

TUEXI

Alueellinen Nuorten Tukihenkilötoiminta 2007–2010

Loppuarviointi 8.10.2010

Kari Anttila
Atso Juote
Risto Ruokolainen
Markus Anttila
Johanna Oksanen

 **Kehityspiikki**

Sisältö

1. Loppuarvioinnin keskeiset havainnot	1
2. TUEXI -hankkeen tulokset.....	3
2.1. Määrälliset tulokset ja tukihenkilöiden tarve	3
2.2. Tukihenkilötoiminnan sisällölliset tulokset	3
3. TUEXI –hankkeen onnistuminen osallisten kokemana	11
3.1. Tukihenkilötoiminnan onnistuminen.....	12
3.2. Tukihenkilöiden rekrytointi	15
3.3. Tukihenkilöksi hakeutumisen syyt	17
3.4. Tukihenkilöiden koulutus	22
3.5. Tukisuhteen käynnistyminen	25
3.6. Tukisuhteen toteutuminen	28
3.7. Tukihenkilötoiminnan sisältö.....	29
3.8. Tukisuhteen päättäminen	35
3.9. Kehitettävät asiat	35
4. Tukihenkilötoiminnan kustannukset ja hyödyt.....	37
4.1. TUEXI -toiminnan hallinnolliset kulut	38
4.2. Tukisuhteen ylläpitoon kuluvat tunnit.....	39
4.3. Välittömät kulut	39
4.4. Koordinoinnin aiheuttamat kustannukset.....	40
4.5. Vapaaehtoisen tukihenkilötoiminnan taloudellisuus	41
4.6. Kustannukset suhteutettuna hyötyihin	41
5. Sidosryhmien kokemukset: TUEXI -mallin ja toiminnan jalkauttaminen.....	42
5.1. TUEXI-hanke sidosryhmien näkemänä	42
5.2. Kilpailuttaminen juurruttamisen keinona	44
Liite 1: TUEXI -hankkeen loppuarvioinnin toteuttaminen	47

1. Loppuarvioinnin keskeiset havainnot

1. Tukihenkilöitä on koulutettu yli tavoitteeksi asetetun määrän.

Hankkeen aikana on koulutettu yhteensä 108 tukihenkilöä. Alkuperäisenä tavoitteena oli saada toimintaan mukaan 50-70 tukihenkilöä (hankesuunnitelma 2006). Tavoite ylittyi selkeästi.

2. Tukisuhteiden tarve on vuosina 2008-2010 ollut suurin piirtein ennakoitu n. 60 vuodessa.

Jatkossa tukihenkilöiden tarpeen arvioidaan kasvavan useammastakin syystä. Kuntien työntekijät ovat tulleet tietoisemmiksi ehkäisevän lastensuojelutyön tarpeesta ja mahdollisuuksista. Joidenkin kuntien organisaatioissa tukihenkilötyön käyttö on laajentunut sosiaalitoimien ulkopuolelle kouluihin ja perhetyöhön. Sosiaalitoimien sisällä paineinen työtahti on osaltaan estänyt kysyntää toteutumasta. Toisaalta myös sopivien tukihenkilöiden – erityisesti miesten – puute on rajannut kysyntää.

3. TUEXI -toiminta on aikaansaanut tukisuhteissa merkittäviä laadullisia tuloksia.

Loppuarvioinneissa niin nuoret, vanhemmat, tukihenkilöt kuin kuntien ammattilaisetkin arvioivat tukisuhteen hyödyttäneen tuettavaa. Nuorten mielestä keskeistä on ollut virikkeinen toiminta ja sen synnyttämä keskusteluyhteys, jotka ovat yhdessä mahdollistaneet nuorelle tärkeiden asioiden käsittelyn. Tukihenkilöiden mukaan tuettavien kokonaisvaltainen hyvinvointi on parantunut lähes 80% tapauksista. Tukihenkilöillä ja kuntien ammattilaisilla on havaintoja itsetunnon ja vuorovaikutustaitojen kehittymisestä, kouluun ja tovereihin liittyvien ongelmien vähenemisestä, ongelmakäyttäytymisen vähenemisestä sekä jossakin tapauksessa huostaanoton välttämisestä. Vanhemmat toivat esiin, että konfliktit kotona ovat vähentyneet. Tukisuhteen onnistumisesta kertoo se, että tukisuhteita on keskeytynyt hyvin vähän. Tukisuhteissa ilmeisen onnistunutta on ollut keskittyminen nuorelle itselleen tärkeisiin asioihin esimerkiksi perheen problematiikan sijasta. Keskeistä on ollut mahdollisuus tarjota monenlaisia tukihenkilöitä ja räätälöidä tukisuhteita niin toiminnan, roolimallin kuin intensiteetinkin suhteen nuoren tarpeita vastaavaksi. Hanke on tehnyt näkyväksi tukihenkilötoiminnassa keskeiset vuorovaikutussuhteet: tukihenkilön ja koordinaattorin suhteen sekä tukihenkilön ja tuettavan suhteen. Ensimmäinen suhde välittyy suoraan nuoren ja tukihenkilön suhteessa.

4. TUEXI -hanke on onnistunut luomaan toimivan ja kiitosta saavan tukihenkilötoiminnan mallin.

Toimintatapa on dokumentoitu prosessikuvauksiin sekä järjestöjen yhteiseen laatukäsikirjaan. Tukihenkilöiden kokemuksen mukaan malli toimii myös käytännössä. Myös sidosryhmien edustajat pitivät tulosta merkittävänä.

5. Hankkeen kustannushyödyt ovat huomattavia.

TUEXI -toiminnassa on luotu kunnille edullinen ehkäisevän työn ja varhaisen tuen muoto. Kustannukset ovat n. 5% ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta ja marginaaliset verrattuna huostaanottojen aiheuttamiin kuluihin. Laatukäsikirjan, prosessikuvausten ja raportoinnin kautta tilaaja tietää, mitä rahalla saa. Tukihenkilötoiminta ei sovi kaikkeen ehkäisevään lastensuojelutyöhön, mutta on osoittautunut tärkeäksi vaihtoehdoksi.

6. Hanke sovelsi toiminnan juurruttamiseen kilpailutusta tavalla, joka vahvisti luottamusta ja varmisti toiminnan jatkuvuuden.

Arvioijien ja Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry:n kokemuksen mukaan uudenlaisena toimintatapana oli TUEXI -toiminnan jatkoon kilpailuttaminen ja luodun toimintamallin jalkauttaminen kilpailutuksen voittaneen järjestön kanssa. Arvioijan kokemuksen mukaan RAY:n ja ESR -projektien yhteydessä syntyneet palveluinnovaatiot jalkautetaan joko osaksi emo-organisaation toimintaa tai osaksi julkisia palveluita. Kilpailuttaminen tuo tällaiseen jalkauttamiseen verrattuna uusina elementteinä kilpailun kautta osoitetun sitoutumisen, sopimuksellisuuden ja sopimuksen toimeenpanon seurannan.

Kilpailuttaminen koettiin läpinäkyväksi ja luottamusta lisääväksi toimintatavaksi. Se tarjoaa jatkossakin hyvän tavan siirtää hankkeen toimintoja vakiintuneeseen käyttöön hankeorganisaation ulkopuolelle.

7. TUEXI -hanke loi Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry:lle mallin käytännön yhteistyöhön ja yhteiseen toiminnan kehittämiseen.

Hankkeen myötä lastensuojelujärjestöjen yhteistyö on kehittynyt ja Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry:n jäsenten piirissä hankkeen toimintatavat toimivat jo nyt malleina ja esikuvina muuta yhteistyötä tehtäessä.

8. TUEXI -hanke on lisännyt ehkäisevän lastensuojelutyön näkyvyyttä kunnissa.

Järjestöjen ehkäisevän työn muodot ja vapaaehtoinen tukihenkilötoiminta ovat tulleet näkyviksi esim. hankkeen tuottaman tukihenkilötoiminnan palvelukartan kautta. Sen seurauksena kunnat ovat alkaneet miettiä ehkäisevän työn mallia. Hanke on paljastanut kuntien palvelurakenteissa puutteita tältä osin. Ehkäisevän työn keinoja ei ole ollut käytettävissä tai niitä on ennen vapaaehtoista tukihenkilötoimintaa ollut hyvin rajallisesti.

2. TUEXI -hankkeen tulokset

2.1. Määrälliset tulokset ja tukihenkilöiden tarve

Hankkeen aikana koulutettiin yhteensä 108 tukihenkilöä. Alkuperäisenä tavoitteena oli saada toimintaan mukaan 50-70 tukihenkilöä. Tavoite ylittyi selkeästi. Koulutetuista 21 on miehiä ja 87 naisia. Keski-ikä on 44 vuotta (syntymävuosi 1966), nuorin koulutukseen osallistunut on ollut 19 vuotta ja vanhin 74 vuotta.

Tukipyynnöitä kirjattiin vuoden 2010 syyskuun loppuun mennessä 112 kpl (seurantatiedot v.2008 - syyskuu 2010). Tukisuhteita solmittiin syyskuun loppuun mennessä 74, joista lastensuojelun avohuollon asiakkaille 52 ja ehkäisevän lastensuojelun tukimuotona 22. Tukisuhteiden tarpeesta saatiin siten tyydytettyä 66% syyskuun 2010 loppuun mennessä. Uusia tukisuhteita tulee vielä syntymään vuoden 2010 loppupuolella, sillä uusien tukisuhteiden aloituspalavereja oli jo sovittu pidettäväksi tätä kirjoitettaessa.

Tukisuhteiden vuosittainen määrä on vastannut hankkeen alussa kaavailtua määrää. Osaan tukipyynnöistä ei ole vastattu, koska koordinaattorit ovat arvioineet, että lapsi ei sovellu toimintaan tai ei hyödy vapaaehtoisesta tukihenkilöstä. Todettakoon, että hankkeen aikana tuettaviksi valittavien ikäraajat muuttuivat 12-18-vuodesta 9-20-vuoteen, jotta tukihenkilötarpeeseen olisi pystytty vastaamaan paremmin.

