiaali- ja terveydenhuoltolakien määrittelemät (SHL 2014; THL 2010) ja poliittisten ohjelmien tavoin hyvin yleisellä tasolla ja väljiä (Kettunen 2017). Väljyys vaikeuttaa tavoitteiden saavuttamisen todentamista ja näin vaikuttavuuden arviointia (Kettunen 2017). Kalmarin (2022) mukaan vaikuttavuuden arviointia olisi tarpeen kehittää.

2.2.1 Vaikuttavuus viestinnän näkökulmasta

Vaikuttavuutta arvioitaessa voidaan arvioida myös viestinnän vaikuttavuutta, jota voidaan arvioida asiakkaan tyytyväisyys- ja hoitavuusnäkökulmasta. Asiakkaan tyytyväisyydellä tarkoitetaan subjektiivista laatua kuvaavaa kokemusta vastaanotto- tai hoitotilanteesta, se ei välttämättä kerro hoidon tuloksellisuudesta, objektiivisesta laadusta tai turvallisuudesta. Hoitavuusnäkökulmasta viestinnän tavoitteena on vaikuttaa asiakkaan kokemukseen omasta tilastaan ja hoidon tulokseen. Parhaassa tapauksessa viestinnän seurauksena asiakas voimaantuu tavalla, joka edistää hoitotavoitteiden saavuttamista. Vaikuttavuuden kannalta tätä viestinnän vaikutusta hoidon laatuun ja toisaalta asiakastyytyväisyyteen on tutkittu erityisesti tyytyväisyysnäkökulmasta, mutta hoitavuuden arviointi on jäänyt pienemmäksi. On tärkeä tunnistaa kumpi näistä kahdesta tulisi asettaa etusijalle vaikuttavuutta arvioitaessa. (Köhler ym. 2017)

2.2.2 Vaikuttavuuden arviointi ja kehittäminen

Kalmari (2022) toteaa, että monitoimijaisen yhteistyön lisääntyessä tulee seurannassa siirtyä suoritusperusteisista mittareista kohti työn vaikuttavuutta ja kustannusvaikuttavuutta mittaaviin arviointikriteereihin. Kustannusvaikuttavuudella tarkoitetaan vaikuttavuutta suhteessa sen toteuttamisessa syntyneisiin kustannuksiin. Tarkastelun kohteena ovat terveyden ja hyvinvoinnin esiintyminen, eivät lääkärikäyntien tai kuntoutusjaksojen määrät. (Valtiovarainministeriö 2022)

Perheneuvonnan vaikuttavuutta lisää systeeminen työote ja monitoimijainen yhteistyö. Monitoimijainen yhteistyö vahvistaa palveluista muodostuvaa kokonaisuutta ja siten tuen vaikuttavuutta. Samoin kansallisen tason tuki täydennyskoulutuksiin ja niiden asianmukaiseen kohdentamiseen edistävät omalta osaltaan vaikuttavuuden kehittymistä. Pitkäjänteistä vaikuttavuuden vahvistamista ei voida toteuttaa määräaikaisilla kehittämishankkeilla, vaikka nämä voivatkin toimia hyvänä impulssina uusien toimintamallien kehittämisessä ja käyttöönotossa. (Kalmari 2022)

3 Pedagogiikka ja hoitava viestintä

3.1 Pedagogiikka

Ohjaus on isossa roolissa perheneuvonnan ammattilaisten toimintaa (THL 2023). Terveysten- ja hyvinvoinninlaitoksen mukaan perheneuvonta edellyttääkin ammatillisen peruskoulutuksen lisäksi lisäkoulutusta ohjaus- ja neuvontamenetelmissä (Bildjuschkin 2018). Latomaan (2011) mukaan ohjaaminen on pedagogista toimintaa, jossa ymmärtämällä ohjattavan elämäntilannetta ja kokemusta pyritään edesauttamaan uusien toimivampien kompetenssien sisäistymistä ja toisaalta vääristyneiden ja vanhentuneiden korjaantumista. Ohjaus siis pedagogisena menetelmänä pyrkii edesauttamaan kasvua ja oppimista (Latomaa 2011). Pedagogiikalla tässä katsauksessa tarkoitetaan monitieteiseen tietoon perustuvaa, suunnitelmallista ja tavoitteellista toimintaa hyvinvoinnin ja oppimisen toteutumiseksi (Opetushallitus 2018).

Seuraavaksi käsittelemme motivaation, kannustuksen, kuuntelun, tukemisen, tasavertaisuuden, oivalluksen, priorisoinnin, mallioppimisen ja avoimien kysymyksiä asemaa oppimisen ja sen myötä ohjauksen edistäjinä ammattilaisen, eli opettajan, ja asiakkaan, eli oppijan, välisessä vuorovaikutuksessa.

3.1.1 Motivaatio

Kirjassaan *Oivaltava Oppiminen* Kirsti Lonka (2020) toteaa motivaation olevan oleellinen osa oppimista. Se vaikuttaa suhtautumiseen opittavasta asiasta ja oppijan kokemukseen oppimistilanteesta. Motivaatio on oppimisen kannalta valtava voima. Se saa työn tuntumaan leikiltä ja leikin työltä. (Lonka 2020) Motivaatiota voidaan herätellä haastattelemalla ja kuuntelemalla asiakasta (Motivoiva haastattelu ja ratkaisukeskeinen työskentelytapa- Käypä hoito -suositus 2020).

Motivaatio voidaan jaotella sisäisäiseen ja ulkoiseen motivaatioon. Sisäisellä motivaatiolla tarkoitetaan tilannetta, jossa se mitä ihminen tekee, on jo itsessään palkitsevaa ja mukaansa tempaavaa. Sisäisesti motivoitunutta ei tarvitse erikseen motivoida. Ulkoisella motivaatiolla puolestaan tarkoitetaan edellisen vastakohtaa, tilannetta, jossa ihmistä pitää houkutellessa palkintojen tai rangaistusten avulla. Liiallinen ulkoisten palkkioiden tai rangaistusten

korostaminen on tuhoisaa sisäiselle motivaatiolle. Kannustavalla palautteella on suuri positiivinen merkitys asiakkaan sisäisen motivaation synnyssä. (Lonka 2020)

Motivoiva toimintatapa on vuorovaikutusmalli, joka korostaa asiakkaan omia voimavaroja, kiinnostuksen kohteita, arvoja, merkityksiä ja toimijuutta kokonaisvaltaisesti (THL 2023b). Motivoivalla keskustelulla tarkoitetaan ammattilaisen tapaa kommunikoida siten, että asiakas itse motivoituisi toteuttamaan hoitonsa kannalta oleellisia muutoksia (Angle & Mustajoki 2014).

Tässä toimintamallissa motivaatio nähdään vaihtelevana mielentilana, johon ammattilaisen on mahdollista vuorovaikutuksen avulla vaikuttaa yhdessä asiakkaan kanssa (THL2023b).

Motivoivan keskustelun tavoitteena on asiakkaan lisääntynyt vastuu omasta terveydestään ja hyvinvoinnistaan (Angle & Mustajoki 2014). Motivoivan haastattelun keskeisiä menetelmiä ovat avoimet kysymykset, muutospuheen huomaaminen sekä refleктоiva kuuntelu.

Motivoivan menetelmän hallitseminen edellyttää käyttäjältään perehtymistä ja kouluttautumista. (Motivoiva haastattelu ja ratkaisukeskeinen työskentelytapa- Käypä hoito -suositus 2020)

3.1.2 Kannustus ja kuuntelu

Lonka (2020) listaa oppimisen ja hyvän vuorovaikutuksen peruspilareiksi kannustamisen ja kuuntelemisen. Kannustavalla palautteella on suuri merkitys asiakkaan tai oppijan sisäisen motivaation syntymisessä. Kannustaminen ei kuitenkaan ole kehumista, eikä sen tavoitteena ole oppijan parempi mieli, vaan luottamuksen ja yhteisymmärryksen muodostuminen palautteen antajan ja vastaanottajan välille (Lonka 2020).

Rakentavan palautteen ytimessä on aktiivinen ote edistää oppimista, eikä lamaannuttaa oppijaa nykytilaan. Perinteisesti palaute on ymmärretty autoritäärisenä kritisointina, eikä omaa toimijuutta ja oivallusta vahvistavana edisteenä. Informatiivinen ja oikea-aikainen palaute ei lannista, vaan auttaa näkemään olemassa olevan potentiaalin. Rakentava palaute keskittyy yksilön vahvuuksiin, olematta kuitenkaan hymistelyä tai kehumista. Hyvä palaute antaa mahdollisuuden oivaltaa, mihin suuntaan yksilö haluaa kehittyä. Ohjauksessa onkin keskeistä tukea asiakkaan itseluottamusta, keskittyä siihen mitä hän pian tulee osaamaan ja olla takertumatta mahdollisiin puutteisiin. (Lonka 2020)

Tunnistamalla ja nimeämällä asiakkaan vahvuuksia voidaan vahvistaa asiakkaan uskoa muutосkykyyn. Siksi oleellista onkin kuunnellen etsiä ja odottaa asiakkaan puheesta ilmeneviä myönteisiä ja häntä itseään motivoivia lauseita sekä vahvistaa näitä. Kuuntelemalla, pitämällä katsekontaktia ja tarkentavilla kysymyksillä ammattilainen osoittaa empatiaa ja varmistuu, että ymmärtää kuulemansa oikein. Refleктоimalla eli heijastamalla kuulemaansa, voi ammattilainen tehokkaasti viestittää asiakkaalle kuuntelevansa häntä aktiivisesti. (Motivoiva haastattelu: Käypä hoito -suositus, 2020)

3.1.3 Tasavertaisuus ja tukeminen

Ohjaussuhteessa kohtaavat ohjattavan pyrkimys muutokseen ja toisaalta ohjaajan pyrkimys mahdollistaa, tukea ja edesauttaa tätä muutosta. Ohjaussuhde on aluksi aina asymmetrinen, mutta ohjaus pedagogisena toimintana mahdollistaa, tukee ja edesauttaa asymmetrian siirtymistä kohti ohjattavan autonomiaa. (Latomaa 2011) Yhteistyö ohjaussuhteessa on ammattilaisen ja asiakkaan välillä vallitsevan motivoivan vuorovaikutuksen perusta, jonka tavoitteena on löytää ja vahvistaa asiakkaan omaa muutos motivaatiota. Kaikki muu ammattilaisen toiminta tulee tasavertaisuuden jälkeen. (Motivoiva haastattelu ja ratkaisukeskeinen työskentelytapa- Käypä hoito -suositus 2020)

Prosessipainotteisessa opetuksessa oppijan itse asettamat tavoitteet ovat tärkeitä toiminnan ohjauksessa, ja opettajan rooli on enemmänkin yhteistyökumppanin kuin arvioijan (Lonka 2020). Muutoksen todennäköisyys kasvaa, kun asiakas itse tunnistaa muutoksen tarpeen ja pohtii keinoja sen saattamiseksi toteen (Motivoiva haastattelu: Käypä hoito -suositus, 2020). Suorat komennot tai ohjeet eivät välttämättä auta kehittämään oppijan itsesäätelyn taitoja, jos ulkoa tulleet ohjeet eivät sisäisty osaksi oppijan omaa sisäistä puhetta (Lonka 2020).

Taitava ohjaaja ei puske eikä neuvo, vaan voimaannuttaa asiakkaan itse neuvomaan itseään. Ammattilaisen antamat suorat kehotukset elämäntapojen muuttamiseksi aiheuttavat asiakkaassa yleensä vastareaktion, jota suostuttelu ja taivuttelu vain pahentavat. (Motivoiva haastattelu: Käypä hoito -suositus, 2020) Ihmisen on hyvin vaikea hyödyntää kritiikin ja ylhäältä alaspäin tulevan neuvonnan muodossa annettua palautetta. Täten myös palaute olisikin edullisinta ymmärtää kahden tasavertaisen toimijan yhteisenä dialogina, jossa palautteen antajalla on sellaista asiantuntemusta, jota palautteen saaja pystyy hyödyntämään tilanteessaan. Palautteen näkökulma on nimenomaan katsoa eteenpäin, siihen miten jatkossa

toimitaan. Palautteen noudattamisen tulisi kehitystaso mukaan huomioiden jättää ihmisen oman harkinnan varaan. (Lonka 2020)

Opetuksen yhteydessä käytetään termiä opetuksellisen tuen rakentaminen. Kyseessä on toimintamalli, jossa oppijaa ei jätetä yksin, vaan sopivalla tuella autetaan häntä kehittymään itsenäiseksi toimijaksi. Opettajan tehtävänä on ikä ja kehitystasoa vastaavalla tavalla purkaa ulkoisia tukirakenteita ja auttaa oppijaa selviämään yhä enemmän omillaan, eli tehdä itsensä tarpeettomaksi. Näin mahdollistetaan omatoimisuuden lisääntyminen. Ilman tarvittavaa tukea jättäminen on kuitenkin tuhoisaa itsesäätelyn taitojen kehittymisen kannalta. Opetuksellisen tuen löyhyyden ja toisaalta jämäkkyyden tulee olla tasapainossa oppijan matalan tai korkean itsesäätelyn kanssa. (Lonka 2020)

3.1.4 Oivallus

Oivallus on se hetki, kun mielessä aktivoituu merkityksellinen huomion kiinnittävä asiayhteys. Työmuisti kytkee käsittelemäämme tietoa merkitykselliseen ja mielekkääseen asiayhteyteen ja palaset ikään kuin loksahdavat paikoilleen, syntyy uutuuden elementti ja ratkaisu tuntuu hetken päivän selvältä. Suuri oivallus herättää tunteita ja jää mieleen. Oivalluksen kautta oppija luo itseään ja maailmaa uudestaan. Oivallus itsessään voi olla hyvän oppimisen päämäärä tai se voi syntyä monenlaisen oppimisprosessin sivutuotteena. (Lonka 2020)

Oivallus edistää myös muutosmotivaatiota (Motivoiva haastattelu ja ratkaisukeskeinen työskentelytapa- Käypä hoito -suositus 2020). Jos oppija haluaa kehittyä, on hänen oivallettava, millä tavoin hänen ajattelunsa poikkeaa kehityksen vaatimasta tavasta ajatella (Lonka 2020). Ammattilainen tutkii yhdessä asiakkaan kanssa tämän vallitsevan elämäntilanteen, toiveiden, arvojen ja tavoitteiden välisiä ristiriitoja ja tekee näitä näkyviksi (THL 2023b).

Oppimiseen liittyy sekä negatiivisia että positiivisia tunteita. Vanhoista ajatusmalleista luopuminen ja uusien kehittäminen voi olla ihmiselle tuskallista, onhan ihmisen ajattelu ja muisti luonnostaan hyvin konservatiivinen ja muutosta vastustava. Kaikki todellinen oppiminen lähtee kuitenkin aikaisempien sisäisten mallien toimimattomuudesta ja tarpeesta ajatella asiaa uudella tavalla. Opettamisen ja ohjaamisen tavoitteena onkin auttaa oppijaa tässä uusien taitojen sisäistämisessä. (Lonka 2020) Yhdessä käydyn dialogin tavoitteena on

vahvistaa asiakkaan itseluottamusta ja uskoa ei vain muutoksen tarpeellisuuteen, mutta myös sen mahdollisuuteen (THL 2023b).

3.1.5 Priorisointi ja mallioppiminen

Kaikessa opettamisessa on tärkeää, että annettu tuki olisi oikea-aikaista ja kohdistuisi ajankohtaiseen aiheeseen. On tärkeää, että ammattilainen ei tilanteesta riippumatta toimi saman kaavan mukaan, vaan pyrkii tulkitsemaan asiakkaan tahtotilaa ja soveltamaan tähän käyttämäänsä pedagogiikkaa. Ongelmalähtöisessä oppimisessa oleellista on myös asettaa asioita tärkeysjärjestykseen ja nostaa esille kaikkein tärkein ja keskeisin, johon opetustoiminta kohdistetaan. (Lonka 2020)

Mallioppiminen on hyvin tehokas oppimisen muoto, jossa oppija samaistuu itseä voimakkaampaan toimijaan ja mallintaa tämän käyttäytymistä (Lonka 2020). Iso osa käyttäytymisen malleista opitaan mallioppimisen kautta. Mallioppimisessa henkilö havainnoi, tekee päätelmiä, arvioi toisen käyttäytymistä ja jäljittelee hyväksi havaitsemaansa käyttäytymistä ja toimintatapoja. Mallioppimisen perustana on ajatus ihmisen taipumuksesta oppia havainnoimalla ja jäljittelemällä muita. (Bandura 1997)

3.1.6 Avoimet kysymykset

Asiakaslähtöinen ohjaaja kysyy, kuuntelee ja kannustaa. Kysyminen on tehokas interventio, joka voi herättää asiakkaan pohtimaan ja oivaltamaan itse. Esittämällä kysymyksen ammattilainen viestii, että asiakas on oman elämänsä pääroolissa ja päävastuussa omasta hyvinvoinnistaan. (Motivoiva haastattelu ja ratkaisukeskeinen työskentelytapa- Käypä hoito -suositus 2020)

Avoimet kysymykset listataan motivoivan haastattelun perusmenetelmäksi. Avoimien kysymyksien tavoitteena on saada asiakas ajattelemaan aktiivisesti, ilmaisemaan ajatuksensa sekä mahdollistaa, että asiakas on ammattilaista enemmän äänessä. (Motivoiva haastattelu: Käypä hoito -suositus, 2020) Avoimet kysymykset, joihin ei ole ennalta määrättyä vastausta ruokkivat luovaa ajattelua ja ovat yksi aktivoivan opetuksen keinoista (Lonka 2020).

3.2 Hoitava viestintä

Ammattilaisen ja asiakkaan kohtaaminen on parhaimmillaan oppimiskokemus, jossa viestinnän vaikutukset asiakkaassa voidaan nähdä oppimisprosessina (Köhler ym. 2018). Laadukkaaseen hoitoon tähtäävässä vuorovaikutussuhteessa ammattilainen viestinnän avulla joko tukee tai heikentää asiakkaan terveystavoitteiden saavuttamista. Viestinnällä tässä yhteydessä tarkoitetaan puheen, ilmeiden, eleiden ja äänenpainon välityksellä tapahtuvaa tiedon välittämistä ammattilaiselta asiakkaalle. (Köhler ym. 2017)

3.2.1 Konstruktivistinen oppimiskäsitys

Konstruktivistisen oppimiskäsityksen mukaan oppija aktiivisesti valikoi ja tulkitsee saamaansa informaatiota, jäsentää sitä aiemman tietonsa pohjalta ja rakentaa siitä kokemustensa välityksellä kuvaa maailmasta ja itsestään (Köhler ym. 2018). Oppimista ei nähdä mekaanisena tiedon siirtämisenä opettajalta oppilaalle, vaan oppijan aktiivisena tiedon muodostusprosessina (Gjerstad & Siirilä 2024).

Konstruktivistiseen oppimiskäsitykseen kuuluu vahvasti ajatus oppijan roolista oppimistavoitteiden asettajana. Oppimistavoitteiden ohella myös ajatus itseohjautuvuudesta on osa tätä oppimiskäsitystä. Itseohjautuvuuden oletaminen oppijalta on kuitenkin aina suhteutettava ikään ja kehitystasoon, sillä itseohjautuvuuden yli- ja alikorostamisella voidaan heikentää oppimistuloksia. (Gjerstad & Siirilä 2024)

3.2.2 Hoitavan viestinnän tavoite

Hoitovaikutusnäkökulman mukaan viestinnän tavoitteena on vaikuttaa asiakkaan käsitykseen omasta tilastaan (Köhler ym. 2017), samoin kuin konstruktivistisen oppimisen (Gjerstad & Siirilä 2024). Onnistunut viestintä edellyttää ammattilaiselta selkeää ulosantia sekä kykyä liittää sanomansa asiakkaan tilanteeseen ja elämään (Köhler ym. 2017).

Tätä viestinnän liittämistä asiakkaan elämismaailmaan hoitotavoitteiden saavuttamiseksi Köhler ym. (2018) käsittelee käyttämällä puhumisen tapaa kuvaavia termejä: ammattilaisen käyttämä lääketieteen ääni ja asiakkaan käyttämä elämismaailman ääni. Asiakas kertoo tilanteestaan elämismaailmansa kautta, josta ammattilaisen on mahdollista poimia hoidon kannalta oleellista tietoa. Jos ammattilainen sivuuttaa elämismaailmaa koskevat viestinnän aloitteet ja keskittyy vain lääketieteen maailmassa oleelliseen vaivaan, voi asiakkaan hoidon

kannalta oleellista tietoa jäädä selvittämättä. Samalla oleellinen osa ammattilaisen mahdollisuuksista vaikuttaa asiakkaan valmiuksiin ja kykyyn toimia oman terveytensä edistäjänä voi jäädä hyödyntämättä. (Köhler ym. 2018)

Ammattilaisen on olennaista selvittää asiakkaan omat arvot, tavoitteet, tavoiteltavan muutoksen merkitys ja käytettävissä olevat resurssit, sillä nämä ohjaavat asiakkaan motivoitumista (Motivoiva haastattelu: Käypä hoito -suositus, 2020). Pyrkimällä ymmärtämään ja tulkitsemaan asiakkaan maailmasuhdetta ja viestimällä tätä ymmärrystä asiakkaalle, voi ammattilainen edesauttaa uuden paremman ymmärryksen muodostumista (Latomaa 2011).

3.2.3 Merkityskeskustelu

Ammattilainen voi jo muutamalla asiakkaan elämismaailmaan kohdistuvalla aloitteella viedä keskustelun asiakkaalle tärkeisiin merkityksiin ja näin käynnistää voimaannuttavan ja hoitoon vaikuttavan reflektoinnin. Merkitysten sanoittamisen avulla ammattilainen voi motivoida asiakkaan omaa kuntoutumista ja hoitoa tukevaan toimintaan ryhtymistä. Terveys itsessään voi olla asiakkaalle merkityksellinen ja motivoiva tekijä, tai se voi olla muiden elämässä tärkeäksi koettujen asioiden mahdollistaja. Ammattilaisen tulee kyetä tunnistamaan, miten merkityksellisyys kunkin asiakkaan kanssa ilmenee. Merkitysten ymmärtäminen vaatii kuitenkin ammattilaiselta aktiivista otetta keskustella ja kuunnella asiakkaan elämismaailman sisältöä. Ilman tietoa asiakasta motivoivista merkityksistä on viestinnän vaikuttavuus, ja sen myötä hoito, sattumanvaraista. (Köhler ym. 2018)

4 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tämän tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa hyvinvointialueen ammattilaisten käsitystä perheneuvonnan asemasta, tehtävistä ja tavoitteista. Mielenkiinnon kohteeksi on valittu vaikuttavuus ja sen tekijöinä asiakaslähtöisyys ja pedagoginen ohjaus.

Tutkimuksessa pyritään vastaamaan kysymyksiin: 1) Miten perheneuvojat määrittelevät onnistuneen perheneuvonnan ammattilaisen näkökulmasta? 2) Mitä keinoja hyvinvointialueen ammattilaisilla on perheneuvonnan tavoitteiden saavuttamiseksi? 3) Millaisia kehittämistarpeita perheneuvonnassa tunnistetaan haastatteluiden perusteella?

