



**PERHENEUVONNAN
ETIIKKA**

—

**LAATU JA MÄÄRÄ
PERHENEUVONNASSA**

PERHENEUVONNAN ETIIKKA

—

LAATU JA MÄÄRÄ PERHENEUVONNASSA

Kirkkohallitus
Helsinki 2019

Perheneuvonnan etiikka
Laatu ja määrä perheneuvonnassa

Työryhmä *Perheneuvonnan etiikka*
Eija Harmanen, Lauri Anttila ja Heli Pruuki.

Työryhmä *Laatu ja määrä perheneuvonnassa*
Heidi Alatalja, Anne Anttonen, Hanna Bergström, Katja Koskinen, Sari-Annika
Pettinen, Pekka Puukko, Ulla Ristolainen, Leena Varha ja Seppo Viljamaa.

© Kirkkohallitus

Julkaisusarjan ulkoasu
Unigrafia / Hanna Sario

Julkaisun taitto
gstj / Teemu Junkkaala

ISBN 978-951-789-658-0

SISÄLLYS

Perheneuvonnan etiikka 4

LINKKEJÄ 4

JOHDANTO 4

PERHENEUVONNAN ETIIKAN NELJÄ NÄKÖKULMAA 5

Ammatillisuus 5

Suhde asiakkaaseen 5

Suhde työyhteisöön 6

Suhde kirkkoon työnantajana 6

Laatu ja määrä perheneuvonnassa 7

JOHDANTO 7

HYVÄN LAADUN PERUSELEMENTIT 7

PERHENEUVONNAN TYÖNTEKIJÄN KELPOISUUS JA AMMATTITAITO 8

AMMATTIT AidON YLLÄPITO JA KEHITTÄMINEN 8

TYÖSKENTELYN PERIAATTEET 9

TYÖN MITOITUS JA SUUNNITELMALLISUUS 10

PALVELUJEN OIKEA-AIKAISUUS, RIITTÄVYYS JA MATALA KYNNYS 10

YHTEISTYÖ MUIDEN TOIMIJOIDEN KANSSA 11

LAADUNARVIOINTI 11

ASIANMUKAISET, TURVALLISET JA VIIHTYISÄT TILAT 11

PERHENEUVONNAN ETIIKKA

Linkkejä

Kohtaaminen kantaa. Kirkon perheneuvonnan suunta vuoteen 2022.

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwjPK2wp3lAhXyIYsKHSdXC8EQFjAAegQIABAH&url=https%3A%2F%2Fevl.fi%2Fdocuments%2F1327140%2F38205846%2FKohtaaminen%2Bkantaa%2B-%2BPerheneuvonnan%2Bsuunta%2Bvuoteen%2B2022%2Fc23e4994-791f-4dae-cca6-18047100a0a9&usg=AOvVaw2JVmScAxVrCJ2ApOr-fyAE>

Turvallinen seurakunta

<https://evl.fi/documents/1327140/39461555/Turvallinen+seurakunta+-ohjeistus/d7914fda-53ac-7c79-a85f-c7d6768c7776>

Aika puhua – aika vaieta. Rippisalaisuus ja vaitiolovelvollisuus kirkossa.

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwj2xsbswp3lAhXjo4sKHWnlBawQFjAAegQIABAH&url=http%3A%2F%2Fnotes.evl.fi%2Fjulkaisut.nsf%2FACF637516B7ACoA8C2257E2E0012D4D6%2F%24FILE%2FAika_puhua_NET.pdf&usg=AOvVaw3oy2ZQ2eSdiFs6NrSXpTJS

Papiston eettiset ohjeet

<https://www.akiliitot.fi/00010184-papin-ammattietiikka>

Psykologiliiton ammattieettiset ohjeet

https://www.psyli.fi/tietoa_psykologeista/psykologin_ammattietiikka/psykologien_ammattieettiset_periaatteet

Johdanto

Perheneuvonnan suuntaviivat vuoteen 2022 määrittelee kirkon perheneuvonnan perustehtävän seuraavasti: ”Kirkon perheneuvonnassa vahvistamme kokonaisvaltaista hyvinvointia kohtaamalla ihmisiä sielunhoidollisen ja terapeutin keskustelun avulla parisuhteen ja perheen eri vaiheissa sekä kriisitilanteissa.” Asiakirja kuvailee, että perheneuvonnan arvoja ovat usko, toivo ja rakkaus. ”Niin pysyvät nämä kolme: usko, toivo, rakkaus. Mutta suurin niistä on rakkaus.” Uskomme Jumalan hyvään tahtoon ja läsnäoloon vaikeissakin elämäntilanteissa. Jumalan armo ja rakkaus välittyvät kohtaamisissa synnyttäen toivoa ja luottamusta. Auttaminen on lähimmäisen rakastamista vastaamalla hänen todelliseen tarpeeseensa. Perheneuvonnan vision asiakirja määrittelee seuraavasti: Kohtaamme apua ja tukea tarvitsevia. Toimimme aktiivisesti yhteistyöverkostoissa ja etsimme jatkuvasti uusia toimintatapoja parisuhteiden ja perheiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tukemiseksi ja vahvistamiseksi.

Perheneuvonta sitoutuu Suomen lakiin ja kirkkolakiin. Lisäksi perheneuvontaan

liittyvät hoitotyön eettiset ihanteet ja periaatteet. Perheneuvonnan tulee olla eettisesti korkeatasoista palvelua. Tähän asiakirjaan on muotoiltu eettisiä suuntaviivoja. Eettisten ohjeiden ja periaatteiden noudattaminen on kuitenkin harvoin helppoa ja yksinkertaista. Tilanteet voivat olla monisyisiä eikä eettinen ratkaisu ei ole useinkaan nopea tai hätäinen. Perheneuvojan työ on vaikeiden asioiden äärellä olemista, niihin suhtautumista ja niiden sanoittamista. Etiikan tulokulma on siinä aina läsnä.

Perheneuvonnan etiikan neljä näkökulmaa

Perheneuvonnan työntekijä on tekemisissä ihmiselämän herkkyyden ja haavoittuvuuden kanssa ja voi toiminnallaan vaikuttaa merkittävästi yksilön ja perheen elämään. Perheneuvonnan työntekijän tuleekin olla syvästi tietoinen työhönsä liittyvästä eettisestä vastuusta perheneuvontatyön ammattilaisena suhteessa asiakkaaseen, työyhteisöön ja kirkkoon työnantajana.

AMMATILLISUUS

Perheneuvonnan työntekijä

- kohtaa asiakkaan myötäeläen niin, että asiakas voi kokea tulevansa kuulluksi ja ymmärretyksi.
- seuraa työtään koskevaa lainsäädäntöä.
- pitää huolta oman ammattitaitonsa ylläpitämisestä ja kehittämisestä, työnohjauksesta sekä työnsä laadusta ja sen arvioinnista.
- tutkii omia arvojaan ja asenteitaan sekä niiden ristiriitaisuuksia tavalla, joka antaa tilaa työssä kohdattavalle erilaisuudelle.
- tiedostaa käyttävänsä auttamistilanteessa valtaa ja on vastuussa rakentaa suhdetta asiakkaaseen ammatillisesti niin, että aito luottamus on mahdollinen.
- noudattaa vaitiolo- ja ilmoitusvelvollisuutta lain säätämällä tavalla. Epäselvissä tilanteissa hakee tukea ja konsultointia.
- noudattaa tietosuojalainsäädäntöä.
- tiedostaa oman auttamisen ja asiakassuhteiden rajat ja ohjaa asiakasta tarvittaessa toiselle perheneuvojalle tai erityisasiantuntemuksen ja muiden palveluiden piiriin.
- tiedostaa omasta elämänhistoriastaan ja -tilanteestaan mahdollisesti aiheutuvat riskit työelleen sekä hakee itselleen apua.
- huolehtii omasta jaksamisestaan tekemällä muutakin kuin asiakastyötä ja pohtii asiakastyönsä määrää ja laatua esimiehen kanssa.
- on armollinen itselleen, jos ei aina omasta mielestä kykene työhönsä parhaalla tavalla.

SUHDE ASIAKKAASEEN

Suhteessa asiakkaaseen perheneuvonnan työntekijä

- kunnioittaa asiakkaan erilaisuutta, arvoja ja ainutkertaisuutta kristillisen ihmiskäsityksen pohjalta ja samaan aikaan on rohkea ottamaan puheeksi vaiettuja asioita.

- on herkkävaistoinen ja rohkea perheenjäseniä tuhoavan henkisen ja fyysisen väkivallan edessä ja ryhtyy toimimaan sen poistamiseksi, kunnioittaen asiakkaita ja rakentaen yhteistyötä heidän kanssaan.
- pitää keskusteluissa esillä lapsen näkökulmaa ja hyvinvointia. Huolehtii lapsen edun toteutumisesta. Uskaltaa ottaa puheeksi sen, jos aikuisten ja lasten edut tai tarpeet näyttävät olevan ristiriidassa.
- tukee avunhakijaa kohti parempaa vointia ja toimivia ihmissuhteita.
- uskaltaa asettaa asiakkaalle rajoja ja sanoa tarvittaessa myös ”ei”.
- harjoittaa jatkuvaa itsereflektiota työssään asiakkaan edun näkökulmasta ja ei esim. lopeta neuvotteluprosessia epäammattillisesti tai pitkitä sitä tarpeettomasti.
- arvioi käytyjä keskusteluja sekä prosessin toimivia ja kehittämiskohtia myös yhdessä asiakkaan kanssa.

SUHDE TYÖYHTEISÖÖN

Suhteessa työyhteisöönsä perheneuvonnan työntekijä

- kantaa oman vastuunsa tiimin työtehtävistä, ilmapiiiristä ja yhteisen työn kehittämisestä. On avoin refleктоimaan myös omaa olemistaan osana tiimiä.
- tukee ja edistää myös kollegoiden työntekoa perheneuvonnan asiakkaiden hyväksi.
- toimii työasioissa avoimesti ja kannustavasti suhteessa työtovereihin ja esimieheen.
- huolehtii työnsä luottamuksellisuudesta niin työyhteisössä kuin sen ulkopuolella.
- kunnioittaa työtovereiden erilaisuutta, ymmärtää heidän inhimillisyyttään ja erilaisten elämäntilanteiden tuomia kuormituksia.
- on avoin ottamaan vastaan palautetta omasta työstään ja työkyvystään sekä tarvittaessa ottamaan työtoverin kanssa puheeksi huomiot liittyen tämän työhön, työkykyyn ja hyvinvointiin.
- puuttuu epäasialliseen ja epäammattilliseen puheeseen ja käyttäytymiseen liittyen asiakkaisiin tai työtovereihin.
- esimies ottaa johtamisvastuunsa ja toimii suhteessa työntekijöihinsä luotettavasti, rehdisti ja oikeudenmukaisesti. Esimies huolehtii kollegiaalisen tuen saamisesta.

SUHDE KIRKKOON TYÖNANTAJANA

Kirkon työntekijänä perheneuvonnan työntekijä

- noudattaa työssään kultaisen säännön etiikkaa ja rakkauden kaksoiskäskyä (Matt. 7: 12, Matt. 22: 37-39).
- pyrkii elämässään toteuttamaan uskoa, toivoa, rakkautta ja armollisuutta.
- tiedostaa edustavansa kirkkoa.
- sitoutuu kirkon perheneuvonnan yhteisiin linjauksiin.
- antaa oman panoksensa kirkon työn kehittämiseen.
- välittää perheneuvonnan ammattitaitoa ja ymmärrystä kirkon ja yhteiskunnan eri sektoreille.

LAATU JA MÄÄRÄ PERHENEUVONNASSA

Johdanto

Suomen evankelis-luterilainen kirkko asettaa vuoteen 2022 ulottuvassa strategiassa ”Kohtaaminen kantaa – Kirkon perheneuvonnan suunta vuoteen 2022” keskeiseksi tavoitteikseen avun ja tuen tarjoamisen ihmisille elämän kriisitilanteissa, lapsen edun ja hyvinvoinnin vaalimisen sekä yhteiskunnalliseen keskusteluun osallistumisen ja omasta toiminnasta viestimisen.

Kirkon perheneuvonta on toiminut jo 75 vuoden ajan yhteiskunnan ylläpitämän tukiverkoston rinnalla parien, perheiden ja yksilöiden kriiseissä. Perheneuvonnan perustehtävänä on ihmisen kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin vahvistaminen. Perheneuvonnassa hyvinvointia vahvistetaan kohtaamalla ihmisiä sielunhoidollisen ja terapeutin keskustelun avulla parisuhteen ja perheen eri vaiheissa sekä kriisitilanteissa. Perheneuvonnan toimintaa ohjaavia arvoja ovat usko, toivo ja rakkaus.

Suomessa on 41 perheasiain neuvottelukeskusta. Valtaosalla keskuksista on ostopalvelusopimuksia kuntien ja kuntayhtymien kanssa. Aluehallintoviraston myöntämä lupa tehdä avioliittolain 5. luvun ja sosiaalihuoltolain 17 §:n mukaista perheasioiden sovittelua on 34 neuvottelukeskuksessa.

Perheneuvonnassa työskentelee yli 180 työntekijää. Perheneuvonnan asiakasmäärät ovat kasvaneet jatkuvasti. Vuonna 2018 asiakkaita oli yhteensä 18 468. Miesten osuus asiakkaista oli 44 %. Pelkästään määrällisesti arvioituna neuvottelukeskuksissa tehtävä asiakastyö edustaa merkittävää resurssia koko maan avohuollon verkostossa. Kirkkohallituksen toiminnalliseen osastoon kuuluva kasvatus ja perheasiat -yksikkö (KKP) vastaa perheneuvontatyön valtakunnallisesta kehittämisestä ja koordinoinnista.

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.

Hyvän laadun mittarit perheneuvonnassa ovat

- työntekijän kelpoisuus ja ammattitaito
- työntekijän ammattitaidon ylläpito ja kehittäminen
- työskentelyn periaatteet
- työn mitoitus ja suunnitelmallisuus
- palvelun oikea-aikaisuus, riittävyys ja matala kynnyks
- yhteistyö muiden toimijoiden kanssa
- laadunarviointi
- asianmukaiset, turvalliset ja viihtyisät tilat

Perheneuvonnan työntekijän kelpoisuus ja ammattitaito

Perheasiain neuvottelukeskusten johtajilta ja perheneuvojilta edellytetään soveltuvaan ylempää korkeakoulututkintoa. Johtajaksi sekä perheneuvojaksi valittavalta edellytetään kirkon perheneuvonnan erityiskoulutuksen suorittamista. Koulutukseen pääsyn ehtona on hyväksytyt tulokset soveltuvuustutkimuksesta.

Vastaanottosihteerien kelpoisuusehtona on tehtävään soveltuva koulutus. Myös vastaanottosihteereiden valinnassa on suositeltavaa käyttää soveltuvuustutkimusta.

Perheneuvojan keskeisenä tehtävänä on vahvistaa ihmisen kokonaisvaltaista hyvinvointia kohtaamalla hänet sielunhoidollisen ja terapeuttisen keskustelun avulla parisuhteen ja perheen eri vaiheissa ja kriisitilanteissa. Asiakastyön ohella perheneuvojan tehtäviin voi kuulua koulutuksellista ja työnohjauksellista toimintaa. Paikallisista olosuhteista ja tiimin sisäisestä työnjaosta riippuen perheneuvoja voi lisäksi osallistua seurakunnan perhelähtöiseen työhön sekä työyhteisöjen kehittämiseen ja tiedotuksellisiin tehtäviin.

Neuvottelukeskuksen johtajan työhön kuuluvat samat tehtävät kuin perheneuvojallakin. Lisäksi johtaja vastaa yhteydenpidosta yhteiskunnallisiin toimijoihin ja kolmannen sektorin yhteistyökumppaneihin. Johtajan tehtäviin kuuluu vastuu yksikön toimintaedellytysten turvaamisesta, työn käytännön järjestelyistä sekä henkilöstön johtamisesta ja toiminnan strategisesta suunnittelusta. Johtajalle kuuluu hallinnollisten asioiden valmistelu yhteistyössä luottamushenkilöiden kanssa ja asioiden esittely hallintoelimissä.

Toiminnan jatkuva kehittäminen edellyttää johtajalta pari- ja perheterapiaan liittyvän kotimaisen ja kansainvälisen tutkimuksen seuraamista, perheneuvontaan liittyvien selvitysten tekemistä sekä huolehtimista henkilöstön ammattitaidon ylläpitämisestä ja työssä jaksamisesta. Työn kehittäminen tapahtuu yhdessä muiden työntekijöiden ja luottamushenkilöiden kanssa. Neuvottelukeskuksen johtajan vastuulla on seurata yksikössä tehtävän asiakastyön tarkoituksenmukaista toteutumista sekä luoda edellytyksiä koulutukselle, työnohjaukselle ja tiedottamiselle.

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

Ammattitaidon ylläpito ja kehittäminen

Perheneuvojat käyvät kirkkohallituksen järjestämän perheneuvonnan erityiskoulutuksen (60 op, KS 127), joka antaa perusvalmiudet pari- ja perheterapeuttiseen työskentelyyn. Erityiskoulutuksessa saatuja perusvalmiuksia on 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. Henkilöstön ammatillista

osaamista kehitetään työntekijöille tarjottavana suunnitelmallisella koulutuksella, joka on tarpeen työntekijän ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi vastaamaan työn ja työtehtävien asettamia vaatimuksia ja ennakoitavissa olevia muuttuvia osaamistarpeita.

Henkilöstön ammatillisen osaamisen kehittämällä vahvistetaan ammattitaitoa, kehitetään seurakunnan toimintoja sekä parannetaan henkilöstön työskentelyvalmiuksia, työtyytyväisyyttä ja henkistä hyvinvointia. Henkilöstön ammatillisen osaamisen kehittämiseen kuuluvat perehdytys, lisä- ja täydennyskoulutus, työnohjaus sekä hengellinen ohjaus. Työntekijöiden työmotivaatiota ja jaksamista on tuettava myös kehittämällä avointa työilmapiiriä ja palautekäytäntöjä.

Perheneuvonnan asiakastyö on monella tavalla vaativaa ja kuluttavaa. Perheneuvoja joutuu päivittäin kohtaamaan asiakkaiden vaikeita ja ristiriitaisia tunteita. Työn kuormittavuutta lisää se, että perheneuvoja työskentelee vaativissa asiakastilanteissa pääsääntöisesti yksin. Perheneuvonnan koulutustarpeita mietittäessä on syytä huomioida terapeutin asiakastyön erityinen vaativuus ja psyykkinen kuormittavuus.

Perheneuvonnan henkilökunnan valmiutta hoitaa työtehtäviään kehitetään suunnitelmallisesti myös työnohjauksella ja konsultaatiolla. Perheneuvojen tulee voida työaikanaan osallistua riittävissä määrin ammattitaitoaan ylläpitävään ja kehittävään koulutukseen, konsultointiin ja/tai työnohjaukseen sovitun suunnitelman mukaisesti. Työnohjaukseen ja koulutukseen liittyvät korvaukset määräytyvät kirkon virka- ja työehtosopimuksen mukaisesti.

Kasvatus ja perheasiat yksikkö järjestää myös vastaanottosihteerien koulutusta. Vastaanottosihteerien työn vaativuuden vuoksi on myös heille turvattava riittävät mahdollisuudet jatko- ja täydennyskoulutukseen sekä konsultointiin ja työnohjaukseen.

Palvelun laatu ja perheneuvojan ammatillisuus edellyttävät hyvää ammattietiikkaa. Perheneuvonnan etiikka -asiakirja on hyväksytty Kirkkohallituksen virastokollegiossa 31.10.2019.

Työskentelyn periaatteet

Ammatillinen ja laadukas työskentely perustuu luotettavuuteen ja inhimilliseen vuorovaikutukseen. Perheneuvonnan työntekijä on sitoutunut valtion ja kirkon lainsäädännön edellyttämään vaitioloon sekä ilmoitusvelvollisuuteen ja niiden noudattamiseen. Työntekijän tulee tietää riittävästi työtä ohjaavasta lainsäädännöstä ja informoida siitä tarvittaessa asiakasta.

Perheneuvonnan työntekijä sitoutuu työssään noudattamaan voimassa olevaa henkilötietojen käsittelyä koskevaa lainsäädäntöä. Henkilötietojen käsittelystä on ohjeistettu Turvallinen seurakunta -asiakirjassa sekä sitä täydentävässä Turvallinen perheneuvonta -asiakirjassa.

Perheneuvonnan työntekijän tulee olla tietoinen niistä menettelytavoista, joihin asiakkaat voivat turvautua halutessaan valittua saamastaan palvelusta. Työntekijän tulee tarvittaessa informoida asiakasta hänen oikeusturvakeinoistaan.

Työn mitoitus ja suunnitelmallisuus

Keskuskohtaista henkilöresurssia arvioidessa tulee huomioida alueen asukasmäärä, alueen muut palveluntuottajat sekä yhteistyö muiden toimijoiden kanssa. Myös asiakkuussuhteiden ja asiakasaikojen pituus vaikuttavat tarvittavaan henkilöresurssiin. Lisäksi tulee arvioida mahdollisten yhteistyösopimusten ja kumppanuussopimusten myötä tuleva kysyntä.

Sielunhoidollinen ja terapeutin asiakastyö vaatii jatkuvaa työn arviointia laadun ja määrän suhteen. Perheneuvojan työn mitoituksessa tulee huomioida mahdollisuus käyttää riittävästi aikaa muihin työhön kuuluviin tehtäviin asiakastyön lisäksi, kuten kirjauksiin, yhteistyö- ja suunnittelutehtäviin, koulutukseen ja työnohjaukseen. Monipuolinen työote edesauttaa työntekijän jaksamista. Kohtuullista asiakasmäärää arvioidessa tulee huomioida asiakasaikojen pituus, asiakkaiden kokonaismäärä, asiasisällöt, asiakaskirjaamisten laajuus sekä se, onko kyseessä yksilö-, pari- vai perhetapaaminen. Asiakaskäyntien välissä tulee olla riittävä tauko. Jos kaikki asiakkaat eivät ole pareja, neljää asiakastapaamista päivässä voidaan pitää kohtuullisena asiakastyön määränä.

Laadukkaaseen asiakastyöhön kuuluu se, että perheneuvoja huolehtii riittävästä tauoista asiakkaiden välissä. Perheneuvonnan keskuksen työntekijöiden asiakasmääriä ja asiakaskäyntimääriä tulee tarkkailla, jotta työssä jaksaminen mahdollistuu. Johtajan tehtävä on huolehtia asiakasmäärän ja päivittäisen asiakastyön tasapuolisesta jaosta.

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

Laadukas asiakastyö on tavoitteellista ja suunnitelmallista. Asiakkaan ja perheneuvojan välisen yhteistyön rajojen tulee olla yhdessä sovittuja ja kaikkien osapuolten tiedossa. Asiakkaiden ja työntekijän tulee tietää, paljonko tapaamiseen on varattu aikaa, kuinka usein tavataan ja mitä työskentelyllä tavoitellaan. Asiakkaiden kanssa tehdään työskentelysuunnitelma. Siinä kartoitetaan asiakkaan tulon syy, muutoksen tarve, elämäntilanne, perhesuhteet sekä hahmotetaan yhdessä asiakkaan kanssa työskentelylle tavoite, jota voidaan työskentelyn aikana tarkentaa ja arvioida. Työskentelyn edistymistä arvioidaan aktiivisesti sen kuluessa. Lopettamisesta tulee sopia etukäteen niin, että asiakas ja perheneuvoja voivat varautua siihen. Lopetuksessa arvioidaan tavoitteiden toteutumista ja työskentelyä.

Asiakkaita varten tulee olla riittävästä aikaa, tilaa ja rauhaa. Kiireinen ja stressaantunut työntekijä jättää asiakkaat epävarmoiksi saamansa palvelun laadusta. Työntekijän ammattitaito, luotettavuus ja inhimillinen vuorovaikutus tavoittavat asiakkaat vain silloin, kun työ on oikein mitoitettu ja resursoitu.

Perheneuvojalle on hyvä järjestää mahdollisuus työparin tai tiimin käyttöön asiakastyössä. Työpari voi olla yhteistyökumppani tai seurakunnan työntekijä.

Palvelujen oikea-aikaisuus, riittävyys ja matala kynnys

Hyvään laatuun liittyy palvelujen oikea-aikaisuus, riittävyys ja matala kynnys. Perheneuvontapalvelut on järjestettävä siten, että asiakkaiden on helppo saada keskukselta ja sen palveluista tietoa ja ottaa yhteyttä. Perheneuvontapalvelujen tulee

sijaita alueellisesti mahdollisimman lähellä asiakasta. Haja-asutusalueella tulee suosia mieluummin sivuvastaanottojen järjestämistä kuin yhden työntekijän neuvottelukeskuksia.

Perheasiain neuvottelukeskukset ovat olleet mukana kansallisessa lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmassa LAPEssa, jossa on luotu lasten, nuorten ja perheiden palveluita yhteistyössä kuntien, kuntayhtymien, sosiaali- ja terveyspalveluiden, järjestöjen, yksityisen puolen ja seurakunnan kanssa. Tämän yhteistyön tuloksena palvelut on haluttu viedä sinne, missä perheet ovat jo valmiiksi. Kasvatus- ja perheneuvontaa on viety esimerkiksi kouluihin ja neuvoloihin sekä keskitetty rakenteilla oleviin Perhekeskuksiin. Perheneuvonnan kannalta tämä tarkoittaa sitä, että perheneuvontaa voidaan tarjota useissa eri paikoissa yhteistyössä muiden toimijoiden palveluiden kanssa.

Kiireellisen avun tarpeessa olevia varten on varattava kriisiaikoja huomioiden alueen muiden toimijoiden rooli ja sovitut vastuualueet. Erityisesti lasten haavoittuvuus on huomioitava avun kiireellisyyttä arvioitaessa. Asiakas tulee ohjata muiden palveluiden piiriin, jos hänelle ei voida tarjota hänen haluamaansa apua ja tukea.

Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa

Perheneuvonta on seurakunnan työmuoto, joka palvelee niin eri-ikäisiä seurakuntalaisia kuin seurakuntaan kuulumattomiakin. Perheneuvonnassa tuetaan yksilön, parin ja perheen hyvinvointia ammatillisen sielunhoidon ja terapian menetelmin. Perheneuvonnan yhteistyö seurakunnan muiden työmuotojen kanssa on tärkeää. Kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen kuuluu myös palveluohjaus muiden kirkon ja yhteiskunnan palvelujen piiriin. Perheneuvonnan työntekijöiden tulee tuntee muiden paikallisten toimijoiden tarjoamat palvelut. Muiden palveluntuottajien kanssa on hyvä sopia kunkin toimijan erityisrooli yhteisessä palveluverkostossa. Jos perheneuvonta- ja perheasioiden sovittelupalveluita myydään, palvelun ostaja voi määrittellä, millaista palvelua se ostaa ja missä määrin.

Laadunarviointi

Asiakkaan näkökulman ja mielipiteen kuuleminen on osa laadukasta työtä. Perheneuvonnassa kerätään asiakaspalautetta, jonka avulla palvelua ja toimintaa arvioidaan ja kehitetään. Arvioinnin tulee olla luonnollinen osa työskentelyä jo ensimmäisestä istunnosta alkaen. Terapiasuhteen päätyttyä palautetta voidaan kerätä nimettömän palautekyselyn avulla. Myös ryhmätoiminnasta tulee kerätä palautetta.

Asianmukaiset, turvalliset ja viihtyisät tilat

Kaikilla työntekijöillä tulee olla jokaisessa perheneuvonnan toimipisteessä työtehtävään nähden riittävästi mitoitettu työhuone, jonka valaistuksen, äänieristyksen ja muiden olosuhteiden on oltava luottamukselliseen asiakastyöhön sopivat. Työ- ja

odotustilojen viihtyisyys ja tarkoituksenmukaisuus viestii työntekijöiden ja asiakkaiden 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. Työ- ja odotustiloissa tulee huomioida saavutettavuus. Työ- ja odotustilat ja niiden sisäänkäynnit on mitoitettava riittävän väljiksi myös pyörätuolia käyttäviä ajatellen. Tiloihin liittyvistä turvallisuusnäkökohdista on ohjeistettu tarkemmin Turvallinen seurakunta -asiakirjaa täydentävässä Turvallinen perheneuvonta -asiakirjassa.

KIRKKOHALLITUS[†]

ISBN 978-951-789-658-0



SUOMEN[†]
EV. LUT.
KIRKKO