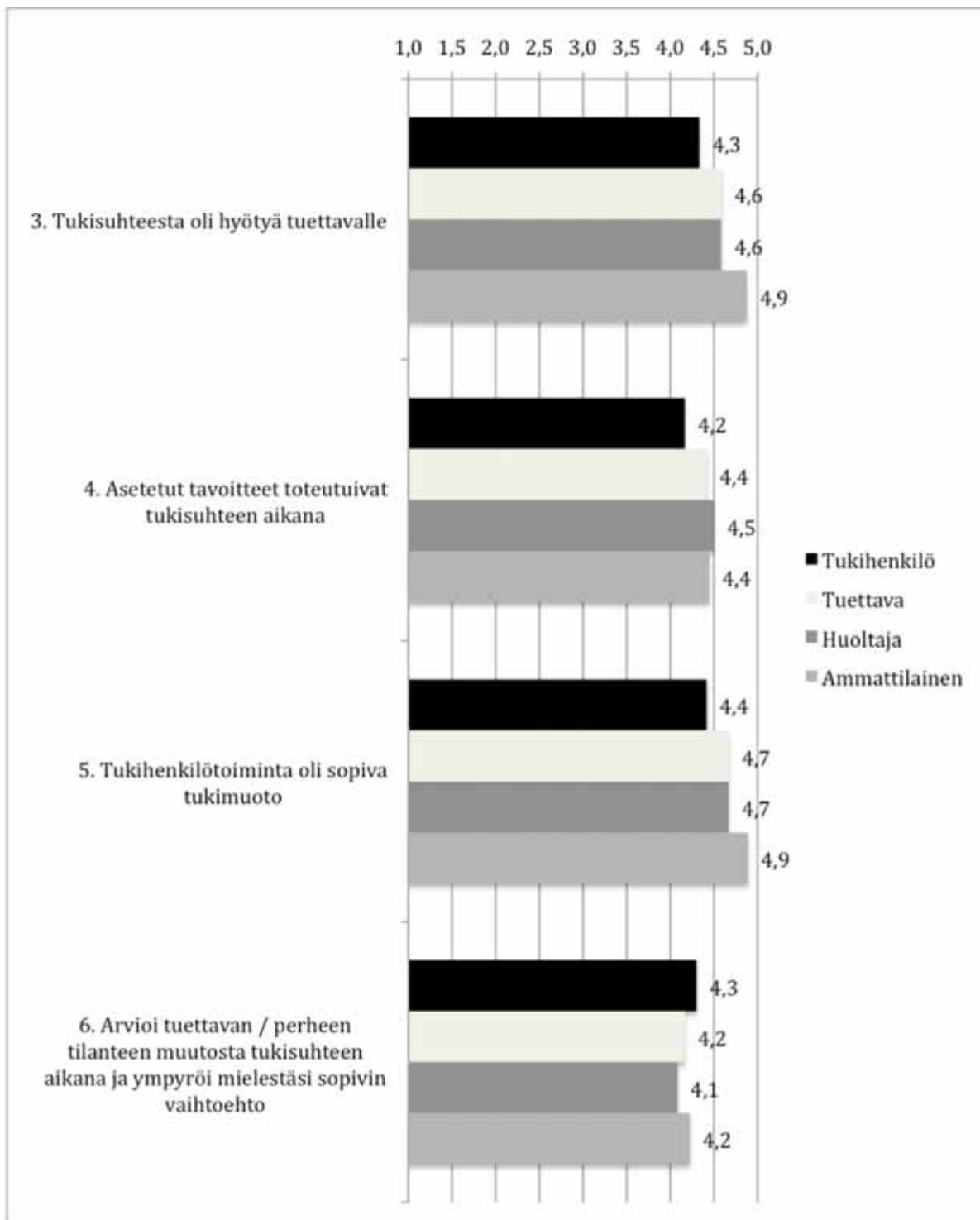
Väliarviointia tehtäessä keväällä 2009 tilanne oli se, että tukisuhteita olisi syntynyt enemmän, jos tarjolla olisi ollut sopivia tukihenkilöitä. Kysyntää oli nuorista (18-30v.) tukihenkilöistä ja miehistä. Tarjontaa puolestaan oli keski-ikässä olevista naisista, joiden elämäntilanteen muutos on vapauttanut resursseja tukityöhön. Toimintavuoden 2009-2010 aikana tukihenkilöiden rekrytointi oli kehittynyt. Tukihenkilöiden määrä vastaa entistä paremmin tarvetta ja miehiäkin on saatu mukaan aikaisempaa enemmän.

2.2. Tukihenkilötoiminnan sisällölliset tulokset

Tukihenkilötoiminta on osoittautunut tulokselliseksi. Tukisuhteiden päättämisen yhteydessä kerätyt palautteet ovat olleet erittäin myönteisiä. Sekä tuettavat, tukihenkilöt, huoltajat että ammattilaiset arvioivat, että tukisuhteesta on ollut hyötyä tuettavalle, tukisuhteeseen liittyvät tavoitteet ovat toteutuneet ja tukihenkilötoiminta on ollut nuorelle sopiva tapa toimia. Lisäksi tukisuhteiden hyödyllisyyttä on arvioitu tukihenkilöille tehdyissä kyselyissä ja haastatteluissa, nuorille tehdyissä haastatteluissa ja kuntien ammattilaisten haastatteluissa.

Päätyneitä tukisuhteita, joista on kerätty palautetta, oli syyskuussa 2010 18 kpl. Palautetta antoi yhteensä 75 henkilöä (tukihenkilöitä, tuettavia, vanhempia ja sosiaalityöntekijöitä). Päätyneissä tukisuhteissa tukisuhteen kesto oli keskimäärin 16 kuukautta. Palaute tukisuhteista oli erittäin myönteistä. Tuettavat olivat kaikkien vastaajaryhmien mukaan hyötynneet tukisuhteesta, asetetut tavoitteet olivat toteutuneet ja tukihenkilötoiminta oli ollut heille sopiva toimintamuoto. Lisäksi suurimmassa osassa tapauksista perheen tilanne oli muuttunut hyvään tai erittäin hyvään suuntaan.

Tukisuhteen koettu hyödyllisyys päättyneissä tukisuhteissa (N = 75, Tukihenkilöt 12, Tuettavat 12, Huoltajat 12, Ammattilaiset 9). **Kysymykset 3-5** : 1=täysin eri mieltä, 5=täysin samaa mieltä. **Kysymys 6**: 1= tilanne on huonontunut, 2= tilanne on pysynyt ennallaan, 3= tilanne on edennyt jonkin verran, 4= tilanne on muuttunut hyvään suuntaan, 5= tilanne on muuttunut erittäin hyvään suuntaan



Perheen tilanteen muutos tukisuhteen aikana (kaikki vastaajat)

Tilanne on muuttunut erittäin hyvään suuntaan	Tilanne on muuttunut hyvään suuntaan	Tilanne on edennyt jonkin verran	Tilanne on pysynyt ennallaan	Tilanne on huonontunut
38,6 %	45,5 %	11,4 %	4,5 %	0,0 %

(Lähde: Tukisuhteen arviointilomakkeet, elokuu 2010)

Tukisuhteen elementtejä sanallisten vastausten perusteella ovat joustavuus, nopea vastausten saaminen, viihtyminen vuorovaikutussuhteessa ja luotettavuus. Näkökulmasta riippuen eri tahot korostivat eri asioita. Tukihenkilöt korostivat mahdollisuutta säädellä tukisuhdetta oman elämäntilanteen mukaan ja kiittelivät nopeista vastauksista koordinaattoreita. Tuettavat antoivat myönteistä palautetta kysymyksiin hankituista vastauksista ja mukavasta yhdessäolosta. Huoltajat puolestaan arvostivat joustavuutta sekä sellaisten virikkeiden turvaamisesta, joihin perheen voimavarat eivät riitä. Ammattilaiset korostivat onnistuneissa tukisuhhteissa luotettavuutta.

"Joustavuus on hyvä asia. Tukihenkilöiden tapaamisista hyödyin myös paljon alussa. Nyt on Sirpa ollut tukena. Tukisuhhteessa oli parasta saada tutustua nuoreen ihmiseen ja viettää hänen kanssaan aikaa. Vaikeinta oli raporttien lähettäminen paperilla ja nyt taas sähköisestäkin se on "tuskallista". Haluan jatkossakin toimia tukihenkilönä. Nyt minulla on jo toinen tuettava." (Tukihenkilö)

"Tukihenkilön kanssa on ollut todella mukavaa viettää aikaa." (Tuettava)

"Tytön oli mukava lähteä mukaan, kun oli niin kuin kavერი, ei virallinen." (Huoltaja)

"Aivan mahtava tuki nuorelle, jonka perhe ei pysty ihan vastaamaan nuoren tarpeisiin. Erittäin hieno ja antoisa tukimuoto. Auttaa koko perhettä." (Huoltaja)

"Todella hyvin toiminut kaikilta osin." (Ammattilainen)

"Tukihenkilösuhteen aikana (1,6v) ei ole millään taholla ollut huolta tuettavasta nuoresta." (Ammattilainen)

Tuettavan oma tarve ja ympäristön arviot tarpeesta eivät välttämättä kohtaa toisiaan:

"En edes tarvinnu sellasta, ku muutenkaa ei ollu aikaa sellasille herrastusten ja kavereiden lisäksi. Ja muutenki kavereita paljon ja tukihenkilöt piti olla sellasille, joilla ei oo kavereita tai mitää tekemistä vapaa-aikan! Joten??? Arvio oli mun osalta aika turha!" (Tuettava)

Tuettavan saamat keskeiset hyödyt liittyvät virikkeellisen tekemiseen ja harrastuksiin, mahdollisuuteen puhua luotettavan aikuisen kanssa. Lisäksi lapsen mieliala, itsetunto, vuorovaikutus- ja sosiaaliset taidot todennäköisesti kohentuvat. Tuettava on saanut lisää rohkeutta ja varmuutta sekä hänen elämäntilanteensa on parantunut.

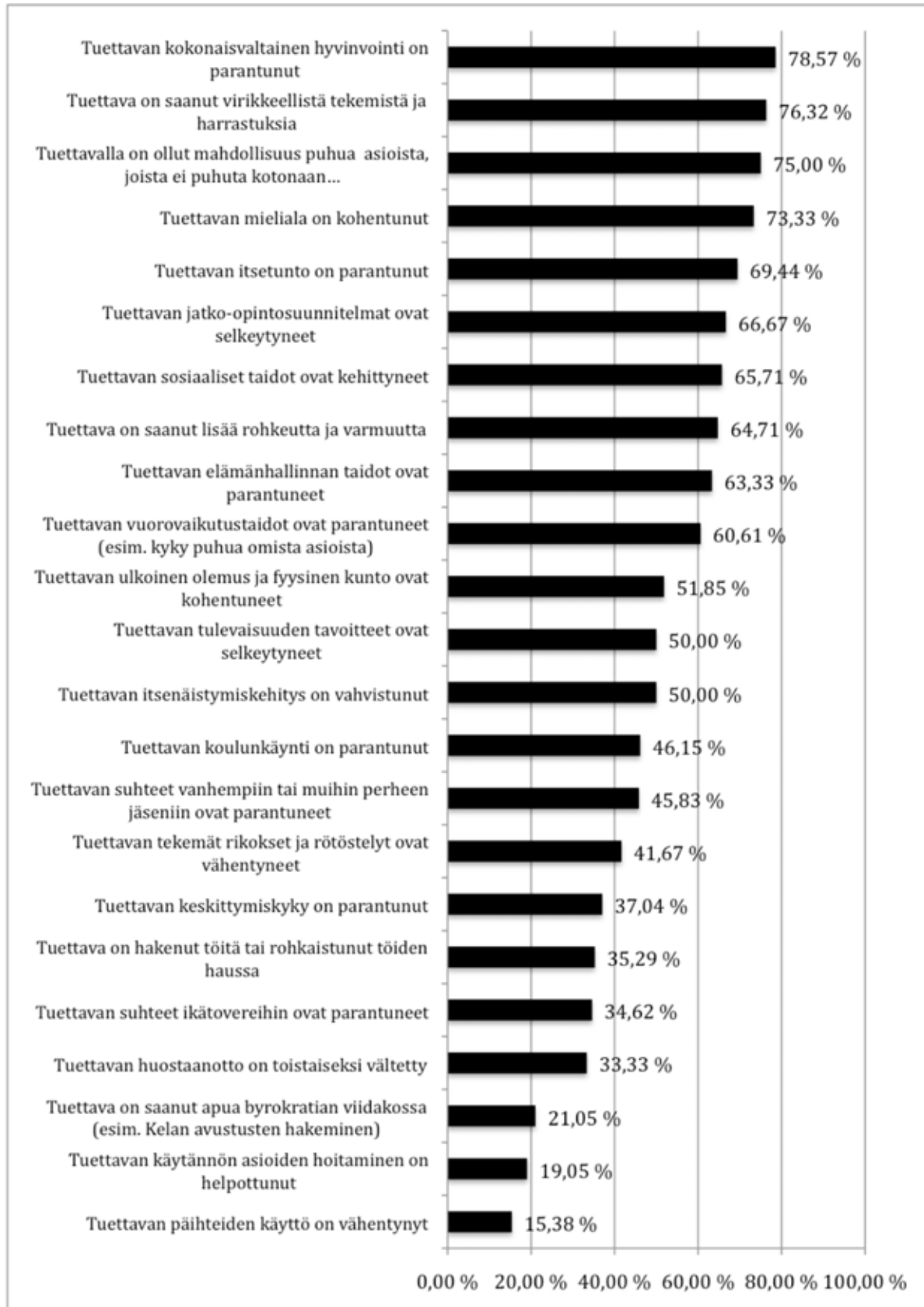
Laadulliset tulokset eri tahojen kokemina, esimerkkejä		
Tuettavat	Tukihenkilöt	Kuntien ammattilaiset
<p>Nuorella on mahdollisuus tekemiseen ja toimintaan, joka ei muuten olisi mahdollista.</p> <p>Nuori on saanut uuden harrastuksen.</p> <p>Nuorella on mahdollisuus puhua sellaisista asioista, joista ei haluta kertoa vanhemmille.</p> <p>Sosiaaliset taidot– omista asioista puhumisen taidot – ovat parantuneet.</p> <p>Koulunkäynti on parantunut.</p> <p>Keskittymiskyky on parantunut.</p> <p>Rikoksien tekeminen on vähentynyt</p> <p>Huostaanotto on vältetty.</p> <p>Vanhemmat ovat saaneet lepo hetken.</p>	<p>Nuori on saanut mahdollisuuden virikkeelliseen tekemiseen ja sitä kautta päässyt kokeilemaan asioita, joita ei muuten olisi tehnyt.</p> <p>Nuori on saanut lähelleen turvallisen aikuisen ja sitä kautta elämäänsä sisältöä, jotain mitä odottaa.</p> <p>Lapsi on iloisempi ja rohkeampi.</p> <p>Vuorovaikutustaidot ovat parantuneet.</p> <p>Suomen kieli on parantunut.</p> <p>Vanhemmat ovat olleet tyytyväisiä turvalliseen virikkeelliseen toimintaan. ”Ei tarvitse huolehtia lapsen tekemisistä.”</p> <p>Vanhemmat ovat saaneet lepo hetkiä.</p> <p>Suhteet vanhempiin ovat parantuneet.</p> <p>Nuori on saanut apua byrokratian viidakossa (esim. Kelan avustusten hakeminen).</p> <p>Nuori on saanut apua käytännön asioiden hoitamisessa esim. muuttaessaan omaan asuntoon</p> <p>Elämänhallinta ja mielen-terveys ovat parantuneet</p> <p>Lapsi on päässyt muiden palvelujen piiriin (terapia).</p> <p>Rötöstely on vähentynyt.</p>	<p>Myönteinen ilmapiiri on tukenut lasta.</p> <p>Tukisuhteessa on tehty asioita, jotka aktivoivat lasta.</p> <p>On tutustuttu uusiin asioihin ja saatu uusi kokemuksia.</p> <p>Uusia harrastuksiakin on syntynyt.</p> <p>Tukisuhde on korvannut puuttuvaa aikuista.</p> <p>Nuorella on ollut mahdollisuus puhua asioista, joista ei puhu kotona.</p> <p>Nuoren eristäytyminen on vähentynyt.</p> <p>Vuorovaikutustaidot ja avoimuus ovat kehittyneet: nuori katsoi silmiin ja sanoi muutakin kuin ”emmä tiiä”.</p> <p>Tukisuhteista on tullut kiinnostosta, ”ihanaa kun minulla on ollut tukihenkilö”.</p> <p>Yleensä lapset näyttävät voivan paremmin.</p> <p>Nuoren suhteet omaan perheeseen ovat parantuneet.</p> <p>Toiminta on laajasti syrjäytymistä ehkäisevää.</p> <p>Koulunkäynti on parantunut.</p> <p>Rötöstely on vähentynyt.</p> <p>Päihteiden käyttö on vähentynyt.</p> <p>Joissain tilanteissa toiminta on estänyt huostaanoton.</p> <p>Toimintamallia on helppo markkinoida lapsille ja nuorille.</p>

(Väliarviointi 2009 ja loppuarviointi 2010)

2.2.1 Tuettavan saamat hyödyt tukisuhteessa tukihenkilöiden kokemana

Tukihenkilökysely kevät 2010: Miten tuettavasi on hyötynyt toiminnasta?

Arvioi nuoren tukisuhteesta saamia hyötyjä seuraavien asioiden suhteen: (1=ei lainkaan hyötyä, 5=erittäin paljon hyötyä) Teemat on lajiteltu merkittävyys järjestykseen yhdistämällä luokat 4 ja 5. Luokkia 1,2 ja 3 ei selkeyden vuoksi ole esitetty.



Haastatteluissa tukihenkilöt osasivat kuvata tukisuhteiden hyötyjä hyvinkin paljon. Tukihenkilöiden mukaan tukisuhteen tuloksellisuus on yhteydessä luottamuksellisen vuorovai-
kutussuhteen syntymiseen ja sen myötä tuettavan itsetunnon ja rohkeuden kasvuun. Luot-
tamus ja rohkeus mahdollistavat myöhemmin tavoitteiden asettamisen ja myös niiden to-
teutumisen.

Haastatteluaineistoissa oli useita kertomuksia ujoista, aroista ja kotiin vetäytyvistä nuoris-
ta:

*"Ihan ensimmäisessä tapaamisessa... kun hän puhui meille muille aikuisille, hän halusi peittää kasvot käsille. Jollakin tavoin tilanne oli kauhean vaikea hänellä. Jo kahdenkeski-
nen tapaaminen oli toisenlainen. Suhde oli luottamuksellinen. Hän uskalsi vastata sillä
tavalla kuin nuori puhui äidilleen. Laskea leikkiä. Omalle äidilleen hän ei ehkä uskaltanut
puhua sillä tavoin. ...Hän halusi ammatilliseen koulutukseen erityiselle linjalle. Sen jälkeen
hän alkoi kovin itsenäisesti hoitamaan omia asioita. Kun sanoin, et sun täytyy mennä joku
asia hoitamaan koulun kansliaan ja silleen. Hän oli valmis. Hänestä tuli ulos itseluottamus.
Hän itse haki ja itse kävi pääsykokeessa. Seurantapalaverissa hän vastasi kysymyksiin
eikä enää peittänyt kasvojaan. Itsenäistymistä ja itseensä luottamista on tullut kovasti."*
(Tukihenkilöhaastattelu kevät 2010)

Tukihenkilötoiminnan voi hahmottaa peruskasvatuksena:

*"Ihan peruskasvatusta on annettu huomaamatta. Mitä asioita voi tehdä ja mitä ei. Kun ylei-
sillä paikoilla liikutaan. Kuria parannettu hieman."*

*"Pojan suhtautuminen siihen mistä puhun on muuttunut. Ainakin hän kuuntelee. Esim. että
ei pidä lyödä vaikka vihastuttaakin. Kirjoihin suhtautuminen on muuttunut, ottaa maasto-
pyöräilykirjan kirjastosta. Ennen ei ollut kirjoista lainkaan kiinnostunut."* (Tukihenkilöhaas-
tattelu kevät 2010)

Toimiva tukisuhde mahdollistaa vanhempien ja lapsen välisen vuorovaikutuksen parantu-
misen:

*"Äidin ja tyttären suhde oli parantunut. Ei enää niin paljon kiukkuilua. Tyttö puhuu hirveän
positiivisessa mielessä äidistä. On saanut paljon uusia harrastuksia. Käy tanssimassa,
erilaisia kerhoja parikin kertaa viikossa. Tyttökerhossa ja kansainvälisyyskerhossa." Ehkä
tyttö on avoimempi, reippaampi. Tulee varmaan myös tutustumisen myötä. Meillä ei ole
ikinä ollut mitään riitaa. Ruusuinen suhde."* (Tukihenkilöhaastattelu kevät 2010)

Aina asiat eivät ole tukihenkilön vaikutuspiirissä:

*"Jos tekisin, niin kuin mun mieli tekis. Menisin kouluun puhumaan rehtorille kiusaamisesta.
Isä on käynyt monta kertaa puhumassa. Jos atk-tunnilla opettajaa ei näe ja katellaan por-
nosivuja. Kyl mä puuttuisin. Pistäisin samaan ruotuun häiriköt. En tietenkään tiedä, onko
asiat näin. Kun pojalla on oikeudentunto sellainen. Isän kanssa on juteltu. Isä on yrittänyt
pyytää, että koulussa jotain tehtäs. Tommonen pitäis lopettaa, tommoset kiusaamiset ja
porukasta pois jättämiset."* (Tukihenkilöhaastattelu kevät 2010)

Nuoret kuvasivat tuloksina tekemistä, asioiden mahdollistumista ja puhumista. Kaksi
haastateltua on saanut selkeämmin vakiintuneen uuden harrastuksen tukisuhteen aikana
tai sen myötä. Haastatteluaineistoissa on myös havaintoja nuoren elämäntilanteen
parantumisesta joko olosuhteiden tai nuoren oman käyttäytymisen muututtua.

*"Olin kokeillu, mut en sillee kunnolla, (tukihlö) ehdotti ni alettiin soittaa ja nyt siit on sit tullu
harrastus. Ku se löysi sellasen kitarakoulun kans, missä mä alan nyt syksyl käymää."*

"Nyt en oo enää ollu niin yksin (syy tukisuhteelle). Välkillä silleen edelleen, mut kiva, ku pääsee kerran viikossa silleen, et voi jutella ja olla ja tehdä kaikkea." "Ja nyt mä oon tallilla aika paljon, niinku nytki, ni en oo nii yksin aina."

"Emmä tiiä oonks mä sit muuttunu oikeestaan, no kyl mä oon aika paljon rauhottunu ton alkoholin (yksi syy tukisuhteelle) suhteen kyl ku me ollaan puhuttu paljon (tukihlön) kans päihhteistä ja sellasta."

"On selkiintyny (vanhempien eroon liittyvät asiat, yksi syy tukisuhteelle). Ollaan puhuttu niistä (tukihlön kanssa). Mä tulin äidin luo asumaan ja äiti tapas sellasen miehen, ni nyt ollaan niinku samaa perhettä."

"Onko "masennus"/paha mieli (syy tukisuhteelle) vähentynyt? "No ei oikeestaan. Tai ei oo."

"Saanu puhuu kaikista asioista ja semmosista mist ei äitin kanssa juttele."

"Oon kyl silleen oppinu, et oon oppinu kertoo ja puhuu asioista sit muilleki, ku mä oon ensin kertonu niistä sille (tukihlölle). Et on ollu sitte helpompi muittenki kans jutella niistä." (Nuorten haastattelut 2010)

2.2.2 Tukisuhteet kuntien ammattilaisten näkeminä

Kuntien ammattilaiset olivat TUEXI -toimintaan hyvin tyytyväisiä. Erityistä kiitosta sai palvelun helppo saatavuus ja käytettävyys. Moni vastaaja mainitsi, että on hienoa, kun ei tarvitse lähteä netistä etsimään tukihenkilöitä välittäviä toimijoita. Jonkin verran kuntien ammattilaiset kantoivat huolta toiminnan jatkuvuudesta. (Kuntien ammattilaisten haastattelut 2010)

TUEXI -tukihenkilötoiminta on edullista toimintaa esimerkiksi ammatilliseen tukihenkilötoimintaan verrattuna. Molemmilla on toki oma paikkansa. Kunnan näkökulmasta vapaaehtoista tukihenkilötoimintaa kuvattiin rahan laittamisena possuun. Tukihenkilötoimintaa pidetään pitkäkestoisena ja kannattelevana tukimuotona, josta nuoret ammentavat erilaisia elämän eväitä kasvulleen. Keskeistä tukisuhteessa on ollut vanhemmuuden ja nuoren kasvamisen tuki sekä harrastustoimintaan ohjaaminen. Vähäinen merkitys ei ole varmasti-kaan ollut nuoren ja tukihenkilön käymillä keskusteluilla. (Kuntien ammattilaisten haastattelut 2010)

TUEXI -hankkeen tunnettuus on hyvää kunnissa, lähinnä kuntien sosiaalipalveluissa. Tunnettuus on laajenemassa näiden palvelujen lisäksi myös sosiaalipalvelujen hallintoon ja alueen koulujen oppilashuoltohenkilöstöön, erityisesti koulukuraattorien keskuuteen. TUEXI -hankkeeseen suhtaudutaan kautta linjan myönteisesti. Harvoin tapaa haastatteluissa toimintaa, johon suhtautumisen myönteisyys on niin särötöntä kuin TUEXI -hankkeella. TUEXI -hanketta kuvataan tärkeäksi yhteistyökumppaniksi, jota arvostetaan ja johon luotetaan. (Kuntien ammattilaisten haastattelut 2010)

2.2.3 Tukihenkilötoiminnan hyödyt vanhemmille

Hankkeesta opinnäytetyön tehneen Jenny Vikmanin (2010) mukaan vanhemmat ovat olleet tyytyväisiä tukihenkilötoimintaan. Hyödyt tulivat näkyviin erityisesti yli vuoden kestäneissä tukisuhteissa.

Tukihenkilötoiminnan merkitys vanhemmuuden tukemisessa näkyy kolmella tavalla:

- 1) Tuettavat ovat voineet puhua heitä askarruttavista asioista perheen ulkopuolella eivätkä enää samassa määrin pura pahaa oloaan kotona. Tällä taas on kertomuksissa yhteys perheen ja tuettavan välien paranemiseen.
- 2) Tukihenkilöt tukevat toiminnallaan vanhempia täydentämällä ja korvaamalla rooleja, joita vanhemmat eivät juuri nyt jaksaa tai pysty täyttämään. Jenny Vikmanin aineistossa esimerkkeinä mainittiin ihmissuhdeosaaminen ja siihen liittyvä tunteiden käsittely. Esimerkiksi pipareiden leipominen yhdessä tuettavan kanssa mahdollisti jouluun liittyvien perinteiden siirtämisen lisäksi puheen joulun odotuksesta ja jouluun liittyvistä kokemuksista. Pipareiden leipominen näyttäytyy täydentävänä roolina, kun yksinhuoltaja isä koki olevansa huono leipuri.
- 3) Vanhempien huoli lapsen hyvinvoinnista vapaa-aikana on vähentynyt, kun lapsi on voinut viettää aikaa luotettavan aikuisen kanssa. (Vikman 2010, s. 33-37).

Kaikki edellä esitetyt havainnot saavat vahvistusta myös tämän arvioinnin aineistoista. Tässä arvioinnissa käytettävissä olevissa aineistoissa on myös viitteitä tukihenkilöiden suorasta tuesta vanhemmille keskusteluiden ja tapaamisten muodossa. Tukihenkilöiden ei ole ollut tarkoitus toimia vanhempien tukihenkilönä. Joissakin tapauksissa tällaisiakin elementtejä tukisuhteeseen on tullut mukaan.

3. TUEXI –hankkeen onnistuminen osallisten kokemana

TUEXI -hankkeessa tukihenkilötoiminta on vapaaehtoistyötä, jota toteutetaan ehkäisevänä työnä ja lastensuojelun avohuollon tukitoimena varhaisen tuen näkökulmasta. Tukihenkilötoiminta on tavoitteellista ja suunnitelmallista sekä vapaaehtoista kaikille osapuolille. Tukihenkilötoiminta ei korvaa ammattityötä. (Tukihenkilötoiminnan laatukäsikirja Tuexi. 2010). TUEXI -toiminnassa lasten, nuorten ja lapsiperheiden tukihenkilötoiminta on ammatillisesti ohjattua ja yhteisiin laatukriteereihin perustuvaa vapaaehtoistoimintaa. Toiminnassa noudatetaan Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry:n Vapaaehtoistyön eettisiä periaatteita. Toiminnan lähtökohtana ovat lapsen ja nuoren etu sekä vanhemmuuden tukeminen. (Tukihenkilötoiminnan laatukäsikirja Tuexi 2010).

TUEXI -toimintaa voi hahmottaa palvelulupauksina. Näitä lupauksia on eri näkökulmista koottu oheiseen laatukäsikirjan taulukkoon:

Näkökulma	Miten laadukas tukihenkilötoiminta ilmenee käytännössä
Tuettava	<ul style="list-style-type: none"> • Saa koulutetun tukihenkilön • Saa motivoituneen, luotettavan, turvallisen ja sitoutuneen tukihenkilön • Saa hyvän ja tasapainoisen aikuisen mallin • Saa aikaa, läsnäoloa ja iloa • Tuettavan tarpeet ovat toiminnan lähtökohtana • Tukihenkilötoiminta vastaa tuettavan tarpeisiin realistisesti • On vapaaehtoisesti mukana
Tuettavan perhe	<ul style="list-style-type: none"> • Saa tukea vanhemmuuteen ja jaksamiseen • Huoli tuettavasta pienenee • Arki helpottuu • On mukana ja sitoutunut yhteisiin tavoitteisiin • Vanhemmuus ja vanhempien tarpeet huomioidaan • On tietoinen toiminnan periaatteista • Voi luottaa vaihtoehtoisuuden toteutumiseen
Tukihenkilö	<ul style="list-style-type: none"> • On vapaaehtoisesti mukana • Saa koulutuksen toimintaansa • Saa toimia itselleen sopivassa tukisuhteessa • Ei toimi ammatillisena • Tietää miksi työtä tehdään • Saa ammatillista ohjausta ja tukea säännöllisesti toimintaansa • Saa täydennyskoulutusta
Maksaja	<ul style="list-style-type: none"> • Saa varhaisen tuen ja syrjäytymistä ehkäisevän palvelun • Voi luottaa siihen, että tukihenkilötoiminta on koordinoitua ja suunniteltua • Toiminta perustuu sopimukseen • Tukisuhdetta seurataan ja arvioidaan säännöllisesti • Toiminnan arviointi ja kehittämiskäytännöt ovat selkeät
Taustajärjestö	<ul style="list-style-type: none"> • Talous, toiminnan suunnittelu ja toiminnan organisointi ovat toimivia • Tukihenkilötoiminta on järjestön arvojen mukaista toimintaa • Tukihenkilötoiminnan ohjaajan pätevyysvaatimukset ja toimenkuvat ovat selkeät
Yhteiskunta	<ul style="list-style-type: none"> • Ennaltaehkäisevää toimintaa • Hyvinvointia edistävää ja syrjäytymistä ehkäisevää toimintaa

Taulukko 1. Laadukas tukihenkilötoiminta eri osapuolten näkökulmista, Tukihenkilötoiminnan laatukäsikirja Tuexi 2010, s. 9.

3.1. Tukihenkilötoiminnan onnistuminen

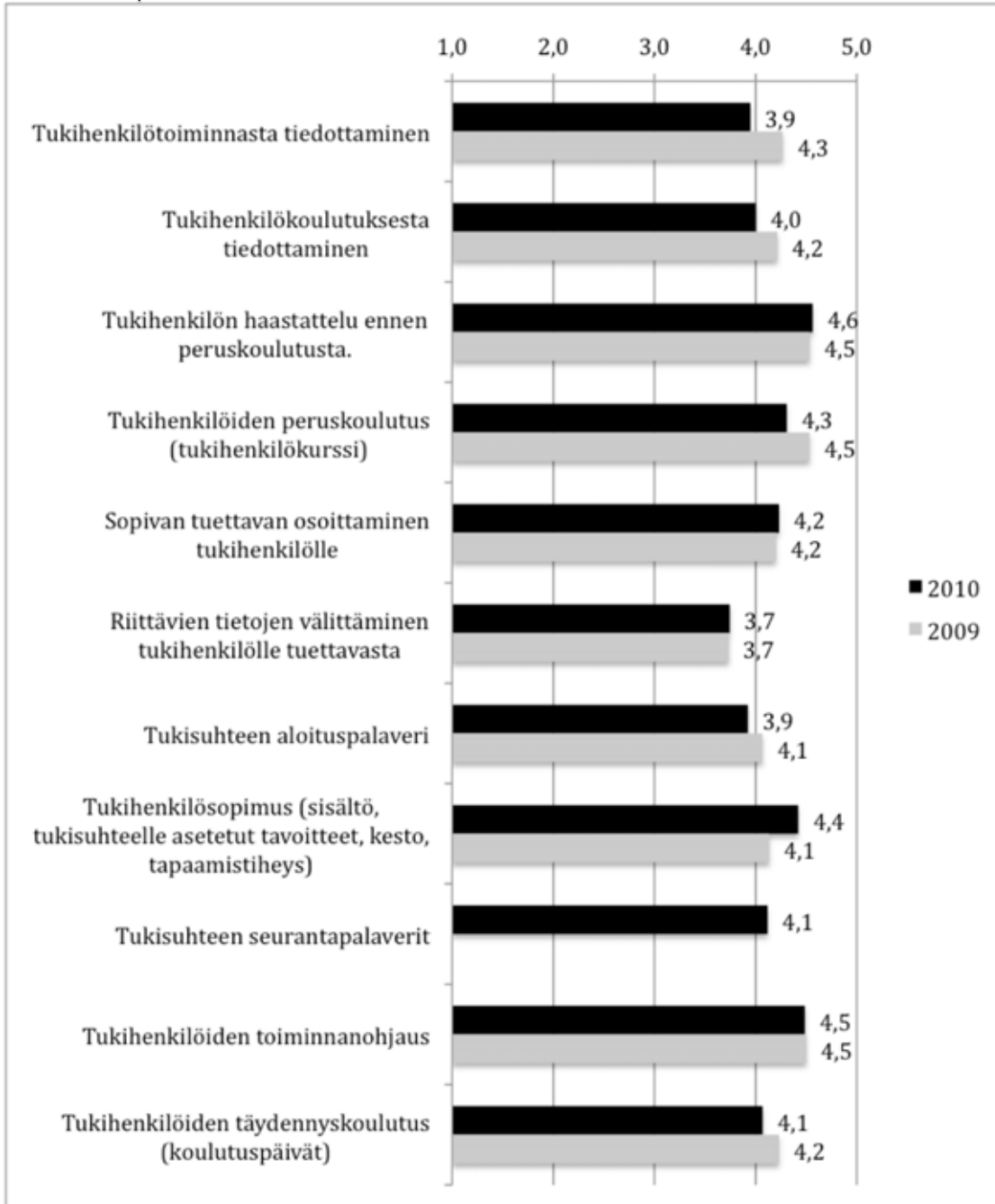
TUEXI -hankkeen yhtenä tavoitteena oli ammatillisesti ohjatun vapaaehtoisen tukihenkilötoiminnan prosessien kuvaaminen ja kirjaaminen laatukäsikirjaksi. Keväällä 2010 toiminta on hahmottunut ydinprosessien kautta seuraavanlaiseksi:

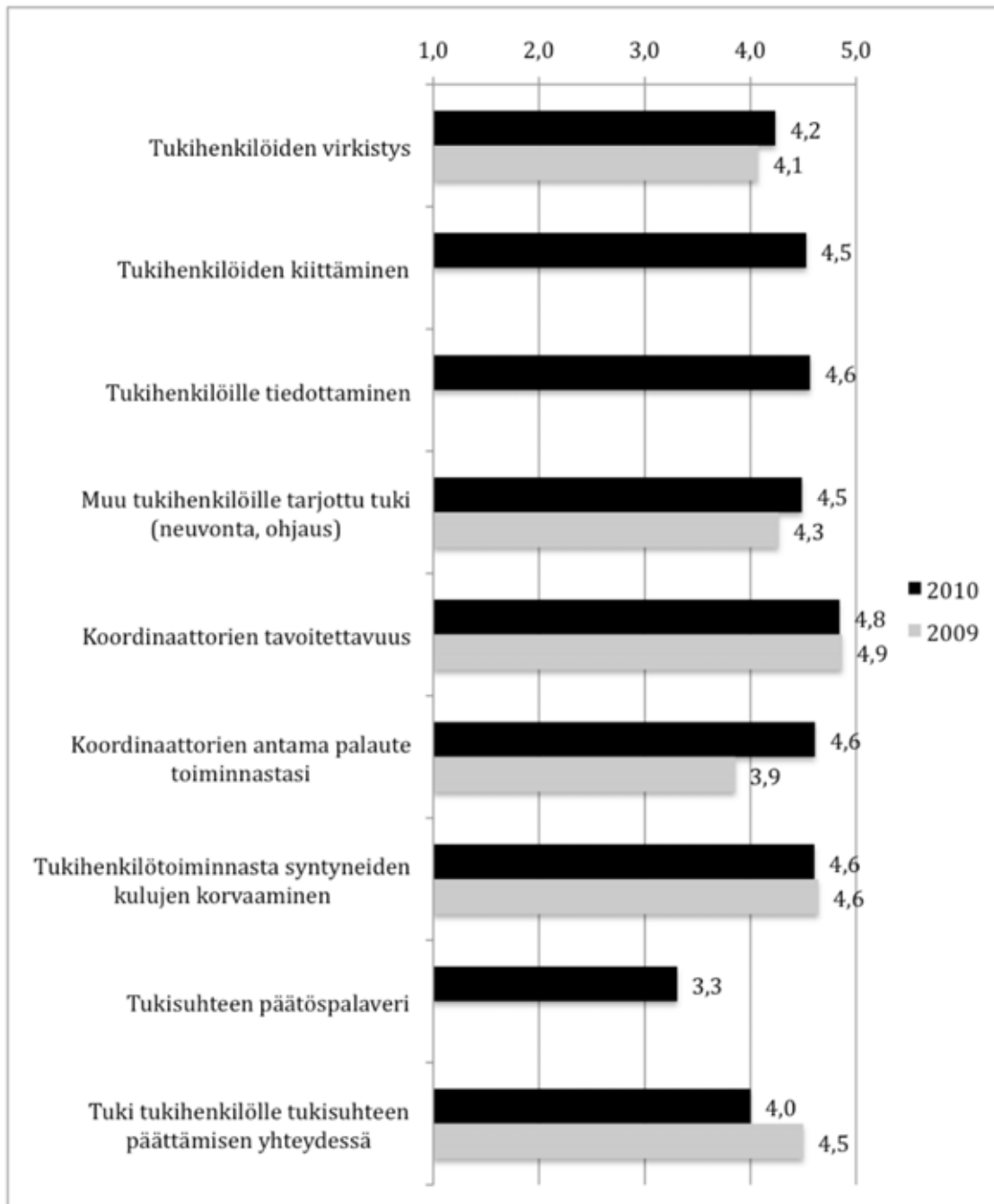
Tukihenkilötoiminnan prosessikartta (Tukihenkilötoiminnan laatukäsikirja Tuexi 2010, s. 11).



Loppuarvioinnin yhteydessä tukihenkilötoiminnasta kerättiin palautetta nuorilta, tukihenkilöiltä, ammattilaisilta ja sidosryhmiltä. Kaikilta tahoilta TUEXI -hanke sai erittäin hyvää palautetta.

Tukihenkilötoiminnan onnistuminen tukihenkilöiden näkemänä (N 2009 = 15, N 2010 = 41; 1= ei ole onnistunut lainkaan, 5= onnistunut erittäin hyvin, 6= ei osaa sanoa /ei koske minua?)





Tukihenkilöiden näkemykset TUEXI -toiminnasta olivat sekä väliarvioinnissa vuonna 2009 että loppuarvioinnissa erittäin myönteisiä. Aineistojen pienuuden vuoksi kevään 2009 ja kevään 2010 kyselyiden tilastollinen vertailu ei ole mahdollista. Viitteellisinä eroja voidaan kuitenkin tarkastella. Tukihenkilöiden määrän kasvaessa kriittisyys tukihenkilötoiminnan ulkoista tiedottamista kohtaan on kasvanut. Tukihenkilöt kokevat TUEXI -toiminnan merkittäväksi. Samanaikaisesti he kokevat, että TUEXI:n ulkopuolella toimintaa tunnetaan huonosti. Ristiriitaa korostanee se, että TUEXI:n sisäinen tiedotus tukihenkilöille on parantunut, samoin tukisopimusten sisällön läpikäynti ja koordinaattoreiden antama palaute tukisuhteista. Tukisuhteiden päätöspalavereista on edelleen vähän kokemuksia.

Sanallisissa vastauksissa korostui tyytyväisyys TUEXI -toimintaan ja koordinaattoreihin: *”Toiminta on ollut paljon antavaa ja sitä on ollut ilo tehdä. Koordinaattorit ovat upeita. He ovat yhteydessä ja tukevat meitä todella paljon. Suosittelen suuresti kaikille tukihenkilöksi ryhtymistä.”* (Tukihenkilökysely 2010)

Kehittämisideat liittyivät yleisen tiedottamisen parantamiseen, kulukorvauksiin, täydennyskoulutukseen ja tukihenkilöiden seulontaan:

"Olisi hienoa jos raha riittäisi vielä suurempaan tiedottamiseen, jotta saadaan lisää tukihenkilöitä niitä tarvitseville lapsille" (Tukihenkilökysely 2010)

"Kulukorvauksista sen verran, että kun elämäntilanteet muuttuvat ja rahatilanteet sen mukaan niin välillä on hankalaa maksaa sekä omat että tuettavan kulut ja odotella sitten että saa rahat takaisin. Vaikkakin ne ovat aina kyllä tulleet nopeasti ja nyt on kiva kun ne pysyy täyttämään netissä. Ei enää paperiversioita. Tämä on hankala asia muutettavaksi, eikä taida edes onnistua, mutta muuta kehitettävää en ole löytänyt. :)" (Tukihenkilökysely 2010)

"Tukihenkilöiden seulonnan kannalta yksi idea on, että peruskoulutuksen jälkeen pidetään vielä kahdenkeskinen loppuhaastattelu, jossa ohjaaja voi katsoa, onko koulutettava todella valmis toimintaan tai ei. Tällöin myös voidaan helpommin ilmaista se, jos ohjaajan mielestä tukihenkilökokelaan kannattaa vielä odottaa vähän aikaa, "harkita vielä" jaksako hän lähetä toimintaan tms. Koulutustilanteessa on vaikeaa sanoa koko ryhmän edessä, että "ehkä sinun kannattaa vielä miettiä lähdetkö mukaan", tai jos vaikka tarvitsee sanoa ihan suoraan, ettei kyseinen henkilö sovellu työhön, on tämä helpompaa loppuhaastattelussa." (Tukihenkilökysely 2010)

3.2. Tukihenkilöiden rekrytointi

Vapaaehtoisten tukihenkilöiden rekrytointiprosessi saa kaikilta osapuolilta, erityisesti tukihenkilöiltä itseltään, erittäin myönteistä palautetta.

Tukihenkilötoiminnan laatukäsikirja Tuexi:n (2010) mukaan vapaaehtoisena tukihenkilönä voi toimia täysi-ikäinen henkilö, jonka elämäntilanne mahdollistaa toisen ihmisen tukemisen. Tukihenkilön toiminnan motiivina on aito kiinnostus ja halu auttaa ja tukea toista ihmistä. Tukihenkilöltä ei edellytetä alan koulutusta, mutta tukihenkilönä toimimisen edellytys on tukihenkilön peruskoulutuksen läpikäyminen koulutustaustasta riippumatta. Järjestöt eivät maksa tukihenkilöille palkkaa tai palkkioita, mutta heille voidaan korvata matka- ja toimintakuluja.

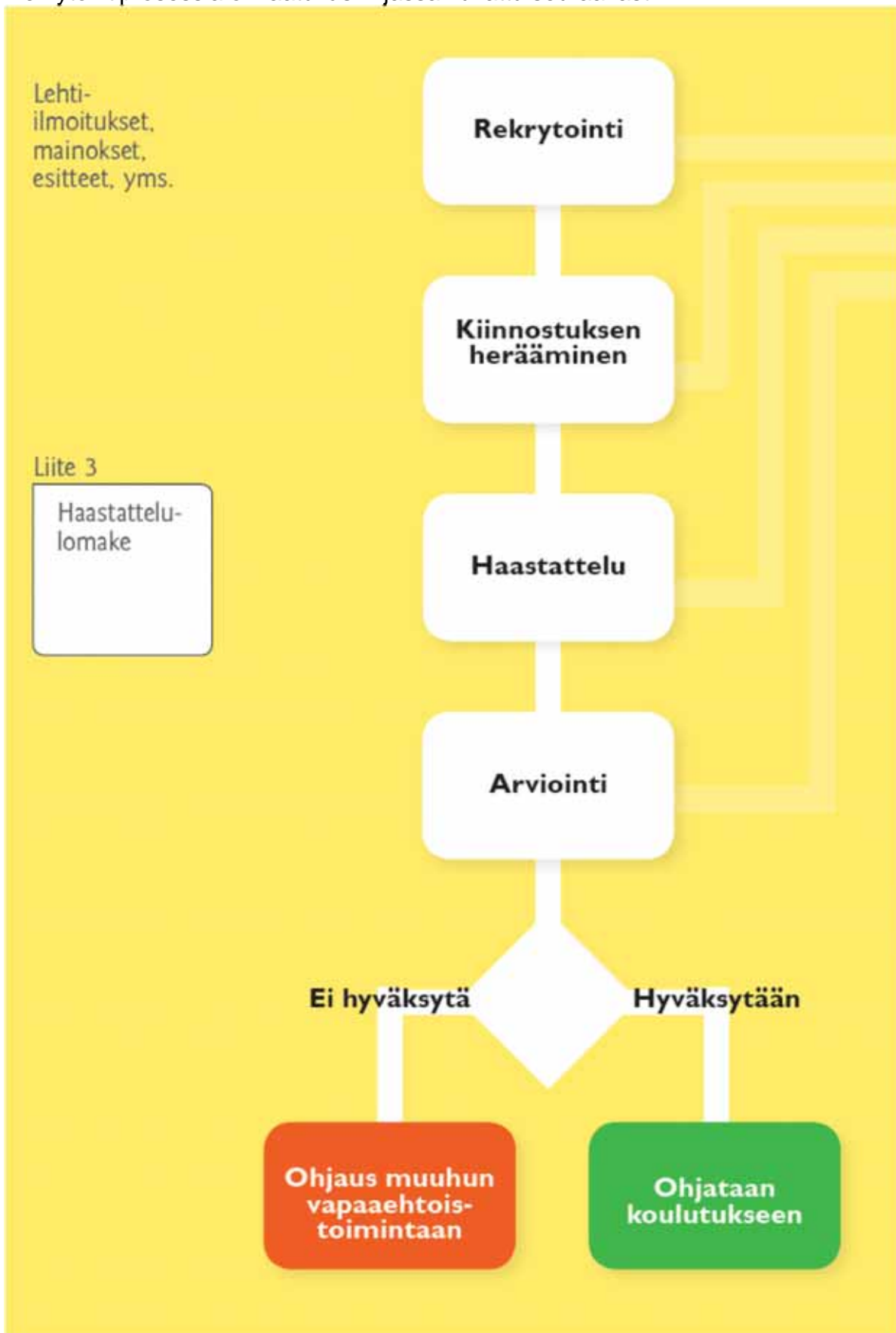
Tukihenkilöiden rekrytinnissa järjestöt käyttävät monipuolisia kanavia kuten lehti-ilmoituksia, mainoksia, esitteitä, sähköpostilistoja, esittelytilaisuuksia ja erilaisia sosiaalisia verkostoja. Rekrytointia järjestöt toteuttavat yksin ja yhdessä muiden järjestöjen kanssa.

Tukihenkilöksi haluava ottaa yhteyttä tukihenkilötoiminnan koordinaattoriin ja sopii tämän kanssa haastattelujajan. Yhteisen tapaamisen tavoitteena on hakijan soveltuvuuden arviointi ja informointi toiminnasta. Haastattelussa käydään läpi seuraavia asioita:

- Motiivit ja voimavarat
- Aikaisempi kokemus vapaaehtoistoiminnasta
- Ajankäyttö ja jaksaminen
- Elämäntilanne, elämän käännekohtat ja kriisit
- Vuorovaikutus ja yhteistyökyky
- Harrastukset
- Suhtautuminen päihteisiin
- Terveys

(Tukihenkilötoiminnan laatukäsikirja Tuexi 2010, s. 12).

Rekrytointiprosessia on laatukäsikirjassa kuvattu seuraavasti:



(Tukihenkilötoiminnan laatukäsikirja Tuexi, s. 13. 2010)

3.3. Tukihenkilöksi hakeutumisen syyt

Tukihenkilöksi hakeutumisen motiivit eivät ole muuttuneet hankkeen aikana. Keskeisin syy hakeutua tukihenkilöksi on auttamisen halu (70%):

"Halua auttaa. En näe mitään syytä lähettää rahaa ulkomaille, koska kotimaassa on apu tarvitsevia lapsia/nuoria. Teen mieluummin jotain konkreettista asian hyväksi."

"Osin oma lapsuus, osin koettu aikuiselämä. Itselläni ei ollut ruusuinen lapsuus, olisin itse silloin tarvinnut apua, vaan mistäpä sitä silloin. Nyt oma elämä siinä vaiheessa että voin "antaa" jotain nuorille etteivät kompastuisi samoihin oksiin elämänpolkua taivaltaessaan. Lisäksi "työ" on kaikin puolin arvokasta ja saan siitä itsekkin paljon." (Tukihenkilökysely toukokuu 2010)

Toinen motiivi nousee elämäntilanteen muuttumisesta (20%):

"Omat lapset ovat jo sen verran kasvaneet, että oli mahdollista löytää aikaa tämänkaltaiselle toiminnalle."

"Halusin mielekästä tekemistä uudella kotipaikkakunnalla, ja tuntee oloni hyödylliseksi." (Tukihenkilökysely toukokuu 2010)

Muina syinä tukihenkilöksi ryhtymiseen mainittiin toiminnan tuottama hyöty opiskeluissa tai työssä.

Tukihenkilöt olivat saaneet tiedon tukihenkilötoiminnasta pääasiassa lehti-ilmoituksista (54%). Muina lähteinä mainittiin messut, sosiaaliset verkostot ja koordinaattori. Merkittävää on TUEXI -hankkeen lehti-ilmoittelun ja koko taustalla olevan ajattelun muuttuminen hankkeen aikana. Vuoden 2008 ilmoituksessa painottui nuorten hyvinvointi ja tukeminen (tukihenkilön rooli). Tukisuhteen sisältö on ilmaistu hyvin abstraktisti viittaamalla nuoren elämäntilanteeseen. Ilmoituksessa on laajasti lueteltu toiminnan taustalla olevia järjestöjä.



HALUATKO OLLA MUKANA TUKEMASSA NUORTEN HYVINVOINTIA?

Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry:n TUEXI-hanke etsii vapaaehtoisia

TUKIHENKILÖITÄ

12 - 18 -vuotiaille nuorille, joiden elämäntilanteessa tuki on tarpeen.

Järjestämme vapaaehtoisiksi tukihenkilöiksi haluaville koulutuksen **Salossa helmikuussa 2008**. Kurssi on maksuton, kestoltaan 18 tuntia ja toteutetaan ilta- ja viikonloppu-aikaan. Kurssille haluavat haastatellaan etukäteen.

Lisätietoja ja ilmoittautumiset 25.1.2008 mennessä:

koordinaattori Jenni Fagerström p. 044-5355 161 tai
jenni.fagerstrom@vslapset.fi, www.vslapset.fi



Yhteistyössä mukana: MLL:n Varsinais-Suomen piiri ry, Pelastakaa Lapset ry:n Turun paikallistoimisto, SPR Turun Nuorten Turvatalo, Suomen Uusperheellisten Liitto ry, Turun ensi- ja turvakoti ry, Turun Seudun Yksinhuoltajat ry, Turun AMK, TYKS Lastenkliniikka, Turun Lasten ja nuorten poliklinikka, Lounais-Suomen Mielenterveysseura ry, A-klinikkasäätiön Turun nuorisoasema, Vasso ja 12 varsinaissuomalaista kuntaa.

Vuoden 2009 markkinoinnissa korostuvat turvallinen aikuinen ja tukeminen. Itse tukisuhteen luonnetta ei ole kuvattu. TUEXI -toiminnan taustalla olevat järjestöt ovat kadonneet ilmoituksesta. Tuettavien lasten ja nuorten tarve ilmaistaan epäsuorasti turvattomuutena. Todettakoon, että tuettavien ikäraajat muuttuivat kysynnän mukaisiksi. Ikähaitari laajeni molemmista päistä.



TULE TUEXI

LAPSELLE TAI NUORELLE!

Moni lapsi ja nuori kaipaa rinnalleen kodin ulkopuolisen, turvallisen aikuisen. *TUEXI*-tukihenkilötoimintaan

haetaan uusia **tukihenkilöitä** Turun alueen lähikuntiin, 9 - 20 -vuotiaille lapsille ja nuorille.

Perehdytämme tukihenkilöt tehtävänsä ja tuemme heitä toiminnan aikana. Seuraava koulutus järjestetään **Turussa, Perhetalo Heidekenillä 31.1.2009 alkaen.** Kurssi on maksuton, kestoltaan 18 h ja toteutetaan ilta- ja viikonloppuaikaan. Kurssille haluavat haastatellaan.

Yhteydenotot 23.1.2009 mennessä:

koordinaattori Karoliina Kallio p. 044-5355 160,

karoliina.kallio@vslapset.fi

Tule kuulemaan lisää toiminnastamme INFOtilaisuuteen 13.1.09

alkaen klo 17 Perhetalo Heidekenille, Sepänkatu 3, Turku

Ilmoittautumiset 12.1. mennessä: karoliina.kallio@vslapset.fi

2010 markkinoinnissa viesti on muuttunut radikaalisti. Viestin keskiössä ovat tekemiset. Aikuiselta odotetaan halua tehdä mukavia asioita nuoren kanssa. Nuoren tarpeita kuvataan tarpeena saada mukavia virikkeitä elämäänsä. Tukihenkilö on tekemisen mahdollistaja. Visuaalisesti ilmoitukset ovat koko ajan muuttuneet kevyemmiksi ja niissä on vähemmän rajoja.

PIDÄTKÖ?

JALKAPALLOSTA

JÄÄKIEKOSTA

KOKKAAMISESTA

LEFFOISTA

PYÖRÄILYSTÄ

KALASTAMISESTA

MUSIIKISTA

NIKKAROINNISTA

VEINEILYSTÄ

KULTTUURISTA

JUTUSTELUSTA

YLEISURHEILUSTA

**HALUATKO ANTAA 9-20 –VUOTIAALLE LAPSELLE TAI NUORELLE
MAHDOLLISUUDEN TEHDÄ JOTAIN NÄISTÄ KANSSASI?**

TUEXI -tukihenkilötoiminta hakee uusia vapaaehtoisia Turun alueen lähikuntiin. Seuraava maksuton koulutus (18h) järjestetään 2.10.2010 alkaen Perhetalo Heidekenillä. Koulutukseen haluavat haastatellaan etukäteen.

KYSY LISÄÄ TOIMINNASTA!

Koordinaattori Karoliina Kallio p. 044-5355 160,
karoliina.kallio@vslapset.fi www.vslapset.fi



Haastattelussa (2010) TUEXI -tiimin jäsenet kuvasivat markkinoinnin muutosta:
"On kokeiltu uusia tapoja toimia: olemassa olevat verkostot, ostoskeskusrekrytointi. Ready, steady go –messut. Opiskelijoiden rekrytointi. Facebook -rekrytointi. "

Kuten edellä kuvatut esimerkit osoittavat, markkinoinnin viesti on muuttunut:
"Tule TUEXI lapsille ja nuorille. Laadimme uudenmuotoisen mainoksen lehtiin. Sen seurauksena miehiä on tullut mukaan enemmän. Sellaisia vapaa-ajalla aktiivisia. Mainoksissa painotettiin toiminnallisuutta. Mitä toiminnallisuus voi käytännössä olla. Vanha mainos oli asiallinen. Nykyinen alkaa kysymyksellä: Pidätkö ... Nyt on selvästi matalampi kynnyks ottaa yhteyttä. Että ei tule mielikuvaa ammatillisuudesta ja terapiasta. Osaatko pelata jalkapalloa? Osaatko kalastaa."

Markkinoinnin muutos heijastelee arkisen puheen ja Raha-automaattiyhdistysjohtoisen virallisen puheen ristiriitaa. Ns. yhteiskunnallinen puhe painottaa huonommuutta, syrjään jäämistä ja auttamista:

"Tukihenkilötoimintaa voidaan käyttää ehkäisevänä toimintana tai osana lastensuojelun avohuoltoa varhaisen puuttumisen näkökulmasta." "Toiminnan tarkoituksena on ehkäistä tuen tarpeessa olevan lapsen tai nuoren ongelmia ja edistää hänen suotuista kehitystään integroimalla kolmannen sektorin ja kuntien palveluja uudella tavalla. Hankkeessa selvitetään, millaisella rakenteella, sopimuksilla ja yhteistyöllä järjestöt, kunnat ja oppilaitokset voivat tuottaa palvelua suunnitelmallisesti, pitkäjänteisesti ja taloudellisesti."(Projektin esittely järjestön nettisivuilla 2010).

Arjen onnistuneessa tukihenkilötoiminnassa kohdataan iloisia tekemisiä ja usein tavallisia lapsia ja nuoria. Lastensuojelupuheen ja arjen välinen ristiriita näkyy koordinaattoreiden haastattelussa (2010). *"Varhainen puuttuminen. Näen punaista. Emme halua antaa selkeästä perheelle. Nettisivuilla on vanhaa tekstiä."* Koordinaattorin puhe on ymmärrettävää, jos ajatellaan, että virallinen tavoitepuhe näyttäytyy vaativuutena tukihenkilöille ja asettaa tukihenkilön kontrollitehtävään. Koordinaattorit puhuvat mieluummin varhaisesta tukemisestä kuin puuttumisesta:

"Puuttuminen on toisen elämään ja itsemääräämisoikeuteen puuttumista, se on aika negatiivinen sana."(Koordinaattorin haastattelu 2010)

Todettakoon kuitenkin, että tukihenkilöiden, nuorten ja kuntien ammattilaisten haastatteluissa on useita esimerkkejä eritasoisista puuttumisista. Puuttumiset ovat siis markkinointipuheesta riippumatta yksi osa tukihenkilönä toimimista.

Verrattuna väliarviointiin **tukihenkilöt** osasivat kuvata sopivan tukihenkilön ominaisuuksia rikkaasti. Vastauksissa korostui erityisesti empaattinen kiinnostus lasta ja tämän elämää kohtaan. Lisäksi keskeisiä kriteereitä olivat luotettavuus, elämänkokemus sekä oman elämän tasapainoisuus.

"Hyvät kuuntelutaidot on omattava, myös taito keskustella asiasta kuin asiasta. Auttaa jos on ollut jollain tavalla lasten ja nuorten kanssa tekemisissä. Auttamishalu on ehkä kaikkein tärkein. Kyky olla läsnä. Antaa aikaa toiselle."

"Tukihenkilöllä ei saa olla omassa elämässä "kriisejä". Muuten tehtävään sopii hyvinkin erilaiset ihmiset. Täytyy olla rauhallinen, luotettava, avoin, iloinen, positiivinen. Elämänkokemus on aina plussaa."

"Erilaiset (monenlaiset) persoonat ovat hyviä, sillä lapset ja nuoretkin ovat erilaisia, mutta yleisistä hyvistä ominaisuuksista: - pitää olla ehdottomasti luotettava aikuinen ihminen - pitää olla tervettä vastuuntunnetta ..."(Tukihenkilökysely 2010)

Tukihenkilöiden vastausten täsmentyminen suhteessa väliarviointiin kulkee jännittävällä tavalla samaan suuntaan kuin edellä kuvattu tukihenkilötoiminnan markkinoinnin muuttaminen.

Tukihenkilöt olivat erittäin tyytyväisiä tapaan, jolla tukihenkilöt valittiin. Parhaiten tukihenkilöksi soveltuvuutta voi tukihenkilöiden näkökulmasta arvioida haastattelemalla (66%):

"Sekä kahdenkeskeinen että ryhmäkeskustelu jolloin voidaan seurata käyttäytyminen erilaisissa tilanteissa erilaisten ihmisten sekä erilaisten mielipiteiden kanssa."

(Tukihenkilökysely 2010)

Vastaus kuvaa tyytyväisyyttä nykyiseen toimintatapaan. Haastattelujen ja koulutuksen aikana tukihenkilöiksi hakeutuvilla selviää heidän valmiutensa tehtävään. Kyselyiden avovastauksissa jotkut tukihenkilöt toivat huolensa esiin tukihenkilöiden taustan selvittämistä:

"Olen ollut hieman huolestunut siitä, että selvitetäänkö hakijoiden mahdollinen rikostausta. Minusta haastattelun tulee olla perinpohjainen ja samoin koulutuksessa pitää varata sen arviointiin riittävä aika."

"Henkistä kypsyyttä ja tasapainoisuutta on varmasti vaikea "testata" mutta sellaiseen tulee kiinnittää huomiota. Uskon, että toisinaan ihmiset, jotka itse painivat jonkin ongelman kanssa, hakeutuvat tämääntyyppiseen toimintaan. Jos ihminen on käynyt ongelmansa joläpi ja selvittänyt asiansa, tullut "toiselle puolelle", silloin hänestä on varmasti paljon hyötyä - hän on esimerkki selviytymisestä. Mutta jos ihminen vielä painii ongelmiensa kanssa tai on vielä liian epätasapainoinen, tämä ei ole lasten suhteen todellakaan hyvä asia. Lapset ovat sensitiivisiä ja tukitoiminnassa mukanaan olevan "turvallisen aikuisen" pitää olla nimenomaan turvallinen ja sellaisena tasapainoinen." (Tukihenkilökysely 2010)

Haastattelupuheessa **kuntien ammattilaiset** halusivat tehdä eron ammattimaisen työn ja vapaaehtoisen työn välille ja korostivat arvioinneissaan että kyse on nimenomaan vapaaehtoisista tukihenkilöistä. Vapaaehtoisuutta pidettiin tärkeänä positiivisena asiana. Sitä kuvattiin rinnalla kulkevana aikuisena nuorelle. Tukihenkilön ominaisuuksista ehkä tärkeimmäksi mainittiin jalat maassa oleva, realistisen maailmankuvan omaava motivoitunut nainen tai mies. Naiset ovat paremmin edustettuina ja miehistä on ajoittain pulaa. Ikää tai koulutustaustaa ei nähty määräävänä tekijänä. Erilaisuus nähtiin positiivisena asiana, mikä mahdollistaa vastaamisen erilaisiin nuorten tarpeisiin. Tukihenkilön oma elämäntilanne tulisi olla kohtuullisen vakaa. (Kuntien ammattilaisten haastattelut 2010)

Haastateltujen kokemuksen mukaan tukihenkilöiden rekrytointia pidetään jatkuvasti yllä ja tukihenkilöiden saatavuus on vastaajien mukaan ollut hyvä ellei kiitettävä ajoittain. Haastateltujen mielestä osaamista tulee täydentää ohjauksella ja jatkokoulutuksella.

3.4. Tukihenkilöiden koulutus

TUEXI -hankkeen tukihenkilöiden peruskoulutus toteutetaan iltaisin ja viikonloppuisin ja sen kesto on 18 tuntia. Koulutuksessa käytetään alustusten lisäksi monipuolisia vuorovai-
kutuksellisia ja toiminnallisia menetelmiä. Ryhmä- ja parityöskentely, asiantuntijoiden ja tukihenkilöiden vierailut, osallistuminen ja keskustelu ovat tärkeitä työskentelyssä. Toiminnallisten harjoitusten ja käytännön esimerkkien avulla pyritään käytännönläheiseen ja havainnolliseen koulutukseen. Koulutukseen osallistujia täyttää vaitiolositoumuksen. Tukihenkilön peruskoulutus on vielä harkinta-aikaa molemmille osapuolille, jolloin sekä vapaa-

Tukihenkilöiden koulutus on saanut koko TUEXI -hankkeen aikana erittäin hyvää palautetta tukihenkilöiltä. Haastatellut tukihenkilöt pitivät koulutuksen keskeisenä antina tukihenkilön roolin läpikäyntiä, koulutusryhmän mahdollistamaa keskustelua ja erilaisten lähestymistapojen esille tuloa. Kokeneitten tukihenkilöiden vierailut koettiin erittäin antoisiksi.

"Koulutus oli oikeesti hyvä. TUEXilla oli oikeasti niin paljon parempi koulutus kuin xxxx:llä. Jos mulla ei sitä olisi, olisin aika pihalla. Sitä kannattaa ehdottomasti jatkossakin pitää. Oli niin monipuolinen. Parasta oli, kun tämänhetkisistä tukihenkilöitä tuli joku kertomaan, milaista voi olla. Miten se menee, et teillä on nuorempii, mut ne tietää asiat niin hyvin. Kun sai TUEXIn tiedot, voi soveltaa niitä toisessakin järjestössä."

"Mut haastateltiin ensin. Sitten päätettiin, että mut otetaan koulutukseen. Käytiin meidän vastuut ja oikeudet ja velvollisuudet läpi. Mun mielestä koulutus oli asiallisesti järjestetty."

"En osannut odottaa, mitä se oli. Pidin niitä (koulutuksia) ihan hyvänä. Porukassa tuli hyvä henki. Miten ne sitten kaikki asiat valmensi tähän tehtävään. Mutta se henki, joka luotiin ihmisiin tuntui tärkeältä. Tukihenkilö kävi puhumassa tukisuhteesta. Se oli tosi tärkeää. Sitä olisi voinut olla enemmänkin. Tietyt ihmiset varmaan pystyisivät toimintaa ilmentävää koulutusta...."

"Kurssi oli hyvä. Eniten on hyötyä niille, jotka ovat toisen tyyppisellä alalla. Ite olen erityisopettaja. Mulle asia oli teoriaosaa tuttua. Vaikea sanoa, että olisinko voinut olla tukihenkilönä ilman kurssia. Mut kyllä kurssi oli aika ehdoton. Kun siellä oli tukihenkilöitä puhumassa, mitä voi tehdä. Menisin uudestaan."

"Haastattelu on tunnin mittainen. Huomasin että haastattelija suhtautui epäilevästi siihen että olen opettaja ja näin vanha. Koulutus oli ihan asiallinen. Koulutukseni perusteella tiesin asioista, ne olivat tuttuja. Mutta kaikki ei tietysti tunne asioita. Koulutuksessa oli lakijuttuja jotka olivat uutta. Huostaanotto jne. Muut tukihenkilöt... ryhmä. Se oli ihan paikallaan." (Tukihenkilöiden haastattelut 2010)

Koulutukseen kriittisesti suhtautuvat ne, joilla on aikaisempaa kokemusta tukihenkilötoiminnasta jossain muussa yhteydessä ja jotka eivät miellä koulutuksen roolia soveltuvuuden testaamisessa.

"Varmaan koulutuksessa käytiin läpi ihan perusasiat. Tarkoitushan ei ole olla tai tehdä meistä ammattilaisia vaan ihan rivikansalaisena pystyä toimimaan. Tällä kokemuksella, olisin varmaan pärjännyt ilman koulutustakin."

"Kurssilla osa asioista oli tuttua. Tän ikäiselle sellaiset leikit ja muut, mitä kaikissa koulutuksissa on. Ei ihan iske tän ikäseen. Olisin voinut toimia ilman koulutustakin kahdenkeskisellä perehdytyksellä." (Tukihenkilöiden haastattelut 2010)

"Eihän sitä ehdi mitään tehdä, jos lähtee esim. lukukaudeksi Pride-kurssille... (haastateltava vertaa tukihenkilökoulutusta sijaisvanhempien perehdyttämiseen tarkoitettuun Pride-valmennukseen, joka käsittää kahdeksan tapaamista kolmen kuukauden aikana). Koulutautumiseen ja raportointiin menee liikaa aikaa." (Tukihenkilöiden haastattelut 2010)

Kuntien ammattilaiset pitivät arviointimenetelmistä haastattelua ja erityisesti työparina toteutettua haastattelua tärkeimpänä. Toivottiin myös taustojen riittävää selvittämistä sekä elämäntilanteen kartoitusta. Soveltuvuuden arvioinnilla ei kuitenkaan haluta karsia erityyppisiä henkilöitä pois, se nähdään rikkautena. Motivaatio, pitkäjänteisyys, empaattisuus ja elämän kokemus on tukihenkilön tärkeitä arvioitavia ominaisuuksia myös ammattilaisten näkökulmasta. (Kuntien ammattilaisten haastattelut 2010)

3.5. Tukisuhteen käynnistyminen

Tukisuhde voidaan solmia ammattilaisen, perheen tai tuettavan itsensä aloitteesta. Tukihenkilöä haettaessa otetaan yhteyttä tukihenkilötoiminnan ohjaajaan, joka selvittää asiakkaan soveltuvuuden toimintaan. Mikäli vapaaehtoinen tukihenkilötoiminta ei ole sopiva tai riittävä tukitoimi, tai asiakas ei kuulu kohderyhmään, hänet voidaan ohjata tarvittaessa muun tuen piiriin. Tukihenkilötoiminnan ollessa sopiva tukitoimi, tukihenkilötoiminnan ohjaaja kartoittaa vapaita tukihenkilöitä ja tiedottaa tilanteesta tukipyynnön tekijälle. Tukisuhdetta valmisteltaessa tukihenkilötoiminnan ohjaaja kartoittaa sekä tuettavan että tukihenkilön tarpeet ja toiveet mahdollisimman yhteensopivan parin löytämiseksi. Huomioitavia tekijöitä ovat esimerkiksi sukupuoli, ikä, asuinpaikka ja kiinnostuksen kohteet. Lisäksi huomioidaan se, miten kauan tuettava on odottanut tukihenkilöä. (Tukihenkilötoiminnan laatukäsikirja Tuexi 2010, s. 18).

Sopivan tukihenkilön löydyttyä sovitaan yhteinen aloituspalaveri tukisuhteen osapuolten kanssa. Tukisuhteella tulee olla alaikäisen lapsen huoltajan suostumus. Tukisuhteesta tehdään sopimus vuodeksi kerrallaan. Tukihenkilösopimukseen kirjataan tukisuhteen tavoitteet, sisältö ja käytännön periaatteet. Tukihenkilösopimus kopioidaan jokaiselle tukisuhteen osapuolelle (Tukihenkilötoiminnan laatukäsikirja Tuexi 2010, s. 18).

Kuntien ammattilaisten mukaan syynä tukisuhteen ehdottamiseen olivat puutteet vanhemmuudessa, joko konkreettisesti vanhemman puuttumisena tai vanhemmuuteen liittyvien ominaisuuksien puuttumisena. Eri-ikäiset nuoret tarvitsevat erilaisia tukisuhteita. Tukisuhteen tarve on sosiaalityöntekijän ja koordinaattorin arvioitava: vapaaehtoinen vai ammatillinen tukihenkilö. Osa nuorista kaipaa aikuista ohjaamaan pois pelkästään kotonaolosta harrastustoimintaan. Tekemällä yhdessä voidaan vastata monenlaisiin tarpeisiin. Perheen sisäinen dynamiikka saa nuoren tarvitsemaan ulkopuolista aikuista. Tunnusiteet voivat olla liian kiinteät tai nuorelle ei riitä aikuisen huomiota vaan nuoremmat sisarukset vievät vanhemman huomion. Yksinhuoltajaperheissä toivotaan vastakkaisen sukupuolen aikuisen seuraa useimmiten pojille. (Kuntien ammattilaisten haastattelut 2010)

Tukihenkilöä haetaan TUEXI -toiminnassa tukihenkilöhakemuksella, joka lähetetään koordinaattorille joko sähköisesti tai postitse. Usein hakemusta edeltää tunnustelu: ”Onko tälle nuorelle sopivaa tukihenkilöä?” Hakeminen tapahtuu prosessinomaisesti: ensin alkutiedot käynnistävät haun, sitten käydään täydentäviä keskusteluja ja lopulta solmitaan tukisuhde. **Kuntien ammattilaisten** mukaan yhdessä asiakkaan kanssa laadittu hakemus olisi ideaalitalanne, myös luottamuksellisten tietojen välittämisen kannalta. Usein hakemusta täydennetään puhelinkeskusteluin kirjallisen hakemuksen laatimisen jälkeen. Joku ammattilainen totesi välittävänsä vain sen tiedon minkä perhe itse kertoo. Toinen saattoi käyttää sähköistä hakemusta huoletta. Usea vastaaja kantoi huolta salassapidosta ja tietosuojasta. Mitä sähköiseen hakemukseen voi kirjata? Onko se luotettava? Haastattelujen perusteella kysymys - voiko sähköisesti välittää tietoa - vaatii jatkokeskusteluja ja luottamusta rakentavaa selvittelyä kuntien ammattilaisten ja koordinaattoreiden välillä. (Kuntien ammattilaisten haastattelut 2010)

Kysymys välitettävien taustatietojen laajuudesta pohditutti kuntien ammattilaisia. Kuten aiemmin todettiin, hakulomakkeen täyttäminen yhdessä nuoren kanssa, auttoi kuntien ammattilaisia määrittelemään välitettävien tietojen määrää ja luonnetta. Aina tämä ei kuitenkaan ollut mahdollista eikä ehkä riittäväkään. Ajatukset salassapidosta vaihtelivat: ei saa kertoa mitään perheen ja nuoren tilanteesta - melko kattavaankin taustatietojen antamiseen. Moni ajatteli, että koordinaattori tarvitsee enemmän taustatietoa ja välittää sitä tukihenkilölle harkinnan mukaan. Ennakkotietona voisi välittää nuoren vahvuudet, tarve

harrastuksen löytymiselle, sairaudet ja isot historiaan vaikuttaneet tapahtumat. Ennakotiedon välittäminen oli selkeästi kysymys, mikä vaatii jatkokeskustelua. (Kuntien ammattilaisten haastattelut 2010).

Kuntien ammattilaisten näkökulmasta tukisuhteen solmimiseen liittyvät sopimukset ja työnjako vaikuttivat selkeältä. Koordinaattori valmistelee sopimuksen ja kutsuu uuden tukihenkilön aloituspalaveriin. Sosiaalityöntekijä tai koordinaattori kutsuu nuoren ja perheen. Usein koordinaattori johtaa puhetta sosiaalityöntekijän luomassa tilassa. Aloituspalaveri on tärkeä tilaisuus, jossa luodaan puitteet onnistuneelle tukisuhteelle. Uutena avauksena ehdotettiin vielä ennakoivaa työkäytäntöä, jossa sosiaalityöntekijä briiffaa koordinaattorin ennen ensimmäistä tukisuhteen aloituspalaveria. (Kuntien ammattilaisten haastattelut 2010)

Tukihenkilöt arvioivat tukisuhteiden aloittamista – tuettavan osoittamista, aloituspalaveria ja sopimuksen tekemistä - myönteisesti. Sopimus ja siihen liittyvät tavoitteet palvelevat tukisuhdetta hyvin. Tukihenkilöt saavat yleensä tarvitsemansa tiedot. Kuntien ammattilaisten haastatteluissa näkyvä epävakaus tai epävarmuus kerrottavien tietojen määrästä heijastuu kuitenkin joidenkin yksittäisten tukihenkilöiden arvioihin. Arviointiaineistossa on yksittäisiä tarinoita, joissa tukisuhteen kannalta olennaisia tietoja on jäänyt välittämättä tukihenkilölle. Koordinaattoreita kuntien työntekijöiden pohdinta ihmetytti. Sosiaalihuollon asiakaslain näkökulmasta sosiaalityöntekijöillä on laajat oikeudet sekä saada että antaa tietoja. Tietoa on annettava, että muut toimijat tietävät, mitä heiltä odotetaan, ymmärtävät roolinsa ja pystyvät tukemaan lasta ja perhettä.

Nuorten kuvauksissa syyt tukