

Laatu ja määrä perheasiain neuvottelukeskusten työssä

Johdanto

Suomen evankelisluterilainen kirkko asettaa vuoteen 2015 ulottuvassa tulevaisuuden strategiassaan ”Meidän kirkko – osallisuuden yhteisö” keskeiseksi tavoitteekseen tukea kotien hengellistä elämää ja perheiden arkielämää. Valtaosa perheistä on edelleen ydinperheitä. Perheen asema ja luonne on kuitenkin muuttunut. Perhe saattaa järjestyä uudelleen useita kertoja yhden ihmiselämän aikana. Myös kirkko tunnustaa ja tunnistaa nykyperheiden monimuotoisuuden, sillä strategiansa mukaisesti se pyrkii olemaan ”entistä avoimempi elämään monenlaisissa perhetilanteissa olevien sekä yksin elävien kanssa”. Piispojen puheenvuorossa perheestä, avioliitosta ja seksuaalisuudesta (Rakkauden lahja, 2008) todetaan, että ihanteet eivät aina toteudu ja kriisit kuuluvat elämään.

Kirkon perheneuvonta on toiminut jo yli 65 vuoden ajan yhteiskunnan ylläpitämisen tukiverkoston rinnalla parien, perheiden, ja yksilöiden kriiseissä. Perheneuvonnan tavoitteena on pääsääntöisesti se, että kriisit eivät johtaisi perheiden hajoamiseen. Mikäli tämä ei ole vältettävissä, on työn painopiste perheen jäsenten, erityisesti lasten, hyvinvoinnin turvaaminen muuttuneessa elämäntilanteessa.

Kirkkohallituksen täysistunnon hyväksymässä kirkon perheneuvonnan strategiassa ”Meidän kirkko - mukana perheiden arjessa” perheneuvonnan perustehtävä on määritelty seuraavasti: Kirkon perheneuvonta tarjoaa ammatillista keskusteluapua parisuhteen ja perheen kysymyksissä sekä elämän kriisitilanteissa.

Maassamme on paikallisia perheasiain neuvottelukeskuksia neljäkymmentäkolme. Valtaosalla niistä on ostopalvelusopimuksia kuntien kanssa. Neuvottelukeskuksissa asiakastyötä tekevien perheneuvojen yhteismäärä on 171 ja vastaanottosihteerien 32. Asiakaskäyntien määrä on ollut jatkuvassa nousussa, vuonna 2010 käyntejä oli yli 87 000 ja asiakkaita lähes 17 500. Miesten osuus asiakkaista oli 42 %. Pelkästään määrällisesti arvioituna neuvottelukeskuksissa tehtävä asiakastyö edustaa merkittävää resurssia koko maan avohuollon verkostossa.

Kirkkohallituksen toiminnalliseen osastoon kuuluva perheasiain yksikkö (vuoden 2012 alusta kasvatus- ja perheasiain yksikkö) ja kirkon perheasiain toimikunta vastaavat perheneuvontatyön kehittämisestä ja koordinoinnista.

1. Hyvän laadun peruselementit

Pyrittäessä kehittämään perheasiain neuvottelukeskusten palvelujen laatua on otettava huomioon sekä asiakkaiden, neuvottelukeskusten ja niiden työntekijöiden kuin myös keskusten ylläpitäjien ja yhteiskunnan eri toimijoiden näkökulmat.

- Asiakkaan näkökulmasta palvelujen laatu näkyy ennen kaikkea työntekijän ammattitaitona ja pätevyyttenä sekä luotettavana ja inhimillisenä vuorovaikutuksena.

- Työn oikea mitoitus on laadun tärkeä peruselementti. Asiakkaita varten tulee olla riittävästi aikaa, tilaa ja rauhaa. Kiireinen ja stressaantunut työntekijä jättää asiakkaat aina epävarmoiksi saamansa palvelun laadusta. Työntekijän ammattitaito, luotettavuus ja inhimillinen vuorovaikutus tavoittavat asiakkaat vain silloin, kun työ on oikein mitoitettu ja resurssoitu.
- Jokaisella neuvottelukeskusten työntekijällä on oltava mahdollisuus työparin tai tiimin käyttöön asiakastyössä. Erityisesti yhden työntekijän keskuksissa tulisi turvata mahdollisuus kollegiaaliseen vuorovaikutukseen.
- Laadun tärkeitä osatekijöitä ovat palvelun oikea-aikaisuus, riittävyys ja vaivaton tavoitettavuus.
- Neuvottelukeskusten asiakkaiden on voitava luottaa keskusten kaikessa toiminnassa noudatettavaan valtion ja kirkon lainsäädännön edellyttämään luottamuksellisuuteen.
- Neuvottelukeskuksissa on järjestettävä palvelun laadun seuranta ja arvioitava säännöllisesti toiminnan vaikuttavuutta.
- Sekä neuvottelukeskusten asiakkaiden kuin myös työntekijöiden on oltava selvillä niistä menettelytavoista, joihin asiakkaat voivat turvautua halutessaan valittaa saamastaan palvelusta.
- Palvelun ulkoiset tekijät, kuten asianmukaiset ja viihtyisät tilat vaikuttavat myös olennaisesti palvelun laatuun.

2. Pätevyys ja työtehtävät

Perheasiain neuvottelukeskusten johtajilta ja perheneuvojilta edellytetään piispainkokouksen päätöksen (12.3.2003, §1) nojalla soveltuvaa ylempää korkeakoulututkintoa. Sekä johtajiksi että perheneuvojiksi valittavilta edellytetään lisäksi osallistumista soveltuvuustutkimukseen ja erikoistumiskoulutukseen. Vastaanottosihteerien kelpoisuusehtona on tehtävään soveltuva koulutus. Myös vastaanottosihteereiden valinnassa on suositeltavaa käyttää soveltuvuustutkimusta.

Perheneuvojan keskeisenä tehtävänä on olla auttamassa ja tukemassa sellaisissa parisuhteeseen ja perheeseen liittyvissä ongelmissa ja ristiriitatilanteissa, jotka ovat uhkaamassa tai vaarantamassa asianomaisten henkilöiden, lapsiperheiden osalta erityisesti lasten, tasapainoista psyykkistä ja sosiaalista kehitystä.

Työntekijän tehtäviin kuuluu asiakkaan ongelmien kartoitus ja arviointi, yhteistyösopimuksen tekeminen, yhteistyömuodon valinta, terapian toteutus sekä yhteistyösuhteen lopetus ja sen toteutumisen arviointi. Asiakastyön ohella perheneuvojan tehtäviin kuuluu koulutuksellista ja työnohjauksellista toimintaa. Paikallisista olosuhteista ja tiimin sisäisestä työnjaosta riippuen perheneuvoja voi lisäksi osallistua perhekasvatustyöhön, työyhteisöjen kehittämiseen ja tiedotuksellisiin tehtäviin. Aluehallintoviraston (ent. lääninhallitus) myöntämä lupa tehdä avioliittolain (§ 20-23a) mukaista perheasioiden sovittelua on 33 neuvottelukeskuksessa.

Neuvottelukeskusten johtajan työnkuvaan kuuluvat samat tehtävät kuin perheneuvojallakin.

Lisäksi johtaja vastaa yhteydenpidosta sekä taustayhteisöihin että kunnallisiin ja kolmannen sektorin yhteistyökumppaneihin. Johtajan tehtäviin kuuluvat niin ikään vastuu yksikön toimintaedellytysten turvaamisesta, työn käytännölliset järjestelyt sekä henkilöstön johtaminen ja toiminnan strateginen suunnittelu. Johtokuntatyöskentelyssä johtajalle kuuluu hallinnollisten asioiden valmistelu ja asioiden esittely.

Toiminnan jatkuva kehittäminen edellyttää työalaaan liittyvän sekä kotimaisen että kansainvälisen tutkimuksen seuraamista, työhön liittyvien selvitysten tekemistä sekä huolehtimista henkilöstön ammattitaidon ylläpitämisestä ja työssä jaksamisesta. Työn kehittäminen tapahtuu yhdessä muiden työntekijöiden ja luottamushenkilöiden kanssa. Neuvottelukeskukseen johtajalle kuuluu vastuu asiakastyön tarkoituksenmukaisen toteutumisen seurannasta koko yksikön osalta sekä vastuu edellytysten luomisesta koulutukselliselle, työnohjaukselliselle ja tiedottavalle toiminnalle.

Vastaanottosihteeri luo hyvän ja luottamuksellisen ensikontaktin asiakkaaseen, kartoittaa asiakkaan avun tarpeen sekä antaa tarvittaessa välitöntä kriisiapua. Vastaanottosihteeri suorittaa asiakkaiden alkuhaastattelut sekä ajanvaraus- ja vastaanottotilanteisiin liittyvät tehtävät. Hän tekee toimintaan ja hallintoon liittyvät toimistotehtävät sekä antaa informaatiota asiakkaille, yhteistyökumppaneille ja työyhteisön henkilökunnalle.

3. Ammattitaidon ylläpitäminen ja kehittäminen

Uusilta perheneuvojilta edellytettävä, psykoterapeutin ammattinimikkeeseen (Valvira) oikeuttava erikoistumiskoulutus antaa tarvittavat perusedellytykset perheneuvojana toimimiselle. Erikoistumiskoulutuksessa saatuja pari- ja perheterapeuttisia perusvalmiuksia on kuitenkin jatkuvasti vahvistettava ja pidettävä ajan tasalla. Työntekijän työmotivaatioon ja työssä jaksamiseen voidaan vaikuttaa myönteisesti kiinnittämällä huomiota henkilöstön kehittymismahdollisuuksiin ja osaamisen ylläpitämiseen palvelussuhteen alkaessa ja sen aikana.

Kirkon henkilöstökoulutussopimuksessa henkilöstökoulutus nähdään osana seurakunnan toiminnan ja talouden suunnittelua ja laadun parantamista. Koulutuksen avulla seurakunta kehittää toimintojaan, parantaa henkilöstönsä työskentelyvalmiuksia, työtyytyväisyyttä ja henkistä hyvinvointia. Henkilöstön kehittymismahdollisuuksien tukemiseen liittyvät kirkossa seuraavat osa-alueet: perehdyttäminen, täydennys- ja uudelleen koulutus, työnohjaus sekä sielunhoito ja hengellinen ohjaus. Työntekijöiden työmotivaatiota ja jaksamista on tuettava myös kehittämällä avointa työilmapiiriä ja palautekäytäntöjä.

Perheneuvonnan asiakastyö on monella tavalla hyvin vaativaa ja kuluttavaa. Perheneuvoja joutuu päivittäin kohtaamaan asiakkaiden vaikeita ja ristiriitaisia tunnekokemuksia. Työn kuormittavuuden kannalta on oleellista myös se, että perheneuvoja vastaa keskusteluavun antamisesta ja terapiasta pääsääntöisesti yksin. Koulutussopimukseen sisältyvää määrärahasuositukselta sovellettaessa on perheneuvonnan osalta annettava riittävä painoarvo terapeutin asiakastyön erityiselle vaativuudelle ja psyykkiselle kuormittavuudelle.

Henkilöstön valmiutta hoitaa työtehtäviään kehitetään suunnitelmallisesti myös työnohjauksella ja konsultaatiolla. Mielenterveyslaissa todetaan, että laissa tarkoitettujen avoimuuden

palvelujen antaminen ”edellyttää toimivaa työnohjauksen järjestelmää”. Kirkon perheneuvonta on laadullisesti täysin rinnastettavissa muihin terapeuttista vuorovaikutusta toteuttaviin palveluihin, joiden välttämätön osa työnohjaus on. Samoin terveydenhuollon ammattihenkilöistä annettu laki ammattitaidon ylläpitämisestä ja kehittämisestä on sekin perustellusti sovellettavissa koskemaan myös perheneuvojia. Täten perheneuvojienkin tulee voida työaikaan osallistua joka vuosi riittävässä määrin ammattitaitoaan ylläpitävään ja kehittävään koulutukseen, konsultointiin ja työnohjaukseen sovitun suunnitelman mukaan. Työnohjaukseen liittyvät korvaukset määräytyvät kirkon virka- ja työehtosopimuksen mukaisesti.

Kirkon perheasiain yksikkö järjestää myös vastaanottosihteereille erikoistumiskoulutuksen. Vastaanottosihteerien työn vaativuus ja kuluttavuus huomioon ottaen on heille turvattava lisäksi riittävät mahdollisuudet jatko- ja täydennyskoulutukseen sekä konsultointiin ja työnohjaukseen.

Palvelun laatu ja perheneuvojan ammatillisuus edellyttävät hyvää ammattietiikkaa. Huomatava osa perheneuvojista kuuluu sellaisiin ammattikuntiin, joille on jo laadittu ammattieettiset ohjeet. Tämän lisäksi perheneuvonnalle on laadittu omat ammattieettiset ohjeet, jotka hyväksytty Kirkon perheasiain toimikunnassa 7.10.2011.

4. Työn mitoitus ja suunnitelmallisuus

Perheneuvojan työn koostuessa pääasiassa parineuvotteluista on havaittu, että kohtuullinen työmäärä työn laadun ja työssä jaksamisen takaamiseksi on noin neljä asiakastapausta päivässä. Sielunhoidollinen ja terapeuttinen asiakastyö vaatii jatkuvaa työn arviointia laadun ja määrän suhteen.

Perheneuvojan työn mitoituksen tulee olla sellainen, että asiakastyön lisäksi on riittävä mahdollisuus muihin perheneuvonnan piiriin kuuluviin työtehtäviin, yhteistyö- ja suunnittelutehtäviin, koulutukseen ja työnohjaukseen. Monipuolinen työote edesauttaa työntekijän jaksamista.

Neuvottelukeskuksissa on huolehdittava siitä, että vuosittaisten työsuoritemäärien pohjalta laskettavat yksittäisten asiakaskäyntien kustannukset ovat vertailukelpoisia muiden palveluja tarjoavien tahojen vastaaviin kustannuksiin.

Asiakkaiden kanssa tehdään tavoitteellinen työskentelysuunnitelma. Siinä huomioidaan asiakkaan tulonsyy, muutoksen tarve, elämäntilanne ja perhesuhteet. Työskentelyn edistymistä arvioidaan aktiivisesti sen kuluessa. Asiakkuuden päätyttyä työprosessia arvioidaan mm. asiakastyytyväisyyskyselyllä. Perheneuvonnan strategian mukaisesti tavoitteena on laatia yhtenäinen, valtakunnallinen palautemenettely asiakaspalautteen saamiseksi.

5. Palvelujen oikea-aikaisuus, riittävyys ja vaivaton tavoitettavuus

Hyvään laatuun liittyy palvelujen oikea-aikaisuus, riittävyys ja vaivaton tavoitettavuus. Kirkon perheneuvontaa koskeva kirkon perheasiain toimikunnan suositus on yksi perheneuvojan

virka 20.000 asukasta kohti. Suositus on tarkoitettu koko maata koskeväksi ja suuntaa antavaksi. Haja-asutusalueella tulee suosia mieluummin sivuvastaanottojen järjestämistä kuin yhden työntekijän neuvottelukeskusta.

Perheneuvontapalvelut on järjestettävä siten, että asiakkaiden on helppo saada tietoa ja ottaa niihin yhteyttä. Perheneuvontapalvelujen tulee sijaita alueellisesti mahdollisimman lähellä asiakasta ja palvelujen kynnyksen tulee olla matala. Palvelujen tavoitettavuuden kannalta on suunnitelmallisella tiedottamisella keskeinen merkitys. Kiireellisen avun tarpeessa olevia varten on varattava hoitoaikoja. Erityisesti lasten haavoittuvuus on huomioitava avun kiireellisyttä arvioitaessa.

6. Tilat

Kaikilla työntekijöillä, erityisesti vastaanottosihteereillä, tulee olla jokaisessa perheneuvonnan toimipisteessä työtehtävään nähden riittävästi mitoitettu työhuone, jonka valaistuksen, äänieristyksen ja muiden olosuhteiden on oltava luottamukselliseen asiakastyöhön sopivat ja terveelliset. Työ- ja odotustilojen viihtyisyys ja tarkoituksenmukaisuus viestii niin työntekijöiden kuin asiakkaidenkin arvostuksesta. Jos työhön sisältyy ryhmäneuvotteluja, on niitä varten oltava käytettävissä asianmukainen neuvotteluhuone. Lapsiasiakkaat tulee huomioida työtilojen varustelussa.

Työhuoneessa ja muissa työtiloissa tulee olla vastaanotto- ja muuhun työhön sopivat asianmukaiset kalusteet. Asiakasta koskeville asiakirjoille ja muulle materiaalille on oltava tarkoituksenmukaiset lukittavat tilat. Luottamuksellisuuden vuoksi myös tietojärjestelmän on oltava suojattu.

Työtilojen turvallisuuteen on myös kiinnitettävä huomiota. Työntekijöillä on oltava mahdollisuus hälyttää itselleen nopeasti apua ja poistua työtilasta omaa turvallisuuttaan uhkaavissa tilanteissa. Asiakkaita varten tulee olla riittävät ja tarkoituksenmukaiset odotustilat. Työ- ja odotustilat ja niiden sisäänkäynnit on mitoitettava riittävän väljiksi myös pyörätuolia käyttäviä ja muita erityisryhmiä ajatellen.