5 Aineisto ja menetelmät

5.1 Aineiston keruu

Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Aineisto kerättiin ryhmämuotoisilla teemahaastatteluilla Varsinais-Suomen hyvinvointialueella työskenteleviltä vapaaehtoisilta perheneuvonnan työntekijöiltä. Ammatillaiset eivät erityisesti valmistautuneet haastatteluihin, mutta tiesivät haastattelun ajankohdan ja rungon etukäteen.

Ryhmähaastatteluja oli kuusi ja jokaisessa osallistuja 2–5, yhteensä 20. Haastatteluja pyrittiin keräämään riittävästi, jotta vastauksissa ilmenevät teemat satureituisivat. Haastattelut pidettiin Zoom-ympäristössä ja nauhoitettiin analyysiä varten. Haastattelihoita oli yhteensä kolme. Haastattelut toteutettiin aikavälillä 22.5.-22.8.2023 osana vaikuttavan perheneuvonnan yhteiskehittämisen prosessia.

Aineisto analysoitiin käyttämällä temaattista analyysiä ja saatuja tuloksia peilattiin teoreettiseen viitekehykseen kesällä 2024. Haastattelurunko on liitteenä tutkimuksen lopussa (Liite 1). Tälle tutkimusvaiheelle on myönnetty VARHA:n tutkimuslupa 7.3.2023, tutkimusnumero T1261/2023-4.

5.2 Aineiston temaattinen analyysi

Tutkimusaineisto analysoitiin temaattisella analyysillä. Temaattinen analyysi on teoreettisesti joustava tapa analysoida laadullista dataa, joka ei vaadi taustalleen erityistä teoreettista viitekehystä (Braun & Clarke 2006). Siinä tunnistetaan, analysoidaan, organisoidaan, kuvaillaan ja raportoidaan aineistosta nousevia teemoja. Tämä analyysin muoto on hyödyllinen, kun halutaan tiivistää ison aineiston sisältöä pienempiin avainkokonaisuuksiin. (Braun & Clarke 2006)

Aineiston analyysi aloitettiin litteroituihin haastatteluihin tutustumalla NVivo-ohjelmiston avulla. Jokainen haastattelu luettiin tarkasti läpi ja vastauksia liitettiin, eli koodattiin, neljän tutkimuskysymyksistä johdetun pääteeman alle. Pääteemat olivat: perheneuvonnan määritelmä, onnistunut perheneuvonta, perheneuvonnan keinot ja menetelmät sekä perheneuvonnan kehitystarpeet. Haastatteluissa ilmenneiden vastauksien liittäminen

tutkimuskysymyksiä teemoihin heti analyysin alkuvaiheessa mahdollisesti aineiston kokonaisvaltaisen hahmottamisen ja jäsentelyn.

Pääteemoihin jaottelun jälkeen, käytiin läpi jokaiseen liitettyt lainaukset erikseen. Vastauksista etsittiin yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia. Näitä ryhmiteltiin useampiin alateemoihin ja edelleen pienempiin ryhmiin. Sama vastaus saatettiin liittää useampaan alateemaan tai pienempään ryhmään, jos sen katsottiin käsittelevän useampaa näkökulmaa. Tässä vaiheessa havaittiin tutkimuskysymyksiin pohjautuvan pääteemoihin jaottelun olevan epäkäytännöllinen ja syntyi tarve alateemoja tarkemmin kuvaaville pääteemoille.

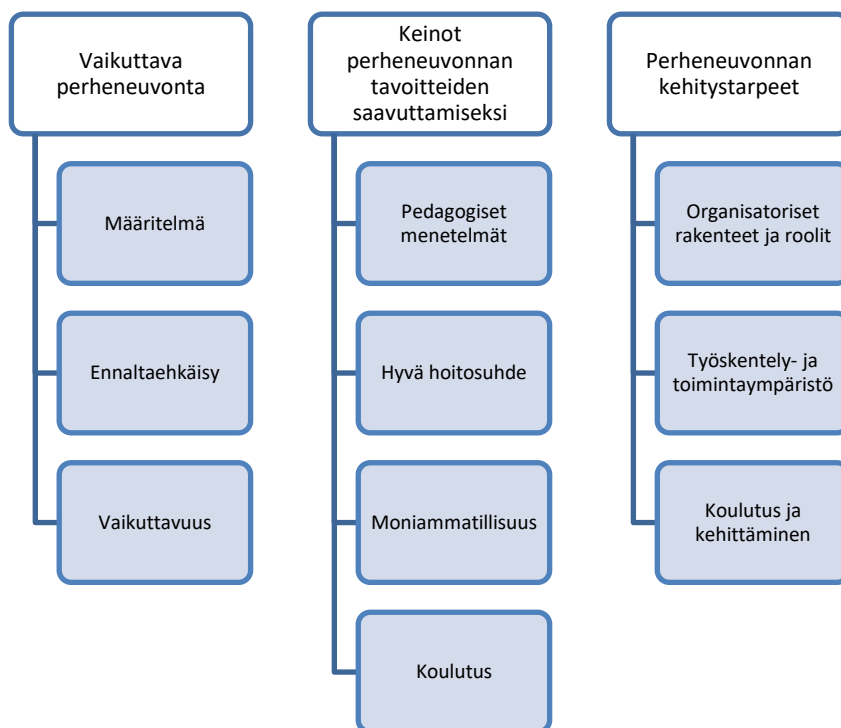
Vanhojen alateemojen sisältämät pienemmät ryhmät ryhmiteltiin uudelleen isommiksi alateemoiksi ja näille löydettiin uudet ja toimivammat pääteemojen nimet, joilla analyysi saatettiin loppuun. Uudessa otsikoinnissa päädyttiin kolmitasoiseen jaotteluun, jossa pääteema on jaoteltuna kolmesta neljään alateemaan ja alateema useampaan pienempään ryhmään. Pääteemoiksi muodostuivat: Vaikuttava perheneuvonta, Keinot perheneuvonnan tavoitteiden saavuttamiseksi sekä Perheneuvonnan kehitystarpeet.

Tämän jälkeen aineisto käytiin uudelleen läpi tarkastellen jokaista vastausta ja niiden sijoittelua teemojen sisällä, näin pyrittiin varmistamaan, että analyysin ensimmäisenä ja viimeisenä analysoitu haastattelu ryhmiteltiin samoin perustein. Samalla pyrittiin huomioimaan vastauksissa se mitä ammattilaiset eivät maininneet tai mainitsivat epäselvästi.

6 Tulokset

Seuraavassa esitellään haastatteluaineistoon pohjautuvan temaattisen analyysin tulokset. Aineistosta syntynyt teemoja jäsentelevä kartta on esitettyä alapuolella (Kuva1). Aineistosta tunnistettiin kolme keskeistä pääteemaa, joista jokainen jakautui 3–4 alateemaan. Pääteemat listattuna: 1) Vaikuttava perheneuvonta, 2) Keinot perheneuvonnan tavoitteiden saavuttamiseksi sekä 3) Perheneuvonnan kehitystarpeet.

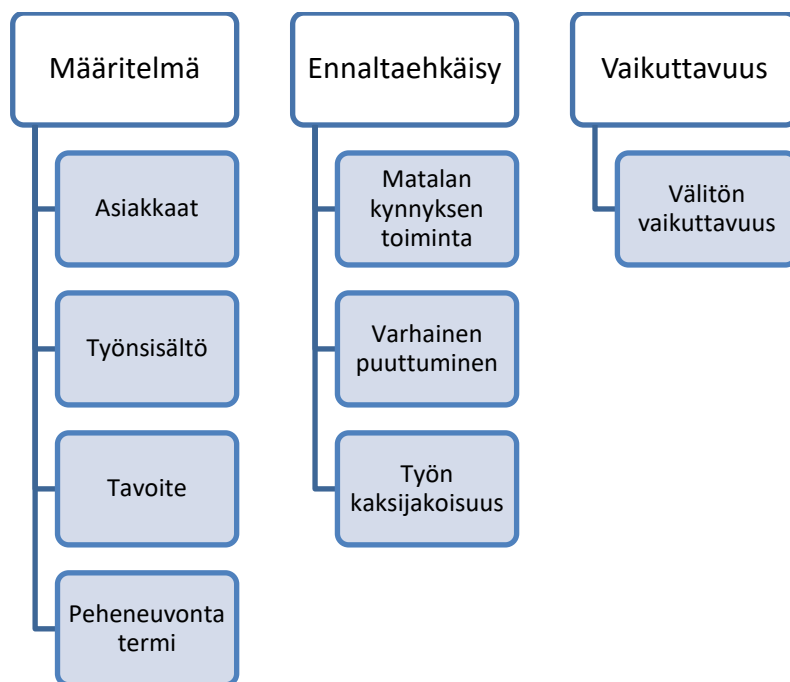
Tässä tulososiossa jokainen pääteema ja sen sisältämät alateemat käsitellään oman alaotsikkonsa alla tuoden samalla esille aineistosta nostettuja ja teemaa kuvaavia tekstilainauksia. Tekstilainaukset on *kursivoitu* lainausmerkkien sisään tekstilajien erottelun helpottamiseksi. Tekstilainauksissa A: tarkoittaa ammattilaista ja H: haastattelijaa. Jos lainauksen alussa ei ole kumpaakaan kirjainlyhennettä, on lainaus ammattilaisen sanoma. Lainauksista on korjattu suorat kielioppivirheet, mutta puhekielellä kirjoitetut sanat on jätetty ennalleen. Lainauksen sisällä oleva katkoviiva (---) ilmoittaa, että lainauksen keskeltä on jätetty auki kirjoittamatta kyseiselle teemalle epäoleellinen sisältö. Pää- ja alateemoja, sekä alateemoja ja pienempiä ryhmiä ei ole listattu tärkeysjärjestyksessä. Kaikki lainaukset, joihin tuloksissa on viitattu löytyvät viittausjärjestyksessä liitteestä 2.



Kuva 1. Teemakartta tutkimuksen tuloksista pää- ja alateemoin jaoteltuna

6.1 Vaikuttava perheneuvonta

Vaikuttava perheneuvonta oli yksi keskeisimmistä aineiston pääteemoista. Pääteeman alle alateemoihin kerättiin aineistossa perheneuvonnan määritelmää, ennaltaehkäisyä ja vaikuttavuutta koskevat näkökulmat. Alateemat ryhmiteltiin vielä pienempiin ryhmiin, kuten kuvassa 2 on esitetty.



Kuva 2. Vaikuttavan perheneuvonnan alateemat ja niiden sisältämät pienemmät ryhmät

6.1.1 Määritelmä ja vaikuttavuus

Perheneuvonnan määritelmään liittyvät kommentit jaoteltiin asiakkaita, työnsisältöä, tavoitteita ja perheneuvonta termiä koskeviin ryhmiin. **Asiakkaisiin** liittyvät haastatteluissa ilmenneet kommentit koskivat kohderyhmän laajuutta ja hoitosuhteen pituuden sekä muodon monimuotoisuutta. Ajatus perheneuvonnasta kaikkien paikkana nousi vahvasti esiin aineistosta. Hoitosuhteen pituus vaihteli muutamasta kontaktista hyvinkin pitkiin asiakkuuksiin.

”Kaikille on tämä paikka.”

”Neuvolassa kohdataan lähes jokainen lapsiperhe ja myöskin ne, jotka ei ole minkään muiden palveluiden piirissä”

Työnsisältöä käsittelevissä kommentteissa nousi erityisesti esiin ammattilaisen suuri rooli palveluohjauksessa. Palveluntarpeen arviointi ja varsinainen neuvontatyö myös kävivät ilmi useissa haastatteluissa. Lisäksi esiintyi yksittäinen kommentti perheneuvonnasta seurannan ja hoitoon sitoutumisen varmistajana. Palveluntarpeen arviointi nähtiin perheneuvonnan lähtökohtana ja seuranta puolestaan tarpeelliseksi arvioitujen toimien toteutumisen varmistajana.

”Joo siis ja mä ajattelin että lähtökohta on meilläkin perheohjauksessa just se semmoinen kokonaisvaltaisen tilanteen kartoittaminen ja perheen tuen tarpeen”

”Niin siellä juuri tuli se tukeminen ja sitten toki, että sai vähän seurata, että asiat tulee hoidettua ja tulee käytyä seulonnoissa ja asiat hoidetaan niin ku ne pitäis ja toivotaan. Niin se erityisesti siellä se neuvonta ja ohjaus korostuu.”

Palveluohjausta käsittelevät kommentit korostivat perheneuvonnan tärkeää tehtävää asiakkaan ohjaajana oikean palveluportaan piiriin. Palveluohjaus nähtiin jopa tärkeämpänä kuin itse ammattilaisen antama asiantuntijaohjaus. Myös seulonta nähtiin palveluohjauksen keinona. Palveluohjaus koettiin kuitenkin haastavana ohjauspolkujen epäselvyyden ja laajan palvelukentän vuoksi.

”Juurikin se ohjattavuus, että sinun ei tarvitse tietää terveydenhoitajana eikä sosiaalipuolen ammattilaisena kaikkea, vaan osataan neuvoa, mistä voit sen avun hakea.”

”Että tavallaan tietää, minne ohjaan tämän perheen, aina kun joku asia tulee. Meillä on paljon toimijoita tässä, meidän ympärilläme kanssa tehdään yhteistyötä, mutta ne voivat olla joskus kömpelöitä ne rajapinnat.”

Neuvontaa koskevat kommentit käsitelivät työssä tapahtunutta painotuksen muutosta neuvonnasta ohjaavaan työotteeseen. Ammattilaisen roolin neuvojana nähtiin pienentyneen ja perheen roolin yhteistyökumppanina kasvaneen. Neuvonta työ kuitenkin nähtiin edelleen osana perheneuvontatyötä.

”on tultu aika pitkä matka siitä, kun on hoidettu punnitus ja rokotus tyypillisesti. Perheiden haasteet on tosi monialaisia.”

”Ja tietyl lailla mä ajattelen, et työ on neuvontaa, mutta se on myös yhdessä asioiden äärellä ihmettelemistä, ja parhaimmillaanhan sitä asiakas löytää itse ne asiat, mikä hänen elämässä auttaa.”

Tavoitetta käsittelevät näkökulmat jakautuivat kolmeen kategoriaan. Kysyttäessä mikä perheneuvonnan tavoite on, vastasi iso osa ammattilaisista kysymyksen olevan hyvin laaja ja

vaikeasti määriteltävä. Yhtä iso osuus kommentteista vastasi kysymykseen epämääräisesti kauttarantain tai suoraan ohi kysymyksen.

”H: Mikä on perheneuvonnan merkitys ja tavoitteet?”

A: Jaa-a, mitäs me nyt sanotaan, jotain viisasta.

A: Niin, alko raksuttaa kans tässä nyt.

A: Vähän iso must-”

”Aika vaikea tiivistää tälleen yhteen lauseeseen”

Kolmas ryhmä ammattilaisista esitti perheneuvonnan tavoitteeksi tarjota perheelle sen tarvitsemaa tukea ja kasvatuskumppanuutta. Vastaanoton aikaansaama asiakastyytyväisyys ja ennaltaehkäisy nousivat myös esiin aineistossa. Sosiaalihuoltolain koettiin määrittelevän ydintehtävä hyvin. Isoksi tavoitteeksi määriteltiin myös asiakkaiden pärjääminen ilman lisäpalveluja.

”mä aattelen sellai historiallisesti, et ehkä me korvataan niitä mummoja ja vaareja ja tätejä, jotka ovat ennen olleet, sata vuotta sitten enemmän siinä kannattelemassa. Niin me ollaan nyt tää uus tuki.”

”mä olen joka käynnillä ajatellut, että mä halusin, että se perhe saisi jotain tältä neuvolakäynniltä, niinku hyötyä siitä jotain, ettei he vaan sitten ole silleen, että no olipas taas turha neuvolakäynti, vaan että he lähtisivät sillä mielellä, että vitsi me saatiin tästä edes jotain.”

Perheneuvonta termi herätti ammattilaisissa paljon ajatuksia. Kritiikkiä kohdistui niin perhe sanan eksklusiivisuuteen kuin neuvonta sanan vanhanaikaisuuteen. Ammattilaisilla oli toive, että palvelu olisi kuvattu tavalla, joka sopii kaikille perheneuvonnan asiakkaille. Perheen sijasta asiakkaana saattaa olla yksi odottaja, kaksi eroperhettä tai henkilö, joka pohtii raskauden keskeyttämistä. Neuvonta termin sijaan ammattilaiset korostivat perheiden kohtaamista sekä perhe- ja hyvinvointiohjausta.

”se palvelu pitää olla kuvattuna näin mejän kaikille asiakkaille, kun se perhe voi olla hyvin monimuotonen. Siel voi olla yksi ihminen, yks odottaja --- et mitä se perhe tarkoittaa, et yhden ihmisen ja lapsen tai yhden ihmisen, et se on perhe sinällään, ettei se ikään kuin pois sulje niitä, esimerkiks näitä yksinodottajia, jota mää tapaan. Tai näitä ihmisii, jotka mieltii, et jatkuuks se raskaus vai ei.”

”Itsessään se sana ”neuvonta” on vähä semmost ylhäältä alas annettavaa, että ”tässä on sinulle ohje, noudata tätä”. Et se ehkä kuulostaa vähä semmoselta just vanhanaikaselta ja semmoselt autoritääriselt, että me nyt annamme täällä ohjeita ja neuvoja, että noudattakaa. Mut ehkä se sopii neuvolassaki siihen neuvolan nimeen, että neuvolahan nyt, neuvolan nimiki tulee vähän samast asiast, että

neuvotaan ihmisiä. Mut ehkä, et oisko se perheohjaus terminä sit, et se onki vähä semmonen pehmeämpi.”

”Pitääks siin olla perheneuvonta, se neuvonta sana, et voiks siin olla, et perheiden kohtaamisessa, tai joku muu vastaava?”

6.1.2 Ennaltaehkäisy

Perheneuvonnan ennaltaehkäisevää näkökulmaa käsittelevät lainaukset ryhmiteltiin matalan kynnyksen toimintaan, varhaiseen puuttumiseen ja työn kaksijakoisuuteen. **Matalan kynnyksen** toiminnalla ammattilaiset ilmaisivat perheneuvonnan roolia helposti lähestyttävänä ruohonjuuritason toimijana.

”Pystytään antamaan varhaisessa vaiheessa matalan kynnyksen tukea, kun jossain asiassa aina kukin niitä tarvitsee.”

”Mut et pääsääntöisesti on se, et ollaan siel ihan ruohonjuuritasolla.”

Varhaiseen puuttumiseen liittyviä kommentteja nousi aineistossa esiin useampaan kertaan. Ammattilaiset ilmaisivat perheneuvonnan ehkäisevän ongelmien kasvamista ja kehittymistä perheissä. Perheneuvonta tuli kuvioon mukaan, jo ennen varsinaisten ongelmien syntyä. Ennaltaehkäisy nähtiin myös keinona vaikuttaa terveysongelmiin.

”et perhees ei todella tarvi olla ees mitään suurta ongelmaa, kun me astutaan mukaan remmitavoitein”

”matalan kynnyksen paikka, jossa kaikki käy, kaikki saa jotakin jo ennen kuin on varsinaisia pulmia ja haasteita.”

Työn kaksijakoisuus nousi esiin ennaltaehkäisyn yhteydessä. Ammattilaiset kokivat työn perheneuvonnassa jakautuvan juuri vähemmän kuormittavaan ennaltaehkäisevään työhön ja toisaalta kuormittavaan perhesuhteisiin kohdistuvaan työhön. Tämän kaksijakoisuuden koettiin lisäävän työn mielekkyyttä.

”mä aattelen, et tää työ jakaantuu selkeesti kahteen osaan. Toinen on selkeesti sitä ennaltaehkäisevää puolta, niin kun tos Raisa sanoit, et sen huolen ei tarvi olla niin iso, että voi ohjautuu näihin palveluihin, et me ollaan ikään kuin välimuoto siel perheneuvolassa --- Mut sit kun tähän työhöni kuuluu myös seksuaaliväkivalta ja lähisuhdeväkivalta, niin sit ollaan jo siel toisel laidal, et ollaan todellakin siel niis korjaavis palveluis, --- niin sit ollaankin yhtäkkiä siel ihan kädet todellakin siellä mullas kiinni. Ja mä aattelen, et se tekee myös täst työst kauheen antoisaa, et ei olla koko aika siel kauheen raskais, niin kun ihan valtavan raskais asiois siel, mis maailma on aika mustaa ja ehkä valo ei kauheesti näy, et on sitä ennaltaehkäisevää ja sitä kannatteluu”

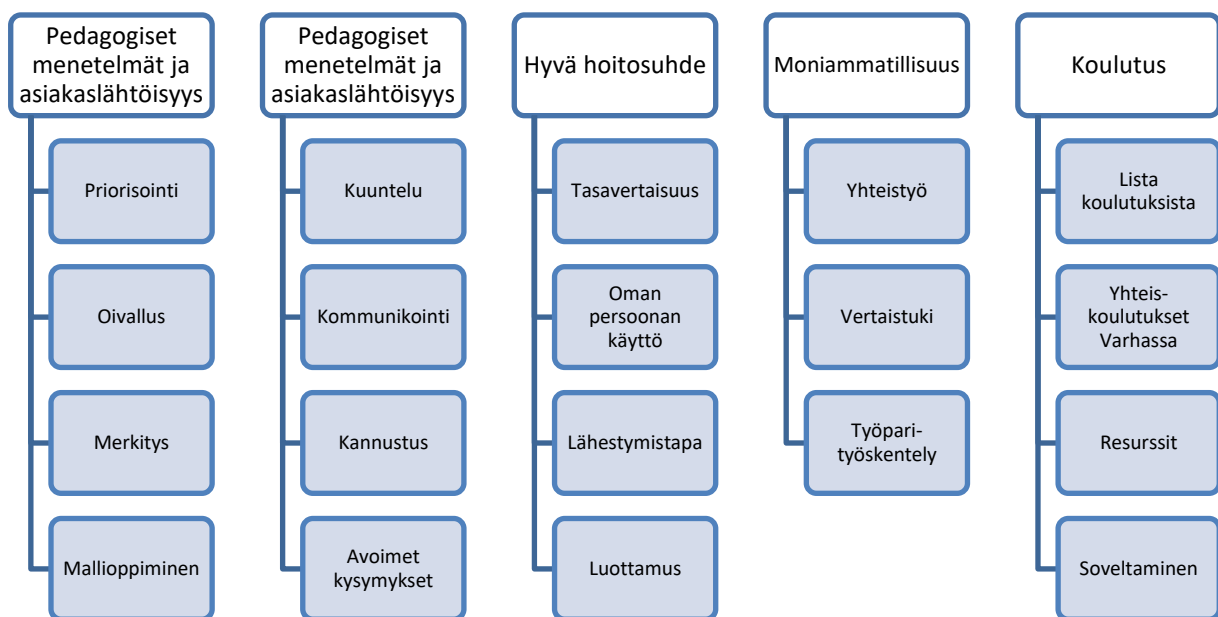
Perheneuvonnan **vaikuttavuus** ilmeni aineistossa vain muutamassa vastauksessa.

Ammattilaisten arvio hoidon vaikuttavuudesta ja tavoitteiden saavuttamisesta näytti keskittyvän asiakkaan käyntityytyväisyyden arviointiin. Kontaktin koettiin olevan positiivinen ja vaikuttava, jos asiakkaalle jäi päällimmäiseksi tyytyväisyys. Toisaalta kontakti nähtiin epäonnistuneena, jos asiakas ilmaisi voimakkaita negatiivisia tunteita, kuten suuttumusta.

”mä olen joka käynnillä ajatellut, että mä halusin, että se perhe saisi jotain tältä neuvolakäynniltä, niinku hyötyä siitä jotain, ettei he vaan sitten ole silleen, että no olipas taas turha neuvolakäynti, vaan että he lähtisivät sillä mielellä, että vitsi me saatiin tästä edes jotain.”

6.2 Keinot perheneuvonnan tavoitteiden saavuttamiseksi

Keinot perheneuvonnan tavoitteiden saavuttamiseksi oli toinen keskeisimmistä aineiston pääteemoista. Pääteeman alle alateemoihin kerättiin aineistossa pedagogisia menetelmiä ja asiakaslähtöisyyttä, hyvää hoitosuhdetta, moniammatillisuutta ja koulutusta koskevat näkökulmat. Alaotsikot ryhmiteltiin vielä pienempiin ryhmiin, kuten kuvassa 3 on esitetty.



Kuva 3. Keinot perheneuvonnan tavoitteiden saavuttamiseksi jaoteltuina alateemoihin ja niiden sisältämiin pienempiin ryhmiin

6.2.1 Pedagogiset menetelmät ja asiakaslähtöisyys

Pedagogiset menetelmät ja asiakaslähtöisyys jaoteltiin sisällön mukaan pienempiin ryhmiin. Pienemmät ryhmät voidaan ymmärtää sekä pedagogisina menetelminä, että asiakaslähtöisyyden muotoina. Ammattilaisilta kysyttiin, mitä keinoja he käyttävät perheneuvonnan tavoitteiden saavuttamiseksi. Vastaukset, jotka käsittelivät ammattilaisten käyttämiä opetusmenetelmällisiä keinoja, jaoteltiin kahdeksaan konkreettiseen vuorovaikutukseen liittyvään keinoon.

Kysyttäessä mihin vuorovaikutuksen ja keskustelun ohjaamisen tavat ammattilaisilla perustuvat, nousi vastauksena esiin ammattilaisten omat kokemukset ja niistä oppiminen. Kysyttäessä millä keinolla ammattilainen voi edesauttaa keskustelutilanteiden syntyä, kokivat ammattilaiset, ettei mitään yksiselitteistä keinoa ole ja tukeutuvat oman persoonan käyttämiseen työvälineenä.

”H: Voitteko muuttää tätä, mihin perustuu nämä vuorovaikutuksen ja keskustelun ohjaamisen tavat? Mitä käytätte?”

A: Perustuu ihan myöskin tavallaan joihinkin omiin. Kun on jo lähes 50-vuotias, niin on ollut erilaisia elämänvaiheita. Joskus itse ollut vaikka asiakkaana jossakin ja on ollut joku kriittinen kohta tai näin. On voinut tulla oikein hyvästä kohtaamisesta jotakin, jonka on itsekin ajatellut, että olikin hyvä, mistä voinut ottaa mallia. Tai päinvastoin joskus joku tosi huono kokemus, mitä ei nyt kauheasti sillä tavalla ole. Mutta kuitenkin joku epäonnistuneempikin, että on ymmärtänyt sen, että miten ei kannata.”

”En mä osaa sanoa mitään keinoon. Mä oon oma itseni siel perheessä, ja sit siin jotenkin vaan työn ohessa sit, jos se juttu lähtee luistaan, niin sit pystyy hirveen helposti puheleen millon mistäkin.”

Priorisointi asiakaskäynnin aikana nousi esiin ammattilaisten vastauksissa useasti.

Ammattilaiset näkivät asiakkaalle ajankohtaisen asian sivuuttamisen ja ennalta määritellyssä protokollassa pysymisen hedelmättömäksi. Ohjauksen antaminen nähtiin turhana, jos asiakas ei ollut vastaanottavassa tilassa. Ohjauksen antamatta jättäminen nähtiin myös keinona välttää asiakkaan näpätämistä. Aikarajoite koettiin priorisointiin pakottavaksi tekijäksi.

Priorisointia tehdessä nähtiin tärkeäksi muistaa mikä työn tavoite on.

”että on turha antaa ohjausta silloin jos ei ole heillä sellainen mieliala, että sitä pystyisi ottamaan vastaan.”

”Ja joskus olen jättänyt sanomatta jonkun terveysohjeen ihan vain sen takia, etten nyt ainakaan tässä kohdassa näpätä ikävällä tavalla”

”Täytyy pitää mielessä, mitä asioita on tavoitteena, että siellä neuvolassa tehdään ja mitä käydään”

Oivalluksen mahdollistaminen ja tavoittelu asiakkaan ajattelussa näkyi lähes kaikissa haastatteluissa. Perheneuvonnan ajateltiin olevan parhaimmillaan, kun asiakas itse oivaltaa ratkaisun haasteeseensa, ammattilaisen antaman suoran ohjeen tai neuvon sijaan. Asiakkaan omat oivallukset nähtiin myös keinona vahvistaa tavoitteiden saavuttamista. Ammattilaisen rooli nähtiin nimenomaan tasavertaisena ajatusten herättelijänä, ei autoritäärisenä vastausten antajana.

”parhaimmillaanhan sitä asiakas löytää itse ne asiat, mikä hänen elämässä auttaa”

”ettei liikaa just anna niitä neuvoja ja ohjeita, vaan pyrkii sillai keskustelemaan, et vanhempi itse just hoksais, et ehkä mä oonki täs asias nyt vähän tehny hassusti, että pitäisköhän mun koittaaki jotain tällasta juttuu seuraavaks. Ettei se ois semmost autoritäärist ylhäältä alas annettavaa neuvontaa, vaan semmost enemmän keskustelua.”

Merkitykseen liittyviä kommentteja nousi aineistosta vain muutama. Toinen kommentti nousi esiin spontaanisti. Siinä merkitysten löytäminen nähtiin tavoiteltavana tapahtumana. Toinen nousi esiin epäsuorasti haastattelijan toimesta kysyttäessä motivoivan menetelmän hyödyntämisestä. Motivoiva haastattelumenetelmä, jonka peruspilari merkityksien etsiminen on, ei ollut tietoisessa käytössä ammattilaisten keskuudessa. Menetelmän ajateltiin kuitenkin olevan osa työskentelytapaa alitajuntaisesti.

”Tai miten minä olen merkityksiä luonut tänään tämän asiakkaan kanssa. Niin se auttaa sen oman sisäisen kehityksen tapahtumista.”

”H: Käytättekö motivoivaa haastattelumenetelmää tietoisesti?”

A: Ei sillä lailla tietoisesti.

H: Onko joku, joka käyttää tietoisesti?”

A: Mä jotenkin ajattelen, että meillä opiskeluaikana jo käytiin sitä ja harjoiteltiin. Mä en tietoisesti keskity siihen, mutta mä luulen, että ne perusteet ehkä on siellä.

A: Mä jotenkin ajattelen, että se ehkä kulkee kyllä siellä jossain takaraivossa. Mutta en tietoisesti keskity siihen.”

Mallioppimista ammattilaiset hyödynsivät, kun pyrkimyksenä oli auttaa vanhempaa vuorovaikutuksessa lapsen kanssa. Ammattilaiset pyrkivät käyttäytymään tavalla, jota

mallintamalla asiakkaan on helpompi rauhoittua vastaanottotilanteessa. Keinoina käytettiin sanottamista, fyysisiä eleitä sekä tunnemaailman säätelyä.

”et annan vanhemmal mallii sitä, et mä sanotan sitä lapsen tunnetta”

”jotkut vanhemmat voi tarvita semmost tosi konkreettistaki. Että jos on vaiks vaikee kehua lastaan, nii jotenki, että työntekijä voi vaiks auttaa näyttämäl lapsel peukkuu tai hymyilemäl ja sanomal, et ”äiti, käytäksä tämmöst” tai jos, jotenki vahvistaa myös vanhempaa.”

”yrittää itte olla esimerkkinä, että ei oo semmoinen nopeetempoinen, et koittaa olla rauhallinen, rauhoittava ja semmoinen.”

Kuuntelun tärkeys heijastui vastauksissa voimakkaasi. Ammatilaiset kokivat tärkeäksi, että asiakkaalle jää kokemus kuulluksi tulemisesta. Kuuntelu nähtiin keinona luottamuksen kasvattamiselle. Aineiston pohjalta tärkeää oli myös osoittaa asiakkaalle, että ammattilainen kuuntelee aktiivisesti. Tähän ammatilaiset listasivat konkreettisia keinoja, kuten katsekontaktin, kehonkielen, muistiinpanojen ja yhteenvetojen tekemisen keskustelun aikana. Kuuntelu nousi esiin myös työkaluna tarkemman anamneesin muodostuksessa.

”Kunnioita, kuuntele, yritä ymmärtää.”

”siellä tärkeää on, että perheillä on sellainen ajatus, että he tulevat kuulluksi siinä tilanteessa, missä he ovat”

”kuunnellaan niitä vanhempia, niin se antaa osaltaan myös sitten sitä luottamusta, että he täällä on joku, ketä oikeasti kuuntelee ja ketä kiinnostaa heidän asiat.”

Kommunikointi teeman alle kerättiin puhtaasti kommunikoinnin tekniikkaan liittyviä vastauksia. Ammatilaiset näkivät tärkeäksi käyttää selkeää puhetta, jota asiakas voi ymmärtää. Tärkeäksi koettiin myös puhua suoraan asiakkaalle, eikä esimerkiksi tämän vanhemmalle.

”Joskus meidänkin neuvolassa on paljon maahanmuuttajia, niin on selkeät, lyhyet kysymykset niihin.”

”puhutaan niin että sen asiakas ymmärtää”

”lapselle puhutaan suoraan eikä vaan kysytä vanhemmalta”

Kannustukseen ja asiakkaan voimaannuttamiseen kesyttyviä kommentteja oli ammatilaisilla runsaasti. Jokaisessa haastattelussa nousi esille ammattilaisten kokemus kannustuksen tarpeellisuudesta. Kannustus ilmeni asiakkaan toiminnan varmisteluna, rohkaisuna, hyvien asioiden esiin nostamisena ja vahvistamisena. Haastavissa perhetilanteissa kannustus nähtiin

erityisen tärkeänä välineenä onnistumisen tunteiden tarjoamiseksi. Kannustuksessa havaittiin myös tärkeäksi tarttua asiakkaan itsensä huomaamiin mahdollisuuksiin ja vahvistaa näitä.

”vahvistetaan sitä, mikä sieltä löytyy”

”välilä tuntuu, että sitä niin kauheesti keskittyy miettimään itteä, et miten nyt jotakin perhettä, vanhempaa auttais, et unohtaa niitten hyvien asioiden esiin nostamisen, ja siihen on riittänyt erityisesti kiinnittää huomio, et tulis annettua vanhemmille myös semmosta positiivista palautetta jostain”

Avoimia kysymyksiä ammattilaiset käyttivät paljon vastaanotto tilanteissa. Avoimia kysymyksiä käytettiin sekä vastaanoton alussa kartoittamaan tilannetta sekä vastaanoton lopussa varmistamaan, ettei mitään jäänyt käsittelemättä. Erityisesti loppuvastaanoton kysymys, joka mahdollisti asiakkaan vapaan puheenvuoron, koettiin tärkeäksi. Ammattilaiset kokivat kysymyksen sijoittamisen vastaanoton loppuun aiheuttavan mahdollisesti aikapainetta. Avoimilla kysymyksillä pyrittiin antamaan asiakkaalle enemmän tilaa.

”Tuo tunnustellen on hyvä, avoimin kysymyksen koittaa kartoittaa sitä, että mä usein aloitan itse silleen, että onko teillä jotain, mikä nyt erityisesti tänään on tarpeen, koska jos mä kysyn sen viimeiseksi, niin mulla ei ole siihen enää aikaa”

”Usein käynnin lopulla on semmoinen, että tuleeko teille vielä jotain mieleen tässä tai onko teille kysyttävää tai jotain vähän semmoista, kun siinä on monen näköistä ehkä käyty läpi. Sitten sieltä saattaa vielä lopuksi tulla joku, joskus siinä käy niin, että ei mitään, mutta joskus käykin niin, että sieltä tuleekin sitten joku, mitä on ehkä pinnistellyt siinä ja sitten vasta rohkaistuu siinä kohtaa, että no itse asiassa minä olen miettinyt tällaista ja sitten sieltä voi tulla vähän milloin mitään.”

”Toi on tosi tärkeä toi loppuvastaanoton kysymys, että onko vielä jotakin tai mitä äsken sanoit, se on hurjan tärkeä”

6.2.2 Hyvä hoitosuhde

Hyvää hoitosuhdetta käsittelevät kommentit jaoteltiin sisällön mukaan neljään pienempään ryhmään. Ryhmät käsitelivät ammattilaisen lähestymistapaa, oman persoonan roolia hoitosuhteessa, hoitosuhteen tasavertaisuutta sekä luottamusta.

Lähestymistapaa kuvaavan näkökulman alle nousi vastauksia asiakaslähtöisyydestä, tapaamisen aloittamisesta, puheeksi ottamisesta ja normalisoinnista. Asiakaslähtöisyys lähestymistapana ymmärrettiin hoitosuhteen perustaksi. Toisaalta ammattilaiset kokivat, että täysin asiakkaan mukaan ei ole hyvä mennä jokaisessa tilanteessa, vaan ammattilaisella tulee olla aktiivinen rooli keskustelun suunnan suhteen.

”asiakaslähtöisyys olis kuitenkin se tavallaan kaiken A ja O, että semmonen johtoajatus, et työntekijöillä on mahdollisuus miettiä, mikä juuri tätä asiakasta eniten auttaa, ja reagoida sitten sillä lailla.”

”välttämättä asiakas, joka ei tiedä, siis asiakkaat eivät tiedä ainakaan perheneuvolassa aina minkä takia he ovat tulleet, ja se on semmoinen yhteinen retki. Et se ei voi myöskään lähteä vain siitä heijän, et mistä olis tänään hyvä puhua, vaan se lähtee myös siitä, et ahaa no nyt mä kuulen tän ja nyt sä näytät siltä, ja voiko tästä olla tämmösestä kysymys.”

Ammattilaiset kertoivat käyttävänsä vastaanotto tilanteessa tiettyä runkoa, protokollaa ja prosessia, jonka mukaan vastaanotto aloitetaan. Tästä kuitenkin koettiin tärkeäksi poiketa asiakkaan tilanteen sitä vaatiessa. Rungosta poikkeamisen koettiin kuitenkin tarvitsevan työkokemuksen tuomaa näkemystä. Tärkeäksi nostettiin vastata kunkin perheen omaan tarpeeseen ammattilaisen räätälöimällä tavalla.

”tietynlainen runko neuvolassa, että mitä pitäisi milläkin käynnillä käydä läpi, mutta että pakko on aina lähteä siitä perheen sen hetkisestä tilanteesta ja tarpeesta”

”työkokemuksen myötä semmonen rauha kuunnella ja tavallaan mennä sen asiakkaan jotenkin mukaan siinä sitten aina niistä sitten.”

”asiakashan se on se mitä meidän täytyy palvella, eli räätälöidä sille asiakkaalle se mitä me perheneuvolassa voidaan tarjota”

Puheeksi ottaminen koettiin vaikeaksi osaksi työtä. Se vaati ammattilaisilta rohkeutta, pelottomuutta ja harjoittelua. Kysymättä jättämisen koettiin olevan asiakkaalle haitallista. Ammattilaiset kokivat, että asiakkaat arvostavat asioista suoraan ja oikeilla nimillä puhumista. Puheeksi ottamisen koettiin olevan helpompaa työparin kanssa tai muun toiminnan ohella.

”perheet arvostaa sitä, et puhutaan asioista suoraan, niistä vaikeistakin asioista, eikä kierrellen ja kaarrellen. Se on kyl, se nousee aika mones perhees just, et toivotaan sitä avoimuutta ja suoraan puhumista.”

”Eikä pelkää kysyä, koska jos asiakas ei halua vastata, niin se on ihan ok, mut vaarallisempaa on, jos ei koskaan edes kysyny.”

Normalisointia ammattilaiset toteuttivat sanoittamisella ja tähtäsivät sillä häpeän vähentämiseen. Monet ammattilaiset pyrkivät normalisoimaan tilannetta puhumalla mitä yleensä on tapana tehdä tai puhua vastaavissa tilanteissa ja kertomalla, että tilanne on varsin yleinen. Toisaalta tärkeäksi koettiin myös sanoittaa se, ettei joku asia ole helposti sanoitettavissa.

”Mulla on yleensä tapana, että mä kerron, että tässä kohtaa meillä on aina perheiden kanssa tapana jutella tästä tai tästä. Ja onko teillä siitä jo etukäteen, tuleeko teille heti vielä jotain kysymyksiä. Ja sitten mä lähden kertomaan, mitä muuta yleensä on tapana asiasta puhua.”

”Ja joskus ollaan niin vaikeiden asioiden kanssa tekemisissä, että täytyy olla sellainen ja sanoa, että ei ole varmaan helppoja tapoja tällaistaakaan asiaa keskustella.”

”Totta kai pyrkii auttamaan sitä tekemään sellasia tukevia kysymyksiä ja jotenkin häivyttämään sitä häpeää, et puhuu tällasia yläkäsitteitä ääneen”

Oman persoonan käyttö hoitosuhteessa oli ammattilaisten näkemysten mukaan välttämätöntä ja toivottavaa. Oman persoonan käyttö nähtiin ammattilaisuudesta erillisenä osana, jopa sen vastakohtana. Ammattilaisuuden ei kuitenkaan koettu sulkevan oman persoonan käyttöä pois. Omien kokemusten jakaminen nähtiin hyvänä keinona tarjota vertaistukea. Omaa persoonaa käytettiin erityisesti tilanteissa, joissa haluttiin mahdollistaa hyvä kohtaaminen. Aitous, rehellisyys ja omana itsenään oleminen nousivat esiin keinona rakentaa luottamusta.

”Ihmisen kohtaaminen, niin siinä täytyy aina olla omalla persoonalla. Sitä ei voi tehdä mitenkään muuten.”

”aina ammattilaisena, mut aina työntekijänä, missä mun persoonallisuus saa näkyä”

”minä tulen kuitenkin ihan omana persoonana sinne perheeseen ja kohtaan, ja voin heittää jotain sellaista vähän niinku ihminen ihmiselle, että ilman mitään titteleitä ja sen enempää, ja sitä kautta lähteä luomaan sitä fiilistä”

Tasavertaisuus hyvän hoitosuhteen komponenttina heijastui ammattilaisten vastauksissa. Ammattilaiset kokivat yhdessä pohtimisen, reflektoinnin ja rinnalla kulkemisen olevan oleellisia osia hoitosuhdetta. Käskevä ja autoritäärinen yläpuolelle asettuminen nähtiin hoitosuhteelle haitallisena ja vältettävänä tapana toimia. Aineiston mukaan ammattilaisen oli tärkeää olla väheksymättä ja tuomitsematta asiakasta.

”yhdessä asioiden äärellä ihmettelemistä”

”semmoinen niinku osoittava “nyt mä neuvon teitä tekemään” niin mun mielestä se on ehkä niinku sellainen. Ei ainakaan edesauta ehkä sitä semmoista yhteistä päämäärää.”

”en tietenkään tuomitse enkä arvostele mitenkään ja ohjaan, en käske”

Luottamus perheen kanssa nähtiin tärkeänä. Ammattilaisten näkemyksen mukaan luottamus muodostuu hyvän kohtaamisen, kuuntelun ja rehellisyyden myötä. Ammatilaiset näkivät tärkeäksi luottamuksen kehittymisen heti hoitosuhteen alussa. Läpinäkyvyys ammatilaisen toiminnassa nähtiin tärkeänä luottamuksen ja pelon vähentämisen kannalta.

”Kun on oma itsensä ja rehellinen, niin silloin saa sen asiakkaan luottamuksen.”

”luottamus sen perheen kanssa on ihan supertärkeä, että se saadaan heti siinä alussa”

”Hyvä kohtaaminen on mun mielest semmonen kohtaaminen, miten jo ensimmäisellä tapaamisella alkaa luottamus ja semmonen turvallisuuden tunne kehittymään.”

6.2.3 Moniammatillisuus

Moniammatillisuutta käsittelevät kommentit jaoteltiin sisällön mukaan neljään pienempään ryhmään. Ryhmät käsitelivät yhteistyötä, vertaistukea, työparityöskentelyä sekä moniammatillisuuden toteutumista.

Yhteistyötä kuvaavan näkökulman alle nousi lainauksia luottamuksesta, konsultoinnista, kasvokkain kohtaamisesta sekä kolmannesta sektorista. Luottamus työyhteisön sisällä ja matalan kynnyksen konsultaatio nähtiin tärkeänä ja toivottavana. Erityisesti ammatilaiset korostivat konsultaatiota työyksikön ja ammattiryhmän sisällä.

”Mä saatan edelleen, kun tulee joku uusi asia, niin kysyä kollegoilta ja pohtia työkaverien kanssa, että miten sä muuten puhut, jos tällaisesta asiasta täytyy puhua.”

”Et olis Varhan sisällä semmosta, ei työnhjaust mut semmost vähän kilauta kaverille -tyyppistä. Et vois vaik saman ammattiryhmän sisällä konsultoida.”

Yhteistyön toivottiin tapahtuvan mahdollisimman paljon paikan päällä etäyhteyksien sijaan. Ammatilaiset kokivat yhteistyön ja työnteon sujuvan paremmin, heidän tietäessään ketä organisaatiossa työskentelee. Paikan päällä kohtaamisien koettiin myös edistävän ammatillisen osaamisen ja asiakkaita koskevan tiedon välittymistä.

”nähdään ne kasvot, tunnetaan toisemme, tiedetään keneen ollaan yhteydessä. Niin se helpottaa sitä omaa työntekoa ja tulee sitte niitä, et hei, tän mä osaan, tän mä pystyn hoitamaan sitte, ku tietää kenen kanssa hoitaa mitäki asiaa ja kuka siellä on toisessa päässä.”

Kolmannen sektorin kanssa yhteistyö koettiin tärkeäksi ja hyvin toimivaksi, mutta tiedonkulussa ja suunnitelmallisuudessa nähtiin puutteita. Seurakunnan ja yhdistyksien

tarjoamat palvelut nähtiin hyvinä tiedon- ja palvelujentarjoajina, joiden täyttä potentiaalia ei ole vielä hyödynnetty.

”Tämmönen yhteinen suunnitelmallisuus sen kolmannen sektorin ja kirkon kanssa, se vähän puuttuu.”

”kolmannen sektorin toimijat ni niil on tosi hyvää tietoo. Ja niil on puhelinnumeroita, mihin voi kilauttaa, jos on joku semmoinen juttu mistä haluaa kysyä. Niin mä aattelen et semmoinenki nöyryys, et hyödyntäis sitä kolmatta sektoria, et ku ei voi tietenkään kaikesta tietää kaikkee.”

Vertaistuki nähtiin tärkeänä keinona lisätä työssäjaksamista, työntekijöiden pysyvyyttä ja innostusta. Vertaistuen ja työnlomassa tapahtuvan keskustelun koettiin olevan jopa ulkopuolista työnohjausta tehokkaampaa.

”Vaikka siellä olis asiakas välillä vähän ei niin miellyttävä, mutta kun siellä on sitten joku, jolle purkaa, ta joku jonka kanssa sitten jakaa se asia, esimerkiks, on sellasta et pystyy luottamuksellisesti puhumaan asioista, työhön tai työhön liittymättömistä asioista, ni se kyllä pitää aina työntekijöitä kiinni sitte.”

Työparityöskentelyn koettiin olevan hyvä keino uuden työntekijän perehdytykseen. Työparityöskentelyä kaivattiin lisää ja se nähtiin toivottavana erityisesti hankalien perhetapausten yhteydessä. Työparityöskentelyn ajateltiin vähentävän yksittäisen työntekijän kuormittumista. Työparityöskentelyn koettiin lisäävän näkökulmia ja ammattitaidon kehittymistä. Työparin koettiin helpottavan puheeksi ottamista ja konfliktitilanteiden käsittelyä.

”mahdollistettais se, et siin on se uus työntekijä, semmonen vähän kisälli ja noviisi systeemi, et sitä pystytään sitä tietoo jakamaan puolin ja toisin.”

”kyl työparia kaipais niitte perheitten kans ku tekee töitä, niin siinä mä kaipaisin just sitä et tulis vaikka se et joku toimija toiseks ”

”et joku on menny pieleen ihan kenest riippumattomist syistä, nii se on helpompaa työparityöskentelyssä. Se on jotenki must sil yksittäisel tapaamisellaki helpompi, et oikeesti taas esimerkkejäki mieleen, mis vanhempi on närkästyny, omat vanhemman tunteet on siis kuohahtanu ja sit ehkä ku on ollu työparina, nii sit on voinu kysyy, et mitä täs tapahtu ja jotenki lähtee puhumaan siitä. Mut yksin se on kyllä vaikeempaa.”

Moniammatillisuuden toteutuminen koettiin häilyväksi ja ammattilaisen omasta työtavasta riippuvaiseksi. Kiireen todettiin vähentävän yhteistyötä. Suurin osa ammattilaisista koki Varhaan siirtymisen myötä moniammatillisuuden ja yhteistyön kärsineen. Ammattilaisilla oli kuitenkin halu tehdä yhteistyötä, mutta keinot sen toteuttamiseen koettiin puutteellisiksi.

”se on kyllä niin mejän oman työtavan varassa, että miten me saadaan yhteyttä”

”mitä kiireempi ammattilaisilla on, niin sen vähemmän tehdään yhteistyötä, ja sen enemmän se asiakas mun näkökulmasta on heitteillä. Sillai et sitä vaan heitellään puolelta toiselle, et no nyt me ei ehditä täällä, et otatko sinä”

”kaikki ollaan samaa ja jatkuu samalla tavalla lähetteet ja yhteydenotot, mutta kyllä se täällä tuntuu kuitenkin, että ollaan niin eri alueilla, eri päättäjien alueella”

6.2.4 Koulutus

Koulutusta keinona perheneuvonnan tavoitteiden saavuttamiseksi käsittelevät kommentit jaoteltiin sisällön mukaan neljään pienempään ryhmään. Ryhmät käsitelivät listattuja koulutuksia, yhteistyökoulutuksia Varhassa, resursseja sekä opitun soveltamista käytännössä.

Listattuja koulutuksia kuvaavan näkökulman alle koottiin ammattilaisten jo käydyt koulutukset sekä ajatukset koulutustarpeista. Jo käytössä olevista koulutuksista nousivat esiin ICDP kannustava vuorovaikutus, kohtaamisen lisäkoulutukset, Cool kids ja systeemisen mallin koulutus. Kouluttautuminen koettiin mielenkiintoisena ja hyödyllisenä. Myös toive vapaasti valita mielenkiintojen perusteella, ja tarvittaessa pitempiäkin koulutuksia, nousi aineistosta esiin.

”mahdollisuutta kouluttautua vähän omien mielenkiintojen perusteella. Meillä kaikilla ei tarvitse olla täsmälleen se sama osaaminen”

”Ja ehkä se koulutuspuoli, et annetaan mahdollisuus myös johonki pidempiin koulutuksiin, ettei ne oo vaa jotain pintaraapasukoulutuksi, vaan ne vois olla jotain pitkäjänteisempiä koulutuksi, mist sais semmost asiantuntemust enemmän.”

Lisää koulutusta ammattilaiset kokivat tarvitsevansa vuorovaikutustaidoissa, perustaitojen kertauksessa, monikulttuurisuudessa sekä puheeksi ottamisessa. Ammattilaiset tunnistivat vuorovaikutustaitojen olevan taitoja, joita kaikki eivät osaa, mutta joita koulutuksella voitaisiin edistää.

”me ajatellaan sitä vuorovaikutustaitoja semmosia, et niitähän me kaikki osataan. Ja kun se ei oo käytännössä ihan niin.”

”me tarvittais myös näiden oireiden helpottamis -tyyppisten ohjelmien lisäksi vielä enemmän ehkä semmost vuorovaikutuksen koulutuksia liittyen vaikka perhesuhteisiin tai kiintymyssuhteisiin tai erilaisiin sen tyyppisiin menetelmiin.”

Yhteiskoulutukset Varhassa nähtiin positiivisena muutoksena hyvinvointialueille siirtymisessä. Isompia ja yhteisiä koulutuspäiviä toivottiin lisää. Niiden nähtiin lisäävän verkostoitumista ja yhteisymmärrystä.

”Positiivisesti voi ajatella, et jotain yhteisiä koulutuksia ja semmosta suuntaa on Varha hyödyttänyt.”

”semmonen, että olis sitten sieltä koko Varhan alueelta, semmoisia isompiakin koulutuspäiviä, niin ne olisi tosi kivoja. Just mietittäisi sitä verkostoitumista ammattiryhmän sisällä eri kunnissa, kun ollaan kerran samaa hyvinvointialuetta, niin semmoinen olisi aika kiva.”

”Tietysti jokaisella ammattiryhmällä on sitten omatkin koulutuspäivät --- Mut se, että se perhekeskuksen yhteisaika vietettäis jonkin raamin sisällä, niin mun mielestä se on edesauttanut myös ongelmatilanteitten ratkaisemisessa.”

Resurssien puute nousi esiin kouluttautumisen yhteydessä. Ammattilaiset kokivat kiireisen arkityön ohessa kouluttautumisen haastavaksi. Lisäksi uusien ohjeistuksien yhteyteen kaivattiin organisoitua perehdyttämistä. Osa kursseista koettiin turhiksi ja koettiin tärkeäksi valikoida mihin koulutukseen käytettävissä oleva aika kohdennettaisiin.

”Ainakin omasta puolestani koen niin, että arkityön ohessa, kun pitäisi myös pystyä pitämään itseään ajan tasalla, niin se on se haaste.”

”aina kun tulee jotain uusia ohjeita tai uutta materiaalia, niin niistä tulisi esimerkiksi webinaareja, joissa sitä käytäisiin tiivistetyksi läpi, koska tää materiaalin etsintä verkosta on vaan työntekijän omalla vastuulla. Siihen pitäisi varata myöskin aikaa ja pitäisi tietää, että milloin ja mistä sitä lähdetään hakemaan”

Soveltamisella tarkoitetaan ammattilaisten läpikäymää opitun tiedon prosessointia. Tiedon jauhaminen ja pureskelu koettiin tarpeelliseksi tiedon omaksumisessa. Toisaalta osa tiedosta koettiin laadultaan sellaiseksi, ettei sitä voi kursseilta oppia. Kuitenkin koulutuksen tärkeys ammattilaisen roolissa tunnistettiin merkittäväksi.

”opetetutkin sanat ja lauseet, ne pitää saada omaan suuhun sopivaksi. Ja pitää pureskella itse paljon”

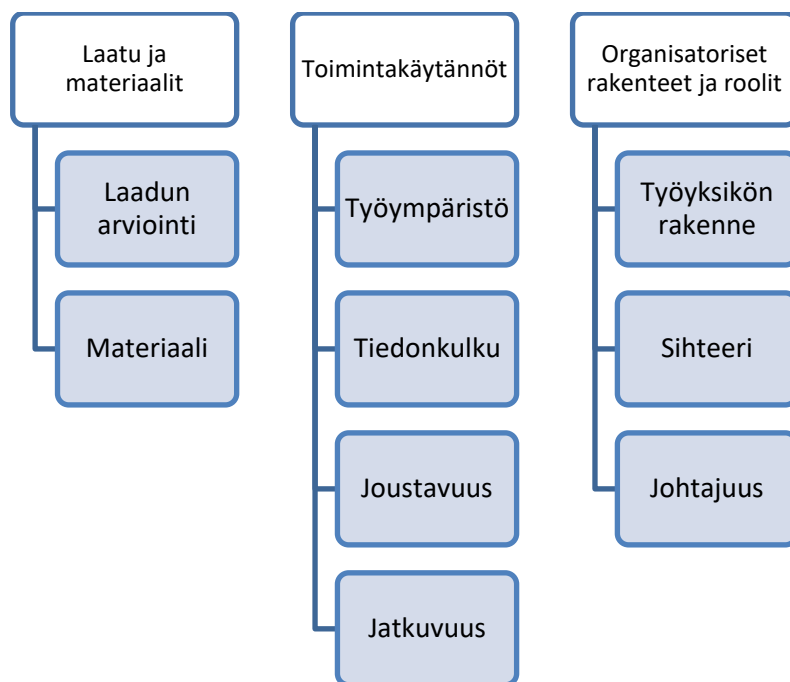
”harjotus tekee mestarin, et sit kun sitä alkaa vaan jauhamaan ja tekemään, niin yhtäkkiä löytääkin ne sanat, mitkä on itse sujuvii omaan kieleen käyttää.”

”et kyl persoonalla meil on iso merkitys, mut kyl meidän ammattitaidolla, meidän koulutuksella ja kaikella muulla on myös tosi tärkeä rooli. Et en lähtis siihen, et otetaan vain ihmisiä tuolta, et ketä kokee nyt, et tulen terveydenhoitajaksi, niin laitetaan hommiin vaan, et kyl koulutuksella on hirveen iso merkitys myös.”

6.3 Perheneuvonnan kehitystarpeet

Perheneuvonnan kehitystarpeet oli kolmas ja viimeinen keskeisimmistä pääteemoista.

Pääteeman alle alateemoihin kerättiin aineistossa koulutusta ja kehittämistä, työskentely- ja toimintaympäristöä sekä organisatorisia rakenteita ja rooleja koskevat näkökulmat. Alateemat ryhmiteltiin vielä pienempiin ryhmiin, kuten kuvassa 4 on esitetty.



Kuva 4. Perheneuvonnan kehitystarpeiden alateemat ja niiden sisältämät pienemmät ryhmät

6.3.1 Laatu ja materiaalit

Laadun ja materiaalien kehitystä käsittelevät kehittämistarpeet jaettiin laadun arviointia ja materiaaleja käsitteleviin pienempiin ryhmiin. Hoidon **laadun arviointia** toivottiin lisää. Työnlaadun arviointi haluttiin erottaa asiakasmäärien arvioinnista ja toisaalta myös ammattilaisen omasta arviosta. Palautteen saaminen nähtiin oleellisena osana onnistunutta perheneuvontaa.

”Meil ei oo mikään tämmönen itsevalvontasysteemi [naurahtaa], et mitens nyt omast mielest kävi. ---Ja mä olisin kiinnostunu jostaki semmosesta omavalvontasysteemist [naurahtaa], että miten mä pidän sen oman laadun, omasta laaduntarkkailusta huolta”

”et joissakin tilanteis, kun kokee, et vitsi mä olin hyvä. Mä olin tänään oikein vuden työntekijä. Niin se voi olla, et se kokemus ei oo sil asiakkaal ollenkaan semmonen”

Materiaaleihin ammattilaiset kaipasivat päivittämistä nykyaikaisempaan ja inklusiivisempaan suuntaan. Varhan nettisivut perhekeskuksen osalta koettiin epäselviksi. Lisäksi kaivattiin lisää asiakkaiden itseoppimista tukevaa ja eri palvelumuotoja esittelevää sisältöä.

”nykyaikaa tähän ohjaukseen, että esimerkiksi meillä voisi olla vaikka tabletit, missä pystyttäisiin jotain neuvolan perheasioita ja muita näyttämään kätevästi perheille, että kun semmoista materiaalia verkossa on”

”Alkuun ehkä toimivat informointikanavat. Nyt Varhan sivut ovat melko sekamelska, ainakin meidän yhteystiedot ja perusasiat, joissa puhutaan ihan nyt tästä vaiheesta, mitä on meneillään. Se olisi hyvä alku.”

6.3.2 Toimintakäytännöt

Toimintakäytäntöjä käsittelevät kehittämistarpeet jaettiin työympäristöä, tiedonkulkua, joustavuutta ja jatkuvuutta käsitteleviin pienempiin ryhmiin. **Työympäristön** toivottiin olevan rauhallinen ja työtilan vastaanottoon tarkoitettu. **Tiedonkulku** ammattilaisten sekä ammattilaisten ja kolmannen sektorin välillä koettiin takkuilevaksi. Tiedonkulun toivottiin kehittyvän erityisesti sähköisen perhekeskuksen myötä.

”rauhallisempi työympäristö, ja saa tehdä rauhassa vastaanotot. Ei oo sellanen hälinä ja pyörinä tässä ympärillä sitte”

”Varhan myötä vielä menny toi sosiaalitoimi eriytyny. Et jotenki ehkä ennen sinne sai vielä jonkinlaisen yhteyden, mutta nyt sit tuntuu, että mä kuulen ainoastaan asiakkailta”

”Mä odotan kovasti tätä sähköistä perhekeskusta, et se ois meille kaikille ammattilaisille kuin perheillekin paikka, missä on ajankohtaista tietoa.”

Joustavuutta ammattilaiset nostivat esiin sekä asiakkaan että ammattilaisen näkökulmasta. Asiakkaille haluttiin kehittää palveluja, jotka olisivat joustavammin saatavilla tarpeen mukaan. Ammattilaiset toivoivat joustavuutta oman työnsä suunnitteluun ja aikatauluttamiseen. Vastaanottojen pituuteen kaivattiin vapautta joustaa asiakkaan tarpeiden ja ammattilaisen näkemyksen mukaan. Ammattilaiset toivoivat myös työtahdin tukevan työhyvinvointia ja kouluttautumista.

”En mä tiää ihan perheneuvonnas, mutta ohjaukses yleensäki, että siis tosi paljon nykyään töissä ovat ihmiset ja tarvitaan niitä, ollaan kahdeksasta neljään kiinni, että tarvitaan niitä eri keinoja, eikä mekään olla iltasin auki --- mut ensikäynninki esimerkiksi vois ihan hyvin etänä hoitaa, tai tällasta. Et ihmiset hyvin liikkuvaisia ja aina pääse paikalle ihan sillai kahdeksast neljään, ni tosiaan erilaisia ihan keinoja tavata ihmisiä.”

”aikojen pituudet ja nämä on aika lailla määritelty, niin siihen kaipaisi sellaista vapautta johtaa itse sitä omaa työtä.”

Jatkuvuus asiakkaan näkökulmasta nähtiin tärkeänä. Saman ammattilaisen kanssa tapaaminen nähtiin asiakassuhdetta edistävänä tekijänä. Jatkuvuus erityishaasteiden kohdalla nousi esiin tavoiteltavana asiana. Toisaalta ammattilaiset tunnistivat saman ammattilaisen kanssa työskentelyä tärkeämmäksi sen, että asiakas ylipäättään pääsee vastaanotolle.

”Tietenkin se olisi aina tosi positiivista, että on aika pysyvää henkilökuntaa, että perhe kokisi, että kohtaavat ainakin jokseenkin samoja henkilöitä tai henkilöä.”

”asiakkaat on ollut ihan supertyytyväisiä siihen, kun minä varahenkilönä olen siellä ollut, että sitä aikaa ei olekaan peruttu. Että kunhan he ovat päässeet sinne neuvolaan jollekin puhumaan jotain ja on saatu mitat ja tämmöiset niin siitä on nyt tullut ihan superisti, että mullakin oli se käsitys että tulisi enempi sitä asiakkailta, että no vitsi eikö se oma terveydenhoitaja nyt olekaan täällä? Mutta ei, siis kerran tässä 5 kuukauden aikana olen kuullut tuon. Ja asiakkaat on vaan, että ihanaa, kun ei peruttu aikaa.”

Ammattilaisen näkökulmasta jatkuvuus tuli ilmi samassa työtehtävässä pysymisen kautta. Jatkuvuutta lisäsi ammattilaisten työssä viihtyminen ja yhteinen arvopohja. Jatkuvuutta toivottiin myös urapolkuun, joka nyt koettiin olemattomaksi.

”lähivuosina on ollu vaihtuvuus aikalainen terveydenhoitajien osalta, työntekijän osalta yleensäki neuvolapuolella. Ni jos se on se työympäristö, työpaikka mielekäs, ni kyllä sä siitä pidät kiinni sitte ja tuut sinne mielellään joka aamu myös työntekijänä.”

”pitäisi olla oikeat urapolut, mitä voisi lähteä etenemään. Se on yksi todellinen puute, että ei ole mitään urapolkua.”

6.3.3 Organisatoriset rakenteet ja roolit

Organisatoriset rakenteet ja roolit käsittelevät kehittämistarpeet jaettiin työyksikön rakennetta, sihteerin tarvetta ja johtajuutta käsitteleviin pienempiin ryhmiin. **Työyksikön rakennetta** käsittelevät kehitystarpeet koskivat työyksikköjen kokoa, jaottelua ja asiakasmääriä. Pienet yksiköt nähtiin haavoittuvaisina ja työhyvinvointia vähentävinä. Ammattilaiset havaitsivat tarpeen perheneuvonnassa tapahtuvan mielenterveystyön siirtämiseksi omaan yksikköönsä. Erityisesti suurissa kaupungeissa liian suuret asiakasmäärät nähtiin ongelmallisina.

”pienet yksiköt haavoittuvaisia, et se on kyllä huomattu, et ne olis sitte sellasia, ei nyt mitään ihan massayksiköitä, isoja yksiköitä varmasti suosis, mutta sellasia sopusuhtasen kokosia.”

”mä toivoisin, että ei olisi semmoisia yhden terveydenhoitajan toimipisteitä, koska se vertaistuki, että sä pystyt konsultoimaan tai jakamaan jonkun toisen kanssa, niin se olisi kyllä ihan tosi tärkeätä.”

Lisäksi ammattilaiset toivoivat työyksiköiden rakentuvan tavalla, joka mahdollistaisi asiakkaalle useamman palvelun saamisen yhdestä paikasta. Palveluiden keskittämisen nähtiin madaltavan kynnystä asiakkaan hoitoon hakeutumisessa. Poikkeuksen tästä muodostivat kuraattorit, jotka kokivat kynnyksen kasvavan heidän poistuessaan koulun tiloista. Yhden oven taktiikka nähtiin myös moniammatillisuuden edistäjänä.

”olisi kauhean hyvä jos saisi yhden oven taktiikalla, että kun tämä asia tulee nyt täällä ilmi, kun me lähdetään ohjaamaan eteenpäin, niin he olisivat jo saamassa jotain.”

”Ja sit mä aattelen et se helpottaa aina et sit kun ne toimijat on saman katon alla. Toki me koulukuraattorit ollaan vähän erilainen ryhmä, et me jos poistutaan täältä koululta niin [naurahtaa] meidän oppilasmäärä [nauraa] häviää.”

Sihteeri nimikkeen alle kerättiin kaikki kehitysajatukset uuden toimistotyöntekijän tarpeesta. Ammattilaiset kokivat oheisasioiden vievän kohtuuttomasti aikaa. Tehtäviä, jotka eivät vaadi asiantuntemusta toivottiin siirrettäväksi sihteerille ja näin vapauttaa aikaa varsinaisiin asiantuntijatehtäviin. Ammattilaiset tunnistivat myös tarpeen palveluohjaajalle.

”voisi olla ihan sihteeri, joka hoitaisi tulostamiset, postittamiset, rokotetilaukset ja varastotilaukset. Yksi ihminen, joka yhdellä alueella hoitaisi keskitetysti kaikkea tämmöistä juoksevaa, mihin menee hirveästi aikaa ja mitä täytyy tehdä.”

”Olisi netissä joku opas tai palveluohjaaja, jolta voi käydä kysymässä. Miksei neuvoloissakin voisi olla palveluohjaaja tai chat-palveluohjaaja tai jotakin muuta sellaista, että se tieto tavoittaisi perheet.”

Johtajuuden muuttuminen hyvinvointialueelle siirtymisen myötä koettiin raskaana.

Ammattilaiset kokivat esihenkilöiden vaihtuneen, määrän lisääntyneen ja roolin muuttuneen epäselvemmäksi. Esihenkilöiden lisääntyneen määrän koettiin lisänneen tiedonkulun haasteita.

”pomotasoo on nyt kauheasti kasvanut että pomoja tuli lisää ja se ei aina tiedä, että keneltä kysyisi ja kuka nyt on kenenkin pomo vai miten se menee.”

”aikasemmin oli kaks osastonhoitajaa, nyt on neljä leirii osastonhoitajalle. --- Ja aina ku kuulee työkaverilta sit, et no heillä sillai ollaan sanottu, täällä taas vähän toista”

Ammattilaiset näkivät esihenkilön roolin olevan nimenomaan isojen linjojen johtaja, koulutusten ja uudistusten aikaansaaja. Esihenkilön katsottiin tarpeelliseksi omata vahva

asiantuntijuus, jotta rooli kehittämisen johtajana olisi mahdollista. Organisaatiotasolla ammattilaiset toivoivat kehityksen olevan koulutus myönteistä ja itsenäistä johtajuutta tukevaa.

”esihenkilöitten tehtävä nimenomaan on se koulutusten miettiminen ja järjestäminen ja ylipäänsä sen työn kehittäminen, koska tavallinen työntekijä ei ehdi siinä työn lomassa kehittämään sitä työtään kauheasti. Et kyl se täytyy tulla sielt esihenkilöltä ne, että nyt kehitetään ja voitaisko aatella, et tätä osa-aluetta nyt kehitetään. Et siellä olis se aivoriihi siel esimiehellä. Just se vaatii sitte, et sen esimiehen tulis olla hyvinkin siihen asiaan perehtynyt, et ei oo ihan jostain muusta työtehtävästä hypänny siihen esimiesrooliin.”

”Mä haluaisin Varhalta sellaisen tuen ammattiryhmänä meille. Että tuettaisiin meidän itsensä johtamisen mahdollisuuksia, siihen kannustettaisiin ja rohkaistaisiin.”

7 Johtopäätökset ja pohdinta

7.1 Johtopäätökset

Tämän tutkielman tavoitteena oli kartoittaa hyvinvointialueen ammattilaisten käsityksiä perheneuvonnan asemasta, tehtävistä ja tavoitteista teemahaastatteluiden avulla.

Haastatteluista muodostunut aineisto analysoitiin temaattisen analyysin keinoin, jonka lopputuloksena aineistosta erottui kolme pääteemaa. Tunnistetut teemat olivat vaikuttava perheneuvonta, keinot perheneuvonnan tavoitteiden saavuttamiseksi sekä perheneuvonnan kehitystarpeet. Kukin pääteema jakautui kolmesta neljään alateemaan. Alateemat jaoteltiin sisällön mukaan pienempiin ryhmiin, joiden määrä vaihteli yhdestä kahdeksaan.

Tutkimuskysymysten kannalta tuloksien tarkastelussa erityistä huomiota kiinnitetään ammattilaisten määrittelemään onnistuneesta perheneuvonnasta, ammattilaisten keinoista perheneuvonnan tavoitteiden saavuttamiseksi sekä ammattilaisten tunnistamiin perheneuvonnan kehittämistarpeisiin. Seuraavat keskeiset johtopäätökset esitetään haastatteluista saatujen ja tuloksiin kirjattujen kommenttien perusteella.

7.1.1 Onnistuneen perheneuvonnan määritelmä

Perheneuvonta tarjoaa matalan kynnyksen tukea laajalle ja monimuotoiselle asiakaskunnalle, johon kuuluu vanhempia, lapsia, yksin odottavia, maahanmuuttajia, eroperheitä ja pariskuntia. Hoitosuhteet vaihtelevat lyhyistä kontakteista pitkäaikaisiin asiakassuhteisiin, tämä korostaa perheneuvonnan roolia monimuotoisen asiakaskunnan tukijana.

Perheneuvonnassa on siirrytty perinteisestä neuvonnasta ohjaavaan työotteeseen, jossa asiakkaan rooli yhteistyökumppanina on kasvanut, vaikka neuvonta on yhä olennainen osa palvelua. Ammatillaiset kokevat haasteita laajassa palvelukentässä, erityisesti palveluohjauksessa ja tavoitteiden määrittelyssä. Ennaltaehkäisevä työ perheneuvonnassa on kuitenkin keskeistä ja sillä pyritään estämään ongelmien syntyminen jo varhaisessa vaiheessa.

7.1.2 Ammattilaisten keinot perheneuvonnan tavoitteiden saavuttamiseksi

Perheneuvonnan ammatillaiset hyödyntävät työssään monipuolisia pedagogisia keinoja ja mukauttavat ohjausta asiakkaiden tarpeiden mukaan. Henkilökohtainen lähestymistapa on keskeinen ja asiakkaan voimaannuttamista tuetaan muun muassa aktiivisella kuuntelulla,

kannustuksella ja selkeällä viestinnällä. Hyvän hoitosuhteen luominen ja asiakaslähtöisyys nähdään tärkeinä tekijöinä tavoitteiden saavuttamisessa.

Moniammatillinen yhteistyö korostuu perheneuvonnassa. Tämän perustana on luottamus sekä kasvokkain tapahtuvaan vuorovaikutus. Koulutustarpeissa painottuvat vuorovaikutustaidot, monikulttuurisuus ja puheeksi ottaminen, mutta resurssipula ja kiire voivat vaikeuttaa kouluttautumista ja tiedon soveltamista käytäntöön.

7.1.3 Ammattilaisten tunnistamat perheneuvonnan kehittämistarpeet

Ammattilaiset nostivat esiin useita kehittämistarpeita perheneuvonnassa. Laadunvalvontaa kaivattiin lisää, erityisesti työnlaadun erottamiseksi asiakasmääristä ja henkilökohtaisista arvioista. Materiaalien ja tiedonkulun päivittäminen nykyaikaiseksi nähtiin tärkeänä, samoin työn suunnittelun ja joustavuuden lisääminen. Ammattilaiset näkivät tarpeelliseksi toimistotyöntekijän palkkaamisen, jotta aikaa vapautuisi asiantuntijuustyöhön.

Työyksiköiden kokoon ja rakenteeseen kaivattiin optimointia työnlaadun ja työhyvinvoinnin edistämiseksi. Koulutustarpeista nousi esille vuorovaikutustaitojen kehittäminen. Esihenkilöiden roolien selkeyttäminen ja yhteistyön parantaminen olivat myös keskeisiä kehityskohteita.

7.2 Pohdinta

Seuraavassa pohditaan perheneuvonnan ja tutkimuskysymysten kannalta oleellisia näkökulmia. Keskiöön nousevat perheneuvonnan tavoitteet, vaikuttavuus ja laatu. Lisäksi tarkastellaan pedagogiikan merkitystä vuorovaikutustaitojen mahdollistajana sekä kouluttautumisen roolia pedagogisissa menetelmissä. Pohdinnan tarkoituksena on syventää ymmärrystä ja herättää näkökulmia tutkimuksessa nousseista perheneuvonnan keskeisistä tekijöistä.

7.2.1 Määritellään tavoitteet, saavutetaan vaikuttavuus ja taataan hoidon laatu

Perheneuvonnan tavoitteiden epämääräisyys heikentää hoidon vaikuttavuuden arviointia ja laadun varmistamista. Taustalla on lainsäädännössä ja poliittisissa ohjelmissa liian yleiselle tasolle asetetut tavoitteet. (Kettunen 2017) Tavoitteiden epäselvyys heijastuu myös ammattilaisten vastauksissa. Osa ammattilaisista ei osannut määritellä perheneuvonnan

tavoitteita tai vastasi ohi kysymyksen, kun heiltä kysyttiin tavoitteista. Tämä kertoo siitä, että perheneuvonnan tavoitteet eivät ole kaikille riittävän selkeitä. Ammatillaiset tunnistivat, että hoidon laatua varmistavia itsevalvonta- ja laaduntarkkailujärjestelmiä ei ole. Tämä tukee Kalmarin (2022) lausuntoa vaikuttavuuden arviointimittareiden tai yhtenäisten asiakastyytyväisyyskyselyiden puutteesta.

Toisaalta osa ammattilaisista määritteli tavoitteeksi tarjota perheelle sen tarvitsemaa tukea ja kasvatuskumppanuutta, eli asiakaslähtöistä hoitoa (Flink ym. 2016, THL 2020).

Selventämällä asiakaslähtöisyyden konseptia voidaan kehittyä asiakaslähtöisyyden toteuttamisessa (Morgan & Yoder 2012) ja sen myötä perheneuvonnan tavoitteiden saavuttamisessa. Ammatillaiset pyrkivät hoitosuhteessa pedagogisen toiminnan tavoin (Lonka 2020) purkamaan asiakkaan ulkoisia tukirakenteita ja auttamaan asiakasta selviämään yhä enemmän omillaan.

Jotta perheneuvonnan vaikuttavuutta voitaisiin lisätä, on ensiarvoisen tärkeää määritellä tavoitteet tarkasti ja mitattavasti. Tavoitteiden selkeä määrittely luo perustan myös asiakaslähtöisyyden toteutumiselle ja arvioinnille. Tavoitteiden selkeällä määrittelyllä ja niiden toteutumista seuraamalla voidaan varmistamaan, että perheneuvonnassa pyritään konkreettisiin ja saavutettavissa oleviin päämääriin, että hoito on vaikuttavaa.

Ammattilaisten näkökulma hoidon vaikuttavuuteen kohdistui lähinnä välittömään asiakastyytyväisyyteen. Vaikuttavuuden arvioinnissa on kuitenkin tärkeää huomioida, että asiakastyytyväisyys mittaa hoidon subjektiivista laatukokemusta, mutta se ei yksinään kerro hoidon tuloksellisuudesta tai objektiivisesta laadusta (Köhler ym. 2017). Asiakkaan välitön tyytyväisyys ei välttämättä ole paras mittari pitkän aikavälin vaikuttavuudelle, sillä esimerkiksi perheneuvonnan tavoitteena voi olla haastaa asiakkaan ajattelutapoja tai käyttäytymismalleja, mikä saattaa aluksi aiheuttaa tyytymättömyyttä (Lonka 2020). Vaikuttavuutta arvioitaessa tulee siis käyttää monipuolisia ja kokonaisvaltaisia arviointimenetelmiä, jotka ottavat huomioon sekä asiakkaiden kokemukset että hoidon pitkän aikavälin tulokset.

7.2.2 Pedagogiikka vaikuttavuuden parantamisen keinona

Ammattilaisten vuorovaikutuksen ja ohjaamisen tavat perustuivat oman persoonan käyttöön ja ammattilaisen omiin kokemuksiin. Tämä korostaa persoonallisuuden merkitystä

hoitosuhteessa. Kuitenkin ammattilaiset erottelivat ammatillisuuden ja oman persoonan käytön kahdeksi erilliseksi tekijäksi, joilla he toteuttavat työtään. Tämä erottelu osoittaa, että vuorovaikutuksen ja ohjaamisen tavat eivät perustu pelkästään henkilökohtaisiin ominaisuuksiin, vaan myös ammatillisiin, pedagogisiin menetelmiin.

Pedagogiset menetelmät, kuten priorisointi, oivallusten herättely, kuuntelu, kannustus, merkitysten löytäminen, hoitava viestintä, mallioppiminen ja avoimet kysymykset ovat kaikki keskeisiä ammattilaisten työssä, vaikka niitä ei aina tunnistettu pedagogisiksi. Nämä menetelmät ovat opittavissa ja niiden tehokkaalla käytöllä hyvä ohjaus ei ole sattumanvaraista, vaan perustuu tietoisesti sovellettuihin pedagogisiin taitoihin (Latomaa 2011; Köhler ym. 2018; Lonka 2020).

Ammattilaisten pyrkimys asiakkaan voimaannuttamiseen ja itseohjautuvuuden tukemiseen on keskeistä perheneuvonnassa, ja tämä liittyy läheisesti pedagogisiin tavoitteisiin. Ammattilaiset näkivät oivalluksen, erityisesti asiakkaan oivalluksen, tärkeänä osana prosessia, mikä korostaa oppimisen merkitystä terveyden edistämisessä (Lonka 2022). Kuuntelu ja kommunikointi ovat perusedellytyksiä, joiden avulla asiakas voidaan ohjata löytämään omat voimavaransa ja motivaationsa (Motivoiva haastattelu: Käypä hoito -suositus, 2020).

Vaikka persoonallisuus vaikuttaa vuorovaikutukseen, se ei yksin riitä takaamaan laadukasta perheneuvontaa. Tärkeää on myös pedagogisten taitojen hallinta, jotka voidaan opettaa ja oppia. Näin ollen hyvä hoito perustuu suunnitelmalliseen ja tavoitteelliseen toimintaan, eikä pelkästään sattumanvaraiseen persoonallisuuteen. Tämä näkökulma vahvistaa käsitystä siitä, että pedagogisten taitojen tietoinen kehittäminen on olennainen osa perheneuvonnan vaikuttavuuden parantamista (Lonka 2020; Kalmari 2022).

7.2.3 Kouluttautuminen kouluttajaksi

Ammattilaiset toivoivat organisaation tukevan pitkäjänteistä kouluttautumista, erityisesti vuorovaikutustaitojen osalta. Vuorovaikutustaidot ovat keskeinen osa ammatillista osaamista, mutta ne eivät aina ole itsestäänselvyys. Koulutus näissä taidoissa on tarpeellista, sillä se parantaa asiakaslähtöisyyttä ja hoidon vaikuttavuutta (Bildjuschkin 2018; Flink ym. 2016). Perheneuvonta on ohjaavaa työtä, ja siksi sen ammattilaisten tulisi saada lisäkoulutusta pedagogisissa menetelmissä, kuten ohjauksessa ja motivoivassa työskentelyssä (Latomaa 2011; Motivoiva haastattelu ja ratkaisukeskeinen työskentelytapa - Käypä hoito -suositus

2020). Tämä korostaa organisaation ja johtajien roolia koulutusmyönteisen kulttuurin luomisessa (Rader & Lavelle 2008).

7.3 Luotettavuuden arviointi

Tämän syventävän työn luotettavuutta arvioitiin Yardleyn (2017) laadulliseen tutkimukseen tarkoitettulla kriteeristöllä. Menetelmässä laadullisen tutkimuksen arvon ja pätevyyden osoittamiseksi hyödynnetään neljää kriteeriä: kontekstisensitiivisyys, systemaattisuus ja perusteellisuus, läpinäkyvyys ja johdonmukaisuus sekä tulosten vaikutus ja merkityksellisyys (Yardley 2017).

Kontekstisensitiivisyydellä tarkoitetaan haastateltavien näkökulman ja ympäristön, sosiokulttuurit ja kielellisen kontekstin huomioimista niin haastateltavan sanoihin kuin tutkijan tulkintaan (Yardley 2017). Tutkimuksen tausta ja teoreettinen viitekehys on kuvattu laajasti. Viitekehyksessä erityisesti vieraskielisissä lähteissä huomioitiin asiasisällön merkitys yksittäisten termien sijaan. Toisaalta harkittiin ulkomaalaisten lähteiden sovellettavuutta tutkimukseen, joka koskee juuri suomalaista perheneuvontatyötä. Ilmiötä pyrittiin kuvaamaan laajasti ja sovellettavasti. Haastateltavat olivat suomenkielisiä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, samoin kuin analyysin tekijäkin. Tämä vähensi väärinymmärrysten riskiä haastattelujen analyysi vaiheessa.

Systemaattisuudella ja perusteellisuudella tarkoitetaan syvällistä paneutumista aiheeseen, perusteellista aineiston keruuta, asiantuntemuksen osoittamista käytetyissä menetelmissä sekä yksityiskohtaista ja syvällistä analyysiä (Yardley 2017). Tutkimuksessa hyödynnettiin laadulliseen aineistoon hyvin soveltuvaa temaattista analyysiä. Analyysin tarkemmat vaiheet ovat kuvattuna aiemmin. Koko aineisto koodattiin systemaattisesti ja tarkasti. Tämän pohjalta luotiin ala- ja pääteemoja, jotka ovat kuvatut kuvissa 1-4. Teemoja ja pienempiä ryhmiä esitellessä aineistosta nostettiin esiin ilmiötä kuvaavia lainauksia.

Analyysivaiheessa pyrittiin tulkitsemaan merkitystä sanojen takana ja toisaalta huomaamaan se mitä ei sanottu. Tutkimuksen tulokset osioon kirjoitettiin varsinaiset tulokset auki ilman tutkijan pohdintaa. Johtopäätöksien ja pohdinnan puolella on paneuduttu enemmän tulkitsemaan ja peilaamaan tuloksia teoreettiseen viitekehukseen. Tuloksia tarkasteltaessa yksittäisen kommentin painoarvo voi nousta suhteettoman isoksi ja toisaalta saturoituneen vastauksen painoarvo jäädä pieneksi, sillä numeerisia määriä kommenttien esiintyvyydestä ei

tehty. Yksittäisten kommenttien painoarvoa pyrittiin oikaisemaan ilmaisemalla, että kyseessä oli yksittäinen mielipide tai vastaus. Aineistossa runsaasti toistuvien vastauksien kohdalla pyrittiin tekemään samoin, ilmaisemalla suuren osan ammattilaisista tuoneen saman asian esille.

Läpinäkyvyydellä tarkoitetaan lukijan mahdollisuutta pystyä selkeästi näkemään, kuinka tulkinta on johdettu aineistosta (Yardley 2017). Tutkimuksessa aineistosta saadut tulokset on esitelty selkeästi, ja niistä johdetut ryhmittelyt teemoihin ja pienempiin ryhmiin ovat loogisia. Jos epäilystä ryhmittelevän tekijän sopivuudesta tai yksittäisen alaotsikon merkityksestä on ollut, on tämä pyritty selventämään lukijalle yksiselitteisellä tavalla. Johtopäätöksiin pääseminen on pyritty tuomaan esille perustellusti ja pohdinnassa päättelyn tueksi käytetyt lähteet on merkitty selkeästi. Aineistolähtöiselle laadulliselle tutkimukselle tyypillisesti, tulokset ovat johdettavista aineistosta. Analyysi prosessi on pyritty kuvaamaan sanallisesti ja kuvioinnin kautta niin, että yhteys aineiston ja tulosten välillä on lukijan muodostettavissa. Hyvä on kuitenkin huomata, että tutkijan oma tulkinta väistämättä vaikuttaa haastattelujen analyysivaiheessa tehtyyn koodaamiseen. Toisenlainen tutkija olisi saattanut otsikoida samat ilmiöt eri näkökulman kautta ja näin päätyä sävyiltään erilaisiin tuloksiin.

Merkittävyydellä tarkoitetaan, että kaiken tutkimuksen tulisi tuottaa hyödyllistä tietoa (Yardley 2017). Tutkimuskysymykset olivat aikaisemman tutkimuksen osalta melko vajaat. Suomalaisessa kontekstissa perheneuvontaa ja ennen kaikkea sen vaikuttavuutta ja keinoja on tutkittu hyvin vähän, jos ollenkaan. Neuvonta- ja ohjaustyö on kuitenkin sosiaali- ja terveysalalla universaali ilmiö ja sitä kautta maailmalla laajasti tutkittu. Aihe on kuitenkin ajankohtainen, sillä terveydenhuollossa ollaan siirtymässä kohti asiakaslähtöisempää otetta (Malinen 2012). Tutkimuksessa on pyritty löytämään keinoja juuri neuvonta- ja ohjaustyön haasteisiin. Kontekstina tähän on toiminut hyvinvointialueen perheneuvonta. Pedagoginen näkökulma ohjaustyöhön tuntui olevan melko uusi ja tutkimusta aiheesta ei juurikaan löytynyt. Juuri pedagogisen näkökulman tuominen tieteelliseen keskusteluun on tämän tutkimuksen hyödynnettävyyden kannalta merkittävä. Tutkimuksen tuomaa ymmärrystä ja näkökulmaa voidaan hyödyntää suunniteltaessa jatkotutkimuksia, jotka tähtäävät kohdennetummin esimerkiksi ammattilaisten kouluttautumiseen pedagogisissa menetelmissä.

Tulosten yleistettävyyden kannalta haasteena on haastateltavien pieni otoskoko. Tuloksia voidaan käyttää korkeintaan ajatusten herättelijänä ja tiedon lisääjänä siitä, millaisia

käsityksiä ja keinoja ammattilaisilla on. Kuitenkaan päätelmiä näiden keinojen tai ajatusten yleisyydestä tai vaikuttavuudesta ei voida tehdä. Myöskään turhan voimakkaita tulkintoja ei voida tehdä ammattilaisten yksittäisistä lauseista tai niiden puutteesta, sillä kyseessä on ollut vapaamuotoinen haastattelu tilaisuus. Ammattilaiset eivät harkinneet puheitaan sanatarkkaan tai varmistaneet sanovansa kaikkea oleellista, joka heidän näkökulmastaan aiheeseen liittyy.

7.4 Suositukset

Perheneuvonnan merkitys, tavoitteet ja kehittämistarpeet on vähän tutkittu aihe, jota tulisi tutkia lisää tulevaisuudessa. Tutkimuksen aineisto rajautui käsittelemään vain pientä osaa yhden hyvinvointialueen ammattilaisista, joten laajentamalla tarkastelua useampaan hyvinvointialueeseen voidaan lisätä tulosten vaikuttavuutta ja edustavuutta.

Vuorovaikutuksellisen neuvonta- ja ohjaustyön laajempi tarkastelu pedagogisesta näkökulmasta voisi tuoda mielenkiintoista ja tarpeellista lisätietoa aiheeseen. Samoin perheneuvonnan tavoitteiden määrittelyssä ja vaikuttavuuden arvioinnissa on runsaasti tilaa kehitykselle.

Lähteet

- Angle, S. Motivoiva haastattelu ja ratkaisukeskeinen työskentelytapa. Käypä hoito - suosituksen potilasversio. Helsinki: Suomalainen Lääkäriseura Duodecim, 2020 (viitattu 7.8.2024). Saatavilla internetissä: www.kaypahoito.fi
- Angle, S. & Mustajoki, P. 2014. Motivoiva keskustelu- verkkokurssi. Duodecim Oppiportti. Kustannus Oy Duodecim 2024.
- Bandura, A. 1997. Self-efficacy: The exercise of control. 4. painos. New York: Freeman.
- Bertakis, K.D. & Azari, R. 2009. Determinants and outcomes of patient-centered care. *Patient Education and Counseling*, vol. 85, s. 56-52.
- Bertilsson AS, Ranner M, von Koch L, Eriksson G, Johansson U, Ytterberg C, Guidetti S, Tham K. A client-centred ADL intervention: three-month follow-up of a randomized controlled trial. *Scand J Occup Ther.* 2014 Sep;21(5):377-91. doi: 10.3109/11038128.2014.880126. Epub 2014 Feb 10. PMID: 24506231; PMCID: PMC4196634.
- Bildjuschkin, K. 2018. Kasvatus ja perheneuvonta – työnsisältöjen, työtehtävien, tavoitteiden ja työmenetelmien määrittely. [verkkodokumentti] Saatavilla: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136496/URN_ISBN_978-952-343-126-3.pdf.
- Braun, V. & Clarke, V. 2006. Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3, 77-101.
- Brownie, S. & Nancarrow, S. 2013. Effects of person-centered care on residents and staff in aged-care facilities: a systematic review. *Clinical Interventions in Aging*, vol. 8, s. 1-10.
- Canfield, B. 2020. Intercultural perspectives on family counseling. Taylor & Francis group, s. 1.
- Committee on Quality of Health Care in America. Institute of Medicine. *Crossing the Quality Chasm. 2001. A New Health System for the 21st Century.* Washington, DC: National Academy Press.
- Flink, M; Bertilsson, A.S; Johansson,U; Guidetti,S; Tham,K; Von Koch,L. 2016. Training in client-centeredness enhances occupational therapist documentation on goal setting and client participation in goal setting in the medical records of people with stroke. *Clinical Rehabilitation*, vol. 30, nro 12, s. 1200-1210.

- Gjerstad, E. & Siirilä, J. 2024. Keskeiset oppimiskäsitykset: Konstruktivistinen oppimiskäsitys. Haaga-Helia. Saatavilla verkossa: <https://edu.haaga-helia.fi/keskeiset-oppimiskasitykset/>.
- Hashim, M.J. 2017. Patient-centered communication: basic skills. *American Family Physician*, vol. 95, nro 1, s. 29-34.
- Hobbs, J.H. 2009. A dimensional analysis of patient-centered care. *Nursing Research*, vol. 58, s. 52-62.
- Järvinen, M. Motivoiva haastattelu. Käypä hoito -suosituksen Motivoiva haastattelu potilasversio. Helsinki: Suomalainen Lääkäriseura Duodecim, 2020 (viitattu 7.8.2024). Saatavilla internetissä: <https://www.kaypahoito.fi>
- Kalmari, H. 2022. Työpaperi: Kasvatus- ja perheneuvonta 2020-luvulla. Terveys- ja hyvinvoinninlaitos. Saatavilla: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/144565/URN_ISBN_978-952-343-887-3.pdf?sequence=1.
- Kettunen, P. 2017. Vaikuttavuuden arviointi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Turun kaupunki: Kaupunkitutkimusohjelma
- Kielitoimiston sanakirja 2024. Asiakaslähtöisyys. Saatavilla: <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/asiakaslahtoinen>. Viitattu: 22.7.2024.
- Köhler, H; Rautava, P. & Vuorinen, V. 2018. Lääkäri viestii, potilas oppii. *Lääketieteellinen Aikakauskirja Duodecim*, vol. 134(21): 2147-54.
- Köhler, H; Rautava, P. & Vuorinen, V. 2017. Hoitava viestintä - lääkärin ja potilaan keskinäisviestinnän vaikuttavuus. *Lääketieteellinen Aikakauskirja Duodecim* 2017;133(8):735-41.
- Latomaa, T. 2011. Mitä ohjaus on? Ohjaus pedagogisena toimintana. *Kasvatus*, 1/2011. [lehtiartikkeli] Saatavilla: file:///C:/Users/liisa/Downloads/What_is_Counselling_Counselling_as_Peda.pdf.
- Lonka, K. 2020. Oivaltava Oppiminen. [e-kirja]. n.p.: Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Malinen, A. 2012. Lapsen asialla aikuisten maailmassa. [verkkodokumentti] Saatavilla: <file:///C:/Users/liisa/Downloads/978-952-5847-23-9.pdf>.
- Marvel, M.K., Epstein, R.M., Flowers, K. & Beckman, H.B. 1999. Soliciting the patient's agenda: have we improved? *JAMA*, vol. 281(3): 283-287.
- McCormack, B. 2003. A conceptual framework for person-centred practice with older people. *International Journal of Nursing Practice*, vol. 9, s. 202-209.

- McCormack, B. & McCance, T.V. 2006. Development of a framework for person-centred nursing. *Journal of Advanced Nursing*, vol. 56, s. 472-479.
- Morgan, S. & Yoder, L.H. 2012. A concept analysis of person-centered care. *Journal of Holistic Nursing*, vol. 30, nro 1, s. 6-15.
- Olsson, L.E.; Jakobsson Ung, E; Swedberg, K; Ekman, I. 2013. Efficacy of person-centred care as an intervention in controlled trials—a systematic review. *Journal of Clinical Nursing*, vol. 22, nro 3–4, s. 456-465.
- Opetushallitus. 2018. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet. OPH-2791-2018. Saatavilla: <https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/varhaiskasvatus/1266381/tekstikappale/1365277>
- Rader, J. & Lavelle, M. 2008. Nursing education and culture change. [konferenssijulkaisu] *Esitelty Nurses Involvement in Culture Change -tapaamisessa*. Saatavilla: http://hartfordign.org/uploads/File/issue_culture_change/Culture_Change_Background_Rader_Lavelle.pdf.
- Sosiaalihuoltolaki 1031/2014 pykälä 26. [verkkosivusto] Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>.
- Stewart, M; Brown, JB; Donner, A; McWhinney, IR; Oates, J; Weston, WW; Jordan, J. 2000. The impact of patient-centered care on outcomes. *Journal of Family Practice*, vol. 49, nro 9, s. 796-804.
- Suhonen R, Välimäki M & Katajisto J. 2000. Individualized care in a Finnish healthcare organization. *Journal of Clinical Nursing*, 9 (2), 218-227.
- Suhonen, R., Välimäki, M. & Leino-Kilpi, H. 2002. Individualised care from patients', nurses' and relatives' perspective—A review of the literature. *International Journal of Nursing Studies*, vol. 39, s. 645-654.
- Suhonen, R., Välimäki, M. & Leino-Kilpi, H. 2005. Individualized care, quality of life and satisfaction with nursing care. *Journal of Advanced Nursing*, vol. 50, s. 283-292.
- Terveydenhuoltolaki 1326/2010 pykälät 7a ja 15. [verkkosivusto] Saatavilla: <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326#L2P15>
- THL. 2023. Kasvatus- ja perheneuvonta. Saatavilla: <https://thl.fi/aiheet/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/sosiaalipalvelut/kasvatus-ja-perheneuvonta>. Päivitetty: 7.12.2023.
- THL. 2023b. Motivoiva toimintatapa ja motivoiva haastattelu. Saatavilla: <https://thl.fi/aiheet/alkoholi-tupakka-ja-riippuvuudet/ehkaiseva-paihdeyto/puheeksiotto-ja-mini-interventio/motivoiva-toimintatapa-ja-motivoiva-haastattelu>. Päivitetty: 7.12.2023.

- THL. 2020. Asiakaslähtöisyys. Saatavilla: <https://thl.fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/palvelun-sisallot/yksilotyoskentely/asiakaslaittoisyys>. Päivitetty: 13.7.2020.
- Valtiovarainministeriö 2022. Soten kustannusvaikuttavuus. Saatavilla: https://vm.fi/documents/10623/142666320/26_Soten+kustannusvaikuttavuus.pdf/b168d812-1058-e607-ae3c47a9988992be/26_Soten+kustannusvaikuttavuus.pdf?t=1670421205814. Päivitetty: 8.12.2022.
- Yardley, L. 2017. Demonstrating the validity of qualitative research. *The Journal of Positive Psychology*, 12(3), 295–296. <https://doi.org/10.1080/17439760.2016.1262624>
- Yun, D. & Choi, J. 2019. Person-centered rehabilitation care and outcomes: A systematic literature review. *International Journal of Nursing Studies*, vol. 93, s. 74.

Liitteet

Liitteiden pääotsikkoa ei numeroida. Liitteissä käytetään samoja tyylejä kuin tekstiluvuissa.

Liite 1. Perheneuvonnan ammattilaisten haastattelurunko

Perheneuvojien haastattelurunko

Lyhyt esittelykierros

Haastattelurunko

1) Perustehtävä. Miten kuvaisitte hyvinvointialueella perheneuvontaa antavien perhekeskusten perustehtävää. Perustehtävä tarkoittaa ns. olemassaolon oikeutusta.

Mitä tarkoitusta se palvelee ja on olemassa?

2) Toimintaympäristö. Miten kuvaisitte perheneuvonnan nykyistä toimintaympäristöä ja toimintaedellytyksiä? Näillä tarkoitetaan sellaisia ulkoisia tekijöitä ja olosuhteita, joissa perheneuvontaa tehdään.

3) Tulevaisuus. Miten arvelette toimintaympäristön muuttuvan lähivuosina? Miten arvelette muutosten vaikuttavan perheneuvonnan edellytyksiin toteuttaa perustehtävänsä?

4) Tavoitteet. Miten kuvaisitte omassa yksikössänne tehtävän perheneuvonnan keskeiset tavoitteet?

5) Perhekeskuksen menestystekijät. Minkälaisia ja mitä ovat mielestänne sellaiset menestystekijät, joita perhekeskukselta ja sen ammattilaisilta edellytetään perustehtävissä ja tavoitteissa onnistumiseen?

6) Toimintaedellytykset omassa työssä. Miten kuvaisitte omassa yksikössä tehtävän perheneuvonnan olosuhteet ja toimintaedellytykset tavoitteissa onnistumiseksi?

7) Minkälaisia asiakaslähtöisen kohtaamisen keinoja yksikössänne käytetään? Miten ne toimivat käytännössä? Miten ne auttavat neuvontatyössä erilaisissa tilanteissa ja neuvontatyön kehittämisessä? Miten ne auttavat perheneuvonnan onnistumisessa tehtävässään.

8) Minkälaisia kehittämistarpeita tunnistatte perheneuvonnassa?

9) Minkälaisia kehittämistarpeita tunnistatte ammattilaisten henkilökohtaisessa neuvontatyössä? Mitä tarvitaan erilaisten asiakkaiden ja asiakastilanteiden kanssa toimimiseen onnistumiseen?

Liite 2. Käytetyt sitaatit

Tässä liitteessä on listattuna kaikki sitaatit, joihin tulokset osiossa viitattiin. Sitaatit on ryhmitelty niitä koskevan tuloksissa hyödynnetyn otsikon mukaisesti.

Määritelmä: Määritelmä

1. *"Terveystenhoitajahan on ainut, joka tapaa joka ikisen koulun oppilaan joka ikinen vuosi."*
2. *"Neuvolassa kohdataan lähes jokainen lapsiperhe ja myöskin ne, jotka ei ole minkään muiden palveluiden piirissä"*
3. *"paikka, jossa kaikki käy"*
4. *"Kaikille on tämä paikka."*
5. *" kaikki perheet tulevat tänne meille"*
6. *"Toki siin on aina joku kysymys, kun tänne tullaan, mut ne voi olla sellasia puhelinneuvonnalla hoituvia tai muutamalla käynnillä, ja sitten on hyvinkin pitkiikin asiakkuuksia."*

Määritelmä: Työnsisältöä

1. *"Joo siis ja mä ajattelin että lähtökohta on meilläkin perheohjauksessa just se semmoinen kokonaisvaltaisen tilanteen kartoittaminen ja perheen tuen tarpeen"*
2. *"Niin siellä juuri tuli se tukeminen ja sitten toki, että sai vähän seurata, että asiat tulee hoidettua ja tulee käytyä seulonnoissa ja asiat hoidetaan niin ku ne pitäis ja toivotaan. Niin se erityisesti siellä se neuvonta ja ohjaus korostuu."*
3. *"Mutta saadaan tää neuvolapiiri ja kaikki mitä palveluita meillä on ni heille tietoon, että mistä saa mitäki tukea, ni se on hyvin tärkeä, he tietää mistä hakee sitä apua sitte."*
4. *"monta kertaa se asiakasperhe ei tiedä näistä (palvelu) valinnoista mitään. Sen takia se perheneuvonta on todella tärkeessä roolissa"*
5. *"Juurikin se ohjattavuus, että sinun ei tarvitse tietää terveydenhoitajana eikä sosiaalipuolen ammattilaisena kaikkea, vaan osataan neuvoa, mistä voit sen avun hakea."*
6. *"sitten just seulotaan niitä tiettyjä juttuja niillä rutiinijuttuilla, mitä neuvolassa tehdään, että sillä sitten saa niitä, mitä sitten jää sinne seulaan eteenpäin taas toisen ihmisen avun piiriin"*
7. *"Yleensä kun perheet ottavat puheeksi asioita, niin kun jotain tuen tarvetta tulee, niin me tarvittaisiin selkeitä ja saumattomia rajapintoja, niin että saadaan ohjattua niitä perheitä oikein."*
8. *"Että tavallaan tietää, minne ohjaan tämän perheen, aina kun joku asia tulee. Meillä on paljon toimijoita tässä, meidän ympärillämme kanssa tehdään yhteistyötä, mutta ne voivat olla joskus kömpelöitä ne rajapinnat."*
9. *"on tultu aika pitkä matka siitä, kun on hoidettu punnitus ja rokotus tyyppisesti. Perheiden haasteet on tosi monialaisia."*
10. *"Kyllä mäkin oon sitä ihan samaa mieltä kuin kollega nosti tässä esiin, että tää ohjaus ja ohjaava työote on ehkä se meidän tän päivän"*
11. *"vaikka meilläkin on paljon ohjaustyötä, niin kuitenkin se ei ole, että näin me sanomme ja te teette, vaan enemmän yhdessä perheen kanssa pohtien"*

12. ”Ja tietyl lailla mä ajattelen, et työ on neuvontaa, mutta se on myös yhdessä asioiden äärellä ihmettelemistä, ja parhaimmillaanhan sitä asiakas löytää itse ne asiat, mikä hänen elämässä auttaa.”
13. ”Mä aattelen, et se on yks osa. Se on yks osa omaa työtä, jos vaikka kysytään, et mitä voi tehdä, kun lapsi saa raivokohtauksen, niin sit sitä voi lähtee miettiin, miten sitä tukea. Tai jotain muuta semmosta yksittäistä, miten rohkaista ujoa lasta, niin voihan sitä lähtee antamaan jotain vinkkei tai vahvistaa suhdetta, mutta se on yks osa ainosotaan semmonen neuvonta.”

Määritelmä: Tavoitteet

1. ”H: Mikä on perheneuvonnan merkitys ja tavoitteet? A: Jaa-a, mitäs me nyt sanotaan, jotain viisasta. A: Niin, alko raksuttaa kans tässä nyt. A: Vähän iso must”
2. ”Aika vaikea tiivistää tälleen yhteen lauseeseen”
3. ”must tuntuu, että jokainen toimii siellä omissa sektorissaan sillä tavalla, et ei oikein tiedetä et mikä se tavoite kunkin perheen kohdalla on.”
4. ”H: Meil on ensin täs tosiaan tarkoitus jutella niist tavoitteista, et minkälaisii tavoitteita perheneuvonnalla on? A: No mä kokisin sen sillai just, et nyt kun me tehdään täällä kouluilla tätä perheohjausta, niin sitten mä oon kaivannu takaisin sitä mitä meillä ennen tätä Varhaa oli, niin sitä et meil oli yhteistyöpalavereja...”
5. ”Se on iso kysymys. Et kasvatuskumppanuutta nyt tulee mieleen mulle.”
6. ”mä aattelen sellai historiallisesti, et ehkä me korvataan niitä mummoja ja vaareja ja tätejä, jotka ovat ennen olleet, sata vuotta sitten enemmän siinä kannattelemassa. Niin me ollaan nyt tää uus tuki.”
7. ”et se olis pääasia, että asiakkaat sais sen tarvitsemansa tuen”
8. ”mä olen joka käynnillä ajatellut, että mä halusin, että se perhe saisi jotain tältä neivolakäynniltä, niinku hyötyä siitä jotain, ettei he vaan sitten ole silleen, että no olipas taas turha neivolakäynti, vaan että he lähtisivät sillä mielellä, että vitsi me saatiin tästä edes jotain.”
9. ”yhteiskunnallinen ajatus siitä, että päästään ennaltaehkäisevässä vaiheessa perheen kanssa tekemisiin.”
10. ”sosiaalihuoltolaki on onnistunu aika hyvin. Että ku se määrittää, että kasvatus- ja perheneuvonnan tavoitteena on lapsen kehityksen tukeminen ja perhesuhteiden tukeminen ja sen lapsen hyvinvoinnin tukeminen perhesuhteiden avulla.”
11. ”lapsiperheiden kotipalvelus --- mejän yks iso tavoite on tehdä itsemme tarpeettomaksi.”
12. ”se palvelu pitää olla kuvattuna näin mejän kaikille asiakkaille, kun se perhe voi olla hyvin monimuotonen. Siel voi olla yksi ihminen, yks odottaja --- et mitä se perhe tarkoittaa, et yhden ihmisen ja lapsen tai yhden ihmisen, et se on perhe sinällään, ettei se ikään kuin pois sulje niit, esimerkiks näitä yksinodottajia, jota mää tapaan. Tai näitä ihmisiä, jotka miettii, et jatkuuks se raskaus vai ei.”
13. ”Itsessään se sana ”neuvonta” on vähä semmost ylhäältä alas annettavaa, että ”tässä on sinulle ohje, noudata tätä”. Et se ehkä kuulostaa vähä semmoselta just vanhanaikaselta ja semmoselt autoritääriselt, että me nyt annamme täällä ohjeita ja neuvoja, että noudattakaa. Mut ehkä se sopii neuvolassaki siihen neuvolan nimeen, että neuvolahan nyt, neuvolan nimiki tulee vähän samast asiast, että neuvotaan ihmisiä. Mut ehkä, et oisko se perheohjaus terminä sit, et se onki vähä semmonen pehmeämpi.”
14. ”Pitääks siin olla perheneuvonta, se neuvonta sana, et voiks siin olla, et perheiden kohtaamisessa, tai joku muu vastaava?”

Ennaltaehkäisy: Matala kynnyys

1. ”Pystytään antamaan varhaisessa vaiheessa matalan kynnyksen tukea, kun jossain asiassa aina kukin niitä tarvitsee.”
2. ”Mut et pääsääntöisesti on se, et ollaan siel ihan ruohonjuuritasolla.”

Ennaltaehkäisy: Varhainen puuttuminen

1. *"et perhees ei todella tarvi olla ees mitään suurta ongelmaa, kun me astutaan mukaan remmitavoitein"*
2. *"Et ei tulis isompia ongelmia tai mitään ongelmia ollenkaan, et vähä ennaltaehkäisevästi jo ohjeistetaan"*
3. *"matalan kynnyksen paikka, jossa kaikki käy, kaikki saa jotakin jo ennen kuin on varsinaisia pulmia ja haasteita."*
4. *"Ennaltaehkäisevä työ ja mahdollisuus, kun kaikki perheet tulevat tänne meille, meillä on myös mahdollisuutta vaikuttaa erilaisiin terveysongelmiin."*

Ennaltaehkäisy: Työn kaksijakoisuus

1. *"mä aattelen, et tää työ jakaantuu selkeesti kahteen osaan. Toinen on selkeesti sitä ennaltaehkäisevää puolta, niin kun tos Raisa sanoit, et sen huolen ei tarvi olla niin iso, että voi ohjautuu näihin palveluihin, et me ollaan ikään kuin välimuoto siel perheneuvolassa --- Mut sit kun tähän työhöni kuuluu myös seksuaaliväkivalta ja lähisuhdeväkivalta, niin sit ollaan jo siel toisel laidal, et ollaan todellakin siel niis korjaavis palveluis, --- niin sit ollaankin yhtäkkiä siel ihan kädet todellakin siellä mullas kiinni. Ja mä aattelen, et se tekee myös täst työst kauheen antoisaa, et ei olla koko aika siel kauheen raskais, niin kun ihan valtavan raskais asiois siel, mis maailma on aika mustaa ja ehkä valo ei kauheesti näy, et on sitä ennaltaehkäisevää ja sitä kannatteluu"*

Vaikuttavuus: vaikuttavuus

1. *"mä olen joka käynnillä ajatellut, että mä halusin, että se perhe saisi jotain tältä neuvolakäynniltä, niinku hyötyä siitä jotain, ettei he vaan sitten ole silleen, että no olipas taas turha neuvolakäynti, vaan että he lähtisivät sillä mielellä, että vitsi me saatiin tästä edes jotain."*
2. *"H: pääsettekö te noitten avulla siihen ohjauksen tavoitteeseen, et toimiiks ne siin arjessa? A: Jotkut tilanteet päättyy paremmin ja jotkut huonommin. [nauraa] Tosi pal vaihtelee."*
3. *"H: Onks teillä mahdollisuus palata sellasiin ei niin onnistuneisiin kohtaamisiin tai vähä lätteiks jääneisiin? Pääsettekste työstää perheen kans uudestaan niit asioita? A: Kyl mä ainaki sillai, et jos tuntuu, et on vähä epäonnistunu sit se tapaaminen, nii kyl mä koitan sit seuraavan kerran, kun nähdään, olla hyvin sellanen että mitään ei ois tapahtunu mitään poikkeavaa. Ku kyllähä joskus sit tulee, et vanhemmat suuttuuki tai tulee semmosii, et ei vanhempi pidä siitä, mitä sanoo. Jos on jotai vähänki negatiivist sanottavaa lapsesta tai semmosta, että nyt pitäis vähän tähän asiaan ehkä mieltii jotain jatkotoimenpiteitä, nii voi olla, et vanhempi ei pidä asiasta ja on hyvinki negatiivinen. Kyl mä sit seuraaval kerran, ku nähdään, nii koitan olla niin ku mitään ei ois tapahtunu. Sillai, että nyt ajattelen, et jos vanhemman tunteet ois laantunu ja pystyttäis keskustele sit puhtaalt pöydält."*

Pedagogiset menetelmät ja asiakaslähtöisyys

1. *"H: Voitteko muut täydentää tätä, mihin perustuu nämä vuorovaikutuksen ja keskustelun ohjaamisen tavat? Mitä käytätte? A: Perustuu ihan myöskin tavallaan joihinkin omiin. Kun on jo lähes 50-vuotias, niin on ollut erilaisia elämänvaiheita. Joskus itse ollut vaikka asiakkaana jossakin ja on ollut joku kriittinen kohta tai näin. On voinut tulla oikein hyvästä kohtaamisesta jotakin, jonka on itsekin ajatellut, että olikin hyvä, mistä voinut ottaa mallia. Tai päinvastoin joskus joku tosi huono kokemus, mitä ei nyt kauheasti sillä tavalla ole. Mutta kuitenkin joku epäonnistuneempikin, että on ymmärtänyt sen, että miten ei kannata."*

2. *"En mä osaa sanoa mitään keinoon. Mä oon oma itseni siel perheessä, ja sit siin jotenkin vaan työn ohessa sit, jos se juttu lähtee luistaan, niin sit pystyy hirveen helposti puheleen millon mistäkin."*

Pedagogiset menetelmät ja asiakaslähtöisyys: Priorisointi

1. *"että on turha antaa ohjausta silloin jos ei ole heillä sellainen mieliala, että sitä pystyisi ottamaan vastaan."*
2. *"Siinä joutuu tekemään valikointia, että mun on ihan turha antaa ravitsemusneuvontaa ja -ohjausta, jos se ihminen tai perhe ei pysy jonkun väsymyksen tai uupumuksen alla jotenkin kasassa."*
3. *"Ja joskus olen jättänyt sanomatta jonkun terveysohjeen ihan vain sen takia, etten nyt ainakaan tässä kohdassa näpäytä ikävällä tavalla"*
4. *"Eikä kaikki asioi ehdi siinä käynnillä, mitkä lukee siinä listassa, niin käymään, koska pitää pysähtyä johonkin, mikä on prioriteetti yksi."*
5. *"Täytyy pitää mielessä, mitä asioita on tavoitteena, että siellä neuvolassa tehdään ja mitä käydään"*

Pedagogiset menetelmät ja asiakaslähtöisyys: Oivallus

1. *"parhaimmillaanhan sitä asiakas löytää itse ne asiat, mikä hänen elämässä auttaa"*
2. *"ei välttämättä tarjota niitä suoria meidän omia ajatuksia ja mielipiteitä tilanteeseen, vaan se, et asiakas itse oivaltaen löytäis sen itselleen parhaan tavan toimia, jotta sit ehkä hän oikeesti lähtis toteuttamaan sitä asiaa."*
3. *"Pyritään herättelemään ihmisiä ajattelemaan, että miksi he toimii niin kun he toimii ja mistä lähtökohdista he on itse tulleet, ja mitkä on sellasia asioita, mitä he tuo vaan automaationa siihen omaan perheeseensä, ja mitkä sitten on sellasia, mitä toivoo tavallaan muuttavan sitten sieltä omasta lapsuudenkodista, et se on mun mielestä suurinta antia tässä varhaisvaiheessa."*
4. *"ettei liikaa just anna niitä neuvoja ja ohjeita, vaan pyrkii sillai keskustelemaan, et vanhempi itse just hoksais, et ehkä mä oonki täs asias nyt vähän tehny hassusti, että pitäisköhän mun koittaaki jotain tällasta juttuu seuraavaks. Ettei se ois semmost autoritäärist ylhäältä alas annettavaa neuvontaa, vaan semmost enemmän keskustelua."*

Pedagogiset menetelmät ja asiakaslähtöisyys: Merkitys

1. *"Tai miten minä olen merkityksiä luonut tänään tämän asiakkaan kanssa. Niin se auttaa sen oman sisäisen kehityksen tapahtumista."*
2. *"H: Käytättekö motivoivaa haastattelumenetelmää tietoisesti? A: Ei sillä lailla tietoisesti. H: Onko joku, joka käyttää tietoisesti? A: Mä jotenkin ajattelen, että meillä opiskeluaikana jo käytiin sitä ja harjoiteltiin. Mä en tietoisesti keskity siihen, mutta mä luulen, että ne perusteet ehkä on siellä. A: Mä jotenkin ajattelen, että se ehkä kulkee kyllä siellä jossain takaraivossa. Mutta en tietoisesti keskity siihen."*

Pedagogiset menetelmät ja asiakaslähtöisyys: Mallioppiminen

1. *"et annan vanhemmal mallii sitä, et mä sanotan sitä lapsen tunnetta"*
2. *"jotkut vanhemmat voi tarvita semmost tosi konkreettistaki. Että jos on vaiks vaikee kehua lastaan, nii jotenki, että työntekijä voi vaiks auttaa näyttämäl lapsel peukkuu tai hymyilemäl ja sanomal, et "äiti, käytäksä tämmöst" tai jos, jotenki vahvistaa myös vanhempaa."*
3. *"yrittää itte olla esimerkkinä, että ei oo semmoinen nopeetempoinen, et koittaa olla rauhallinen, rauhoittava ja semmoinen."*

Pedagogiset menetelmät ja asiakaslähtöisyys: Kuuntelu

1. *"Kunnioita, kuuntele, yritä ymmärtää."*
2. *"Jotenkin se kuuntelun taito on semmoinen, että se olisi aitoa ja saisi välitettyä sellaisen, että heillä on semmoinen olo, että on oikeasti kiinnostunut tästä asiasta samalla, kun pitää sen neuvonnan."*
3. *"siellä tärkeää on, että perheillä on sellainen ajatus, että he tulevat kuulluksi siinä tilanteessa, missä he ovat"*
4. *"kuunnellaan niitä vanhempia, niin se antaa osaltaan myös sitten sitä luottamusta, että he täällä on joku, ketä oikeasti kuuntelee ja ketä kiinnostaa heidän asiat."*
5. *"Mä pidän sitä katsekontaktia koko aika siihen perheeseen tosi tiiviisti ja katson silmiin --- mutta että mä en kirjaa siinä samalla, että mä oon rintamasuunta asiakkaita päin ja teen muistiinpanoja toki, mutta kynällä ja paperilla siinä samalla, mutta kysyn ihan, että mitä kuuluu ja sitten mä vähän tiivistelen aina välillä sitä, että sä kerroit, että teillä menee näin ja sä toit tällaisen asian tuossa äsken esiin, että kerro vähän lisää siitä, niin sitten mä osoitan tällailta, että mä oon kuunnellut, mitä hän on mulle kertonut."*
6. *"kuuntelua ei voi koskaan liikaa korostaa eikä arvostaa liikaa, et se on vaan niin tärkeä. Se on vaan niin tärkeä. Monta kertaa sit ku on aktiivisesti ihan on semmoinen rauhallinen tilanne et sä pystyt sitä vanhempaa tai oppilast rauhassa kuuntelee ni sitte tulee monta kertaa ehkä sieltä rivien välistä jottain semmoista mihin huomaakin sit tarttua"*

Pedagogiset menetelmät ja asiakaslähtöisyys: Kommunikointi

1. *"Joskus meidänkin neuvolassa on paljon maahanmuuttajia, niin on selkeät, lyhyet kysymykset niihin."*
2. *"puhutaan niin että sen asiakas ymmärtää"*
3. *"lapselle puhutaan suoraan eikä vaan kysytä vanhemmalta"*

Pedagogiset menetelmät ja asiakaslähtöisyys: Kannustus

1. *"jotkut tarvii sitä varmistelua, että oonhan mä tehnyt oikein"*
2. *"rohkaista ujoa lasta"*
3. *"välilä tuntuu, että sitä niin kauheesti keskittyy miettimään itteä, et miten nyt jotakin perhettä, vanhempaa auttais, et unohtaa niitten hyvien asioiden esiin nostamisen, ja siihen on riittänyt erityisesti kiinnittää huomio, et tulis annettua vanhemmille myös semmosta positiivista palautetta jostain"*
4. *"jos on joku perhe, jolla on ollut haasteita, ja sinä tiedät sen ja kohtaat heitä, niin on peilata kaikki ne hyvät asiat takaisin potenssiin kymmenen"*
5. *"Ne positiiviset asiat, että mitkä jutut sujuu ihan hyvin ja niidenkin esiin nostaminen, että perhekin kokee niitä semmoisia onnistumisen tunteita."*
6. *"vahvistetaan sitä, mikä sieltä löytyy"*
7. *"varsinkin se perhe tai nuori tai lapsi nii itte hoksa sen et hei, et hälle tulis semmoista identiteettiä ja minäkäsitystä et hei, mä osaan. Et en mä niin tyhmä okkaa. Ku monta kertaa ne sanoo et no mä oon ihan tyhmä, ei mun kannata ees yrittää, ei se onnistu kumminkaa. Että sit valaa sitä uskoa, et hei kannattaa kokeilla."*

Pedagogiset menetelmät ja asiakaslähtöisyys: Avoimet kysymykset

1. *"yleisesti vois sillai sanoa, että kysymykset ois mahdollisimman sellasia avoimia"*
2. *"Kyl mä alotan melkein aina siitä, et mistä ois teidän mielestä hyvä, et tervetuloa tänne, tää on perheneuvola, mistä olis teidän mielestä hyvä puhua tänään."*
3. *"Tuo tunnustellen on hyvä, avoimin kysymyksen koittaa kartoittaa sitä, että mä usein aloitan itse silleen, että onko teillä jotain, mikä nyt erityisesti tänään on tarpeen, koska jos mä kysyn sen viimeiseksi, niin mulla ei ole siihen enää aikaa"*
4. *"Usein käynnin lopulla on semmoinen, että tuleeko teille vielä jotain mieleen tässä tai onko teille kysyttävää tai jotain vähän semmoista, kun siinä on monen näköistä ehkä käyty läpi. Sitten sieltä saattaa vielä lopuksi tulla joku, joskus siinä"*

käy niin, että ei mitään, mutta joskus käykin niin, että sieltä tuleekin sitten joku, mitä on ehkä pinnisteltty siinä ja sitten vasta rohkaistuu siinä kohtaa, että no itse asiassa minä olen miettinyt tällaista ja sitten sieltä voi tulla vähän milloin mitään.”

5. ”Toi on tosi tärkeä toi loppuvastaanoton kysymys, että onko vielä jotakin tai mitä äsken sanoit, se on hurjan tärkeä”
6. ”avoimet kysymykset ja tämän tyyppiset, mitä ehkä koulutuksessakin puhutaan. Viime vuosina on enemmän ruvettu puhumaan siitä, että annetaan tilaa asiakkaalle enemmän.”

Hyvä hoitosuhde: Lähestymistapa

1. ”asiakslähtöisyys olis kuitenkin se tavallaan kaiken A ja O, että semmonen johtoajatus, et työntekijöillä on mahdollisuus miettiä, mikä juuri tätä asiakasta eniten auttaa, ja reagoida sitten sillä lailla.”
2. ”välttämättä asiakas, joka ei tiedä, siis asiakkaat eivät tiedä ainakaan perheneuvolassa aina minkä takia he ovat tulleet, ja se on semmoinen yhteinen retki. Et se ei voi myöskään lähteä vain siitä heijän, et mistä olis tänään hyvä puhua, vaan se lähtee myös siitä, et ahaa no nyt mä kuulen tän ja nyt sä näytät siltä, ja voiko tästä olla tämmösestä kysymys.”
3. ”tietynlainen runko neuvolassa, että mitä pitäisi milläkin käynnillä käydä läpi, mutta että pakko on aina lähteä siitä perheen sen hetkisestä tilanteesta ja tarpeesta”
4. ”protokollat ja prosessit, mut sit se on henkilökohtaisesti kiinni siitä ammattilaisesta”
5. ”vaikka on tietty prosessi, nii siin on mahdollisuus muokata sitä asiakkaan tarpeiden mukaan”
6. ”työkokemuksen myötä semmonen rauha kuunnella ja tavallaan mennä sen asiakkaan jotenkin mukaan siinä sitten aina niistä sitten.”
7. ”että heidät kohdattaisiin heidän näkökulmastaan, että missä se perhe tarvitsee eniten sitä ohjausta.”
8. ”Mä lähtisin siitä, että se on se asiakas, joka tavallaan ainakin mun työn kohdalla määrittelee sen, mitä hän tarvitsee. Sitten mä luon niitä mun palveluja hänen tarpeiden mukaan. Mä mietin, että mihin se asiakas tarvitsee, ja mä pystyn luomaan ja antamaan hänelle palvelua sieltä tavallaan mun näkökulmasta.”
9. ”asiakashan se on se mitä meidän täytyy palvelella, eli räätälöidä sille asiakkaalle se mitä me perheneuvolassa voidaan tarjota”
10. ”Joo se oli se, että myös meillä olisi rohkeutta puhua suoraan asioista, että sitten kun on vaikka perhe, missä on päihteiden käyttöä, niin ettei kierreltäisi tai kaarreltaisi, vaan sitten uskallettaisiin kysyä ihan suoraan, että miten nyt on, että ootko ollut kuivilla tai onko tullut retkahduksia, ja että ei vältettäisi siitä vaikeasta aiheesta puhumista, vaikka no en tiedä tuleeko kaikille, mutta itsellä ainakin, että joskus on vaikea puhua siitä vaikeasta asiasta, koska pelkää että tuleekin konflikti tai että jotenkin pahoittaa sen asiakkaan mielen. Mutta että tässä roolissa se nyt on ehkä välillä väistämätöntä.”
11. ”perheet arvostaa sitä, et puhutaan asioista suoraan, niistä vaikeistakin asioista, eikä kierrellen ja kaarrellen. Se on kyl, se nousee aika mones perhees just, et toivotaan sitä avoimuutta ja suoraan puhumista.”
12. ”Eikä pelkää kysyä, koska jos asiakas ei halua vastata, niin se on ihan ok, mut vaarallisempaa on, jos ei koskaan edes kysyny.”
13. ”harjotus tekee mestarin, et sit kun sitä alkaa vaan jauhamaan ja tekemään, niin yhtäkkiä löytääkin ne sanat, mitkä on itse sujuvii omaan kieleen käyttä. Ei ylipäättänsä pelkää sitä kohtaamista”
14. ”perheohjaaja, että se tulisikin mukaan esimerkiksi siihen tapaamiselle tai että olisikin sitten vähän niin kuin työparityöskentely, että olisi se tuttu oma terkkari plus hei, sitten tuleekin perheohjaaja siihen mukaan. Ja että tämmöistä yhdessä tekemistä ja silloin se puheeksi ottaminen on helpompaa”
15. ”Mä oon huomannu täs omas työssäni, et siin samal, kun me ollaan siel perheessä ja vaiks yhdes vaihdetaan lakanoi, tehdään ruokaa, ihan mitä vaan, niin siinä sen

työn ohessa saa tosi hyvii ja kattavii keskustelui aikaan jotenkin ehkä vapaammin jollain tapaa, kun se ei oo mikään varattu keskustelu-aika, vaan siin työn ohessa sit pystyy ehkä vaikeistakin asioista puhumaan.”

16. ”Mulla on yleensä tapana, että mä kerron, että tässä kohtaa meillä on aina perheiden kanssa tapana jutella tästä tai tästä. Ja onko teillä siitä jo etukäteen, tuleeko teille heti vielä jotain kysymyksiä. Ja sitten mä lähden kertomaan, mitä muuta yleensä on tapana asiasta puhua.”
17. ”Ja nää käydään kaikkien kanssa. Mä nyt osoitan sormella teitä, että meidän kanssa täytyy puhuttaa sitä. Tässä vaiheessa on yleensä tapana ja ne on ihan ajankohtaisia monilla perheillä tässä kohtaa.”
18. ”Se menee luontevasti sinne keskusteluun ja siinä usein tulee esimerkiksi myös tällainen käytettyä, että just sitä, että meillä on tapana kaikkien kanssa ottaa puheeksi”
19. ”Mutta sitten jos neuvolassa sanotaan, että tätä on meillä itse asiassa aika useinkin, kohdataan näitä juttuja, nää kuuluu ihan tämmöiseen perusasiaan, mitä me käsitellään täällä, että tää ei ole mitenkään outoa ja sitten tavallaan tuo esiin niitä, että miten kyllä kaikki ajallaan ratkeaa”
20. ”Ja joskus ollaan niin vaikeiden asioiden kanssa tekemisissä, että täytyy olla sellainen ja sanoa, että ei ole varmaan helppoja tapoja tällaista asiaa keskustella.”
21. ”Totta kai pyrkii auttamaan sitä tekemään sellasii tukevii kysymyksiä ja jotenkin häivyttämään sitä häpeää, et puhuu tällasii yläkäsitetä ääneen”
22. ”mun jotenkin aihealueella häpeä on aina tietyl taval läsnä, ja se häpeä voi estää sen, et ei uskalla tai rohkastu puhumaan. Niin jotenkin häpeän normalisointi”

Hyvä hoitosuhde: Oma persoona

1. ”Ihmisen kohtaaminen, niin siinä täytyy aina olla omalla persoonalla. Sitä ei voi tehdä mitenkään muuten.”
2. ”aina ammattilaisena, mut aina työntekijänä, missä mun persoonallisuus saa näkyä”
3. ”meidän työssä, meidän kaikkien työssä voidaan käyttää sitä asiantuntijuutta ja sitä omaa persoona. Mut kylhän se, et jos menet esimerkiks kirurgille tai vaik silmälääkärille, niin siel sä toivot pelkästään asiantuntijuutta, et se sanoo, et miten tämä asia on, et jos se nyt sattuu sanomaan, et voi voi sentään, onpa ikävä, kun polvi on kipee, niin se on bonusta. Mut sielt haetaan se asiantuntijalausunto siihen tiettyyn vaivaan tai vammaan tai näin. Tämmönen ihmistyö, mitä me kaikki tehdään, niin siin tarvitaan sitä inhimillisyyt ja uskallust sen toisen ihmisen puoleen kääntymistä.”
4. ”vaikka tässä ollaan ammattilaisena tietenkkin, että sitten semmoista hiukan vertaistukea toisena vanhempana kuitenkin ammattilaisen roolissa voi jakaa, sillain kuitenkin, että se pääpaino säilyy tietenkkin siinä asiakkaan asiassa eikä siinä mun esimerkissäni. Mut sen mä oon itse kokenut hyödylliseksi.”
5. ”minä tulen kuitenkin ihan omana persoonana sinne perheeseen ja kohtaan, ja voin heittää jotain sellaista vähän niinku ihminen ihmiselle, että ilman mitään titteleitä ja sen enempää, ja sitä kautta lähteä luomaan sitä fiilistä”
6. ”Kun on oma itsensä ja rehellinen, niin silloin saa sen asiakkaan luottamuksen.”

Hyvä hoitosuhde: Tasavertaisuus

1. ”yhdessä asioiden äärellä ihmettelemistä”
2. ”semmost yhdes reflektointii”
3. ”me ollaan sen perheen tukena koko aika vaikeassakin asioissa ja sitten tietty iloitaan yhdessä kun on iloisia asioita”
4. ”semmoinen niinku osoittava ”nyt mä neuvon teitä tekemään” niin mun mielestä se on ehkä niinku sellainen. Ei ainakaan edesauta ehkä sitä semmoista yhteistä päämäärää.”

5. *"Ei saisi olla sellainen sormi pystyssä oleminen, tai sellainen yläpuolelle asettuminen"*
6. *"en tietenkään tuomitse enkä arvostele mitenkään ja ohjaan, en käske"*
7. *"he kertoo meitille tarinan niinkun he sen kokee, ja sä et voi sitä väheksyä"*

Hyvä hoitosuhde: Luottamus

1. *"kuunnellaan niitä vanhempia, niin se antaa osaltaan myös sitten sitä luottamusta, että he täällä on joku, ketä oikeasti kuuntelee ja ketä kiinnostaa heidän asiat."*
2. *"Kun on oma itsensä ja rehellinen, niin silloin saa sen asiakkaan luottamuksen."*
3. *"luottamus sen perheen kanssa on ihan supertärkeä, että se saadaan heti siinä alussa"*
4. *"Hyvä kohtaaminen on mun mielest semmonen kohtaaminen, miten jo ensimmäisellä tapaamisella alkaa luottamus ja semmonen turvallisuuden tunne kehittymään."*
5. *"monta kertaa määki sit noille jokuselle nuorelle kun niillä on pelko et teeksä nyt lastensuojeluilmoitusta tai mitä nyt tapahtuu, niin mä sanon et mä en tee mitään sun selän takana. Et kaikesta aina keskustellaan ensin, et ei tarvi pelätä et tulis semmoinen tilanne, et yhtäkkiä jostain tulee jottain semmosta mistä sä et tienny."*

Moniammatillisuus: Yhteistyö

1. *"Joo, se on tärkeitä. Ja nyt toi luottamus nousi siel oikeestaan sen työntekijän ja perheen välillä, ja sit myös keskinäisesti siel työyhteisössä."*
2. *"omassa työssä viihtymiseen tai jaksamiseen, tai ehkä vähän jotain sinne viittaavaa, niin mä toivoisin, että ei olisi semmoisia yhden terveydenhoitajan toimipisteitä, koska se vertaistuki, että sä pystyt konsultoimaan tai jakamaan jonkun toisen kanssa, niin se olisi kyllä ihan tosi tärkeitä."*
3. *"Mä saatan edelleen, kun tulee joku uusi asia, niin kysyä kollegoilta ja pohtia työkaverien kanssa, että miten sä muuten puhut, jos tällaisesta asiasta täytyy puhua."*
4. *"Et olis Varhan sisällä semmosta, ei työnohjaust mut semmost vähän kilauta kaverille -tyyppistä. Et vois vaik saman ammattiryhmän sisällä konsultoida."*
5. *"nähdään ne kasvot, tunnetaan toisemme, tiedetään keneen ollaan yhteydessä. Niin se helpottaa sitä omaa työntekoa ja tulee sitte niitä, et hei, tän mä osaan, tän mä pystyn hoitamaan sitte, ku tietää kenen kanssa hoitaa mitäki asiaa ja kuka siellä on toisessa päässä."*
6. *"Perhetyöntekijää ja neuvolaporukkaa saman katon alla. Siinä myös se tieto, ihan tämmöinen ammatillinenkin tieto, välitty."*
7. *"Parempi ois nimenomaan joku tämmönen, et sitte työntekijät keskenään näkee ja keskustelee sen asian, ku tämmönen lyhyt lähete vaan. Se ei kyl anna siitä perheestä tai tilanteesta tietoa kauheesti vielä."*
8. *"Tämmönen yhteinen suunnitelmallisuus sen kolmannen sektorin ja kirkon kanssa, se vähän puuttuu."*
9. *"kolmannen sektorin toimijat ni niil on tosi hyvää tietoo. Ja niil on puhelinnumeroita, mihin voi kilauttaa, jos on joku semmoinen juttu mistä haluaa kysyä. Niin mä aattelen et semmoinenki nöyryys, et hyödyntäis sitä kolmatta sektoria, et ku ei voi tietenkään kaikesta tietää kaikkee."*
10. *"täälläkin on kirkon puolelta, seurakunnan puolelta on lapsi-äiti-kerhot hyvin vahvasti, täällä aika moni äiti käy niissä. Ja sitten on MLL:n paikallisyhdistys hyvin aktiivisesti toimii tässä meidän, kolmannen sektorin yhteistyö sinne päin toimii tosi hyvin tässä neuvolassa."*

Moniammatillisuus: Vertaistuki

1. *"omassa työssä viihtymiseen tai jaksamiseen, tai ehkä vähän jotain sinne viittaavaa, niin mä toivoisin, että ei olisi semmoisia yhden terveydenhoitajan*

toimipisteitä, koska se vertaistuki, että sä pystyt konsultoimaan tai jakamaan jonkun toisen kanssa, niin se olisi kyllä ihan tosi tärkeätä.”

2. ”Vaikka siellä olis asiakas välillä vähän ei niin miellyttävä, mutta kun siellä on sitten joku, jolle purkaa, ta joku jonka kanssa sitten jakaa se asia, esimerkiksi, on sellasta et pystyy luottamuksellisesti puhumaan asioista, työhön tai työhön liittymättömistä asioista, ni se kyllä pitää aina työntekijöitä kiinni sitte.”
3. ”sit aattelen, et omaan työhön vielä, et siin pitää olla myös sitä työryhmytyöskentelyä. Sitä, mist saa sitä todellista vertaistukee siihen työhön, koska tän työn tekijöit, kun mä olen, niin niit ei Varhast löydy kauheen montaa. Niin sit sitä kautta, kun saa sitä kollegiaalist tukee, niin sielt tulee kauheesti semmost myös innostusta, mitä jotkut on tehnyt tai näin.”
4. ”saataisiin ne kaikki ihmiset saman katon alle, niin siinä pystyisi ihan eri tavalla jakamaan niitä töitä ja sitten tosiaan sitä konsultointia, ja se toimii työnohjauksena sitten se, että sulla on niitä kollegoita siinä, että jopa ehkä tehokkaammin kuin se, että mennään ulkopuoliselle työnohjaajalle, niin se, että sulla on hyvä työyhteisö, missä sä voit jakaa ja miettiä niitä hankalia keissejä.”

Moniammatillisuus: Työparityöskentely

1. ”mahdollistettais se, et siin on se uus työntekijä, semmonen vähän kisälli ja noviisi systeemi, et sitä pystytään sitä tietoo jakamaan puolin ja toisin.”
2. ”kyl työparia kaipais niitte perheitten kans ku tekee töitä, niin siinä mä kaipaisin just sitä et tulis vaikka se et joku toimija toiseks ”
3. ”sitten semmoisten perheiden kohdalla, millä on enemmän haasteita, niin voisi ajatella, että niillä olisikin vaikka sitten 2 omaa hoitajaa, joita voisi joskus tavata jopa yhtäaikaisestikin, että semmoista parityöskentelyä ”
4. ”niin sitten ei ole semmoinen, että no nyt tää on vaan mun vastuulla, koska kyllä niitä sitten kuitenkin joidenkin kohdalla jää miettimään vielä silloinkin, kun se asiakas ei ole tässä, että mitenköhän nyt menee ja muuta, niin se on myös semmoinen helpotus, että sitten tässä on nyt joku toinenkin viranomainen, joka on kiinni tässä perheessä, että ne ei ole siellä vaan oman onnensa nojassa.”
5. ”Mutta jos mä ajattelisin, että tuotaisiin perheohjaaja tuohon vastaanottokäynnin mukaan, niin se vasta hedelmällistä olisikin, kun olisi 2 eri ammattilaista siinä yhdessä sen perheen hyväksi miettimässä eri näkökulman kannalta niitä samoja asioita, niin siitä saisi kyllä tosi hyvin varmasti, että se perhe hyötyisi siitä tosi paljon ja samaten sitten just toi, että itsekin hyötyisi siitä niin, voisi itse saada jotain uusia keinoja kanssa sitten niihin omiin ihan yksittäisiin vastaanottoihin, mitä voisi sitten hyödyntää ja käyttää.”
6. ”et joku on menny pieleen ihan kenest riippumattomist syistä, nii se on helpompaa työparityöskentelyssä. Se on jotenki must sil yksittäisel tapaamisellaki helpompi, et oikeesti taas esimerkkejäki mieleen, mis vanhempi on närkästyny, omat vanhemman tunteet on siis kuohahtanu ja sit ehkä ku on ollu työparina, nii sit on voinu kysyy, et mitä täs tapahtu ja jotenki lähtee puhumaan siitä. Mut yksin se on kyllä vaikeempaa.”

Moniammatillisuus: Moniammatillisuuden toteutuminen

1. ”se on kyllä niin mejän oman työtavan varassa, että miten me saadaan yhteyttä”
2. ”yhteisvastaanottoja vois enemmän. Itseki koen, että voisin enemmän pitää mielessä sitä, että voi ottaa perheohjaajaa vastaanotolle esimerkiksi tähän mukaan, perheen luvalla tietysti. Tai sitten jos on sosiaalityöntekijä, niin niitäkin. Siis et muistais, et ne muutkin henkilöt, ettei vaan ainoastaan yksin sitä vastaanottoo oo pitämässä.”
3. ”mitä kiireempi ammattilaisilla on, niin sen vähemmän tehdään yhteistyötä, ja sen enemmän se asiakas mun näkökulmasta on heitteillä. Sillai et sitä vaan heitellään puolelta toiselle, et no nyt me ei ehditää täällä, et otatko sinä”
4. ”Varhan myötä vielä menny toi sosiaalitoimi eriytyny. Et jotenki ehkä ennen sinne sai vielä jonkinlaisen yhteyden, mutta nyt sit tuntuu, että mä kuulen ainoastaan

asiakkailta, jos heillä on lastensuojelu tai jotain arviointeja menossa, niin mä kuulen sen asiakkaalta, eli mä oon ihan sen tiedon varassa sitte, mitä mä asiakkailta kuulen.”

5. ”kaikki ollaan samaa ja jatkuu samalla tavalla lähetteet ja yhteydenotot, mutta kyllä se täällä tuntuu kuitenkin, että ollaan niin eri alueilla, eri päättäjien alueella ”
6. ”kyllän toivetta on yhteistyöst tehdä ja ajatus on tehdä, ja halu siihen on, mut kun saatas tavallaan näit raameja.”

Koulutus: Listatut koulutukset

1. ”Me ollaan täällä käyty tosi moni tällainen ICDP-koulutus”
2. ”koulutuksen kautta on tullu, ja niitten lisäkoulutusten kautta on tullu ihan harjotteit, et miten kohdataan”
3. ”must on kauheen mielenkiinnost ja hyvä, et meil on Cool Kidsiä ja tän tyyppistä nyt tänne perheneuvoloihin niitten projektien myötä tullu”
4. ”me ollaan Loimaalla käyty se systeemisen mallin koulutus”
5. ”Ja et koulutetaan tiettyihin asioihin. Niin mä aattelen, et se on hyvä asia.”
6. ”mahdollisuutta kouluttautua vähän omien mielenkiintojen perusteella. Meillä kaikilla ei tarvitse olla täsmälleen se sama osaaminen”
7. ”Ja ehkä se koulutuspuoli, et annetaan mahdollisuus myös johonki pidempiin koulutuksiin, ettei ne oo vaa jotain pintaraapasukoulutuksii, vaan ne vois olla jotain pitkäjänteisempiä koulutuksii, mist sais semmost asiantuntemust enemmän.”
8. ”me ajatellaan sitä vuorovaikutustaitoja semmosia, et niitähän me kaikki osataan. Ja kun se ei oo käytännössä ihan niin.”
9. ”me tarvittais myös näiden oireiden helpottamis -tyyppisten ohjelmien lisäksi viel enemmän ehkä semmost vuorovaikutuksen koulutuksia liittyen vaikka perhesuhteisiin tai kiintymyssuhteisiin tai erilaisiin sen tyyppisiin menetelmiin.”
10. ” itselläkin kun on nyt sitten kohta 25 vuotta valmistumisesta, niin joitakin asioita ihan siihen perustyöhön liittyen, niin voisi semmoisena pikakurssina joskus käydä, koska helposti juurtuu tiettyihin tapoihin, että näinhän on aina tehty ja ja ihan tällamöisiä työn perusjuttuja, joku rokottaminen”
11. ”Mä heittelen tätä monikulttuurisuutta täältä, että kun työskentelee eri taustoista lähtökohtaisesti olevien perheiden kanssa, niin on hyvä tietää edes perusasioita niistä kulttuureista”
12. ”Puheeksi ottamisesta sitten taas ajattelin, että jos meillä ois tää koulutusjuttu? Tää on ehkä semmoinen, mitä me voitaisiin yhdessä hyödyntää, siis siitä puheeksi ottamisesta tietystä tilanteesta, on ihan itsellekin tuttua, että pitää miettiä sitä tilannetta, että missä kohdassa mä nostan sen tietyn asian”

Koulutus: Yhteiskoulutukset Varhassa

1. ”Positiivisesti voi ajatella, et jotain yhteisii koulutuksia ja semmosta suuntaa on Varha hyödyttänyt.”
2. ”semmonen, että olis sitten sieltä koko Varhan alueelta, semmoisia isompiakin koulutuspäiviä, niin ne olis tosi kivoja. Just mietittäisi sitä verkostoitumista ammattiryhmän sisällä eri kunnissa, kun ollaan kerran samaa hyvinvointialuetta, niin semmoinen olis aika kiva.”
3. ”Tietysti jokaisella ammattiryhmällä on sitten omatkin koulutuspäivät --- Mut se, että se perhekeskuksen yhteisaika vietettäis jonkin raamin sisällä, niin mun mielestä se on edesauttanu myös ongelmatilanteitten ratkaisemisessa.”

Koulutus: Resurssit

1. ”Ainakin omasta puolestani koen niin, että arkityön ohessa, kun pitäisi myös pystyä pitämään itseään ajan tasalla, niin se on se haaste.”

2. *"aina kun tulee jotain uusia ohjeita tai uutta materiaalia, niin niistä tulisi esimerkiksi webinaareja, joissa sitä käytäisiin tiivistetysti läpi, koska tää materiaalin etsintä verkosta on vaan työntekijän omalla vastuulla. Siihen pitäisi varata myöskin aikaa ja pitäisi tietää, että milloin ja mistä sitä lähdetään hakemaan"*
3. *"mun mielestä on ollut kyllä ihan turhia tuommoiset jotkut verkkokurssit, mitä siellä on pitänyt tehdä, että olisi ehkä johonkin muuhunkin voinut satsata enempi"*
4. *"mehän kyllä se koetaan, että tulee enemmän THL:n puolelta jatkuvasti jotain uusia asioita, mutta se kyky pystyä päättämään, että hei rohkeasti nää ja nää asiat me voitaisiin ehkä jo vähän jättää taka-alalle, että nää ei ole enää niitä, jotka nousee esiin joka päivä ja sitten ollaan avoimempia näille uusille asioille."*

Koulutus: Soveltaminen

1. *"opetetutkin sanat ja lauseet, ne pitää saada omaan suuhun sopivaksi. Ja pitää pureskella itse paljon"*
2. *"harjotus tekee mestarin, et sit kun sitä alkaa vaan jauhamaan ja tekemään, niin yhtäkkiä löytääkin ne sanat, mitkä on itse sujuvii omaan kieleen käyttää."*
3. *"siinä täytyy olla sellainen persoonallinen. Sitä ei voi täysin oppia mistään kurssilta mun mielestä."*
4. *"et vaikka käy koulutuksen, niin se ei anna välineit ihan kaikkeen kuitenkaan"*
5. *"Kylhän se työ tekevää opettaa. Ja kaikki koulutukset tietysti, mitä vuosien varrella on käyny. Et ei se nyt, en koe, että peruskoulutuksesta viel on hirveesti saanu eväitä semmoseen kohtaamiseen. Siel on ne perusasiat ja kaikki se muu tulee siin työn tekemisen ohessa ja koulutusten myötä, mitä on"*
6. *"et kyl persoonalla meil on iso merkitys, mut kyl mejän ammattitaidolla, mejän koulutuksella ja kaikella muulla on myös tosi tärkeä rooli. Et en lähtis siihen, et otetaan vain ihmisiä tuolta, et ketä kokee nyt, et tulen terveydenhoitajaksi, niin laitetaan hommiin vaan, et kyl koulutuksella on hirveen iso merkitys myös."*

Laatu ja materiaalit: Laadunvalvonta

1. *"Meil ei oo mikään tämmönen itsevalvontasysteemi [naurahtaa], et mitens nyt omast mielest kävi. ---Ja mä olisin kiinnostunu jostaki semmosesta omavalvontasysteemist [naurahtaa], että miten mä pidän sen oman laadun, omasta laaduntarkkailusta huolta"*
2. *"Ihan perjantain tappiin saakka tietty määrä asiakkait, ja sit katotaan, tutkitaan tilastoi, et näin paljon on ja näin paljon ei ole, et se on yks mittari se yksi asiakas, joka käy, mut se ei kerro tavallaan sitä laatupuolta, mitä kaikkee siin sisäl on tehty."*
3. *"et joissakin tilanteis, kun kokee, et vitsi mä olin hyvä. Mä olin tänään oikein vuden työntekijä. Niin se voi olla, et se kokemus ei oo sil asiakkaal ollenkaan semmonen"*
4. *"H: mitä te tarvitsette, jotta te pystytte onnistumaan siin omassa työssänne?
A: No palautetta. Tietysti me tarvitaan palautetta siitä työstä."*

Laatu ja materiaalit: Materiaalit

1. *"nykyaikaa tähän ohjaukseen, että esimerkiksi meillä voisi olla vaikka tabletit, missä pystyttäisiin jotain neuvolan perheasioita ja muita näyttämään kätevästi perheille, että kun semmoista materiaalia verkossa on"*
2. *"pitäisi mun mielestä olla myös materiaalia näille S2-lapsille"*
3. *"Varhan nettisivut on mun mielest aika epäselvät, ja sielt ei löydy kaikkee tietoo eikä oikeit ihmisiä puhelinnumeroineen ja soittoaikoineen, niin siin on mun mielest aika yks iso kehittämistarve."*
4. *"Varhan nettisivui kehitetään koko aika, et ne ois oikeesti sellaset, et se asiakas löytää sen tarvitsemansa tiedon siitä, asuu hän sitten taas siel jossakin periferias tai keskel vaikka Turkuu tai mitä tahansa, et ne löytyy."*

5. *"Alkuun ehkä toimivat informointikanavat. Nyt Varhan sivut ovat melko sekamelska, ainakin meidän yhteystiedot ja perusasiat, joissa puhutaan ihan nyt tästä vaiheesta, mitä on meneillään. Se olisi hyvä alku."*
6. *"Kun se on vanhemmalle aina et no mitä se tarkoittaa, mikä meillä ny sitten et miks sää semmoista meitille nyt tarjoot jotain perheohjausta kotiin tai tukihenkilö. Niin seki ois ihan, että siin ois heti vaikka sähkösesti ottaa sit siihen linkkinä, joka kertois vähän mitä se on, et mitä sillä tarkotetaan"*
7. *"eikä mekään olla iltasin auki, että olis sitten ehkä jotain työkaluja tai jotain, mihin vois ohjata, tai jotain netti-, meilläki tulee perhevalmennukset tulee esimerkiks videoilla nyt kesän jälkeen, eli se on sitä itseoppimista sitten myös, niin sanotusti, että mistä vois lukea sellasta luotettavaa, kuunnella luotettavaa tietoo sitte"*

Toimintakäytännöt: Työympäristö

1. *"rauhallisempi työympäristö, ja saa tehdä rauhassa vastaanotot. Ei oo sellanen hälinä ja pyörinä tässä ympärillä sitte"*
2. *"antaa sen ajan sille nuorelle, lapselle tai nuorelle, siinä tarkastuksessa, et hänel ei oo sellanen olo, että samaan aikaan terveydenhoitaja paikkaa toisen polvea ja toiselle annetaan buranaa"*
3. *"Ja sit tietty ku mieltii et oppilas tulee tapaamiselle, niin on se aika kurja et jos se työtila näyttää varastolta"*

Toimintakäytännöt: Tiedonkulku

1. *"Varhan myötä vielä menny toi sosiaalitoimi eriytyny. Et jotenki ehkä ennen sinne sai vielä jonkinlaisen yhteyden, mutta nyt sit tuntuu, että mä kuulen ainoastaan asiakkailta"*
2. *"Eli just sais näitä kolmannen sektorin, me saatais tietoo, ne ei tietysti aina kaikki ees tiedäkään sitten, mitä kaikkee, mihin vois ohjata tai missä toimii mitäkin."*
3. *"toimitaan vaikka terveysasemalla, niin siellä voi olla useamman esimiehen alla toimivia. Ja siellä on perhekeskuksen ja on lääkärin vastaanoton ihmisiä ja sitten tieto ei välity "*
4. *"Mä odotan kovasti tätä sähköistä perhekeskusta, et se ois meille kaikille ammattilaisille kuin perheillekin paikka, missä on ajankohtaista tietoa."*

Toimintakäytännöt: Joustavuus

1. *"En mä tiää ihan perheneuvonnas, mutta ohjaukses yleensäki, että siis tosi paljon nykyään töissä ovat ihmiset ja tarvitaan niitä, ollaan kahdeksasta neljään kiinni, että tarvitaan niitä eri keinoja, eikä mekään olla iltasin auki --- mut ensikäynninki esimerkiks vois ihan hyvin etänä hoitaa, tai tällasta. Et ihmiset hyvin liikkuvaisia ja aina pääse paikalle ihan sillai kahdeksast neljään, ni tosiaan erilaisia ihan keinoja tavata ihmisiä."*
2. *"se työ, oma, se työjärjestys, mikä itsel on, niin siin pitää olla sitä liikkumavaraa ja joustovaraa"*
3. *"aikojen pituudet ja nämä on aika lailla määritelty, niin siihen kaipaisi sellaista vapautta johtaa itse sitä omaa työtä."*
4. *"Jonkun perheen kanssa tarvitaan paljon enemmän aikaa kuin mitä se standardi-aika on, ja joiden kanssa ei tarvita sitäkään. Se täytyisi olla jollain tavalla meidän omissa käsissä, ainakin tarvittaessa."*
5. *"jos ne asiakkaat tulee peräperään, et sä otat samalla ovenavauksella jo seuraavan, nii miten sä nollaat itsesi siin välissä. Kyl siin ois niin tärkeä, et asiakkaitten välissä ois joku huohahdushetki. Että saat ajatukset taas kerättyä ja lähdettyä puhtaalt pöydält siihen seuraavaan kohtaamiseen."*
6. *"asiakkaita mutta on myös sitte välillä vähän väliäkin, että pystyy hoitaa asiat, koulutukset ja, mitä on näitä nettikoulutuksia tai mitä muuta työhön liittyvää tsekkauksia on, ni pystyy ne siinä työn ohessa muuten hoitaa sitten."*

Toimintakäytännöt: Jatkuvuus

1. *"Tietenkin se olisi aina tosi positiivista, että on aika pysyvää henkilökuntaa, että perhe kokisi, että kohtaavat ainakin jokseenkin samoja henkilöitä tai henkilöä."*
2. *"Aina tietysti on toivottavaa, että se ois se sama terveydenhoitaja, mutta siihen ei tietysti aina pystytä, mutta saatat se asiakassuhde sillai toimimaan."*
3. *"jatkuvuutta, että ei tietenkään aina pystytä tarjoamaan sitä, että se sama terkkari on siinä koko ajan ajan, mutta että varsinkin sitten niiden perheiden kohdalla, kenellä on niitä erityishaasteita"*
4. *"asiakkaat on ollut ihan supertyytyväisiä siihen, kun minä varahenkilönä olen siellä ollut, että sitä aikaa ei olekaan peruttu. Että kunhan he ovat päässeet sinne neuvolaan jollekin puhumaan jotain ja on saatu mitat ja tämmöiset niin siitä on nyt tullut ihan superisti, että mullakin oli se käsitys että tulisi enempi sitä asiakkailta, että no vitsi eikö se oma terveydenhoitaja nyt olekaan täällä? Mutta ei, siis kerran tässä 5 kuukauden aikana olen kuullut tuon. Ja asiakkaat on vaan, että ihanaa, kun ei peruttu aikaa."*
5. *"se, että ammattilaiset viihtyvät ja heil on yhteinen arvopohja, mitä työstetään, ni se edesauttaa sen, etteivät lähde toisiin työpaikkoihin."*
6. *"lähivuosina on ollu vaihtuvuus aikalainen terveydenhoitajien osalta, työntekijän osalta yleensäki neuvolapuolella. Ni jos se on se työympäristö, työpaikka mielekäs, ni kyllä sä siitä pidät kiinni sitte ja tuut sinne mielellään joka aamu myös työntekijänä."*
7. *"pitäisi olla oikeat urapolut, mitä voisi lähteä etenemään. Se on yksi todellinen puute, että ei ole mitään urapolkua."*

Organisatoriset rakenteet ja roolit: Työyksikön rakenne

1. *"pienet yksiköt haavottuvaisia, et se on kyllä huomattu, et ne olis sitte sellasia, ei nyt mitään ihan massayksiköitä, isoja yksiköitä varmasti suosis, mutta sellasia sopusuhtasen kokosia."*
2. *"mä toivoisin, että ei olisi semmoisia yhden terveydenhoitajan toimipisteitä, koska se vertaistuki, että sä pystyt konsultoimaan tai jakamaan jonkun toisen kanssa, niin se olisi kyllä ihan tosi tärkeitä."*
3. *"Varhassakin on ehdotettu, et pitäis erikoissairaanhoidon ja perheneuvolan väliin tulla joku oma yksikkönsä, joka tekis sit semmosta mielenterveystyötä, jotta sitten tää perheneuvolan tarjoama työ niin vielä enemmän kohdistuis tämmöisiin vuorovaikutussuhteisiin ja tukemiseen, ei niinkään sit semmisiin mielenterveyden häiriöiden hoidolliseen työhön."*
4. *"Ja ylipäänsä se asiakasmäärät matalammiks isois kaupungeis varsinkin. Kyl se on se ongelma."*
5. *"olisi kauhean hyvä jos saisi yhden oven taktiikalla, että kun tämä asia tulee nyt täällä ilmi, kun me lähdetään ohjaamaan eteenpäin, niin he olisivat jo saamassa jotain."*
6. *"Perhetyöntekijää ja neuvolaporukkaa saman katon alla. Siinä myös se tieto, ihan tämmöinen ammatillinenkin tieto, välittyy. Ja toisaalta sitten on myös siellä asiakkaalle, että on yksi paikka, täältä löytyy nämä ja nämä"*
7. *"tänne nyt eri toimipisteet on helppo löytää. Mut mä aattelen, et sit jos on voimavarat vähissä ja niiden on helpompi tulla sinne tuttuun äitiys- ja lastenneuvolaan. Kun että menee johonki vieraaseen paikkaan ja soittaa ensin ja varaa aikaa."*
8. *"Ja sit mä aattelen et se helpottaa aina et sit kun ne toimijat on saman katon alla. Toki me koulukuraattorit ollaan vähän erilainen ryhmä, et me jos poistutaan täältä koululta niin [naurahtaa] meidän oppilasmäärä [naura] häviää."*

Organisatoriset rakenteet ja roolit: Sihteeri

1. *"voisi olla ihan sihteeriksi, joka hoitaisi tulostamiset, postittamiset, rokotetilaukset ja varastotilaukset. Yksi ihminen, joka yhdellä alueella hoitaisi keskitetysti kaikkea tämmöistä juoksevaa, mihin menee hirveästi aikaa ja mitä täytyy tehdä."*
2. *"Tulisi semmoista apuhenkilöstöä, mitä ennen on ollut. On ollut osastosihteerit, osastoavustajat, jotka ovat tehneet semmoisia asioita, mitkä eivät tarvitse sellaista asiantuntijaosaamista"*
3. *"on saatu lähihoitajia tänne neuvolaan tekemään näitä tilauksia ja tulkki- ja varauksia, ja sitten tohon puhelinpalveluun myös auttamaan siirtämään aikoja jos on poissaoloja enemmän kuin varahenkilöitä on, ja he tekee muutenkin tämmöisiä juoksevia asioita ja ohjaa asiakkaita, ovat siinä luukulla, niin se on ollut kyllä ihan superhyvä, että sitten on jäänyt terveydenhoitajilla sitä työaikaan niihin varsinaisiin terveydenhoitajan hommiin"*
4. *"Tarvittaisiin semmoisia palveluohjaajia."*
5. *"Olisi netissä joku opas tai palveluohjaaja, jolta voi käydä kysymässä. Miksei neuvoloissakin voisi olla palveluohjaaja tai chat-palveluohjaaja tai jotakin muuta sellaista, että se tieto tavoittaisi perheet."*

Organisatoriset rakenteet ja roolit: Johtajuus

1. *"Vaikka asiakkaalle periaatteessa mitkään asiat, mutta täällä hallinnollisesti on ollu tosi paljon, ja johtajat eri alueilla, niin muuttunut paljon sitten"*
2. *"pomotaso on nyt kauheasti kasvanut että pomoja tuli lisää ja se ei aina tiedä, että keneltä kysyisi ja kuka nyt on kenenkin pomo vai miten se menee."*
3. *"esihenkilöstö on valtavasti vaihtunut, et kolmas esihenkilö tämän vuoden puolella. Ja kaikil annetaan tietysti tilaa, mut se on vähän raskasta tällä tavalla ajatella, et no niin, taas mä selitän, et mitä teen ja mitä tarvitaan ja näin, et se vaatii vähän alaistaitojakin."*
4. *"aikasemmin oli kaks osastonhoitajaa, nyt on neljä leirii osastonhoitajalle. --- Ja aina ku kuulee työkaverilta sit, et no heillä sillai ollaan sanottu, täällä taas vähän toista"*
5. *"esihenkilöitten tehtävä nimenomaan on se koulutusten miettiminen ja järjestäminen ja ylipäänsä sen työn kehittäminen, koska tavallinen työntekijä ei ehdi siinä työn lomassa kehittämään sitä työtään kauheasti. Et kyl se täytyy tulla sielt esihenkilöltä ne, että nyt kehitetään ja voitaisko aatella, et tätä osa-alueetta nyt kehitetään. Et siellä olis se aivoriihi siel esimiehellä. Just se vaatii sitte, et sen esimiehen tulis olla hyvinkin siihen asiaan perehtynyt, et ei oo ihan jostain muusta työtehtävästä hypänny siihen esimiesrooliin."*
6. *"Mut jotenki ehkä semmonen isoissa mittakaavoissa kehittäminen. Et jos aatellaan vaik jostain sähköisiä palveluja, niin se voi olla, et tavallinen työntekijä ei ees tiedä, et mitä kaikkee ois mahdollista. Et "mekihä voitais tehdä tämä kysely vaikka näin" ja "tämmönenki ois mahdollista". Et esihenkilö tois semmosii uusia tuulia myös tietoisuuteen"*
7. *"onnistunut perhekeskustyöskentely vaatii, mä aattelen, et esihenkilölt tosi paljo sisällön osaamista. Semmost substanssiosaamista. "*
8. *"Mä haluaisin Varhelta sellaisen tuen ammattiryhmänä meille. Että tuettaisiin meidän itsensä johtamisen mahdollisuuksia, siihen kannustettaisiin ja rohkaistaisiin."*
9. *"Ja just sellaista koulutusmyönteistä johtamista ja sellaista, että ylipäätään kannustettais ja rohkaistais meitä kaikkia, jotta tulisi sellainen olo, että voisi myös ottaa aikaa lukea esimerkiksi, perehtyä uuteen tutkimustietoon joskus myös työajalla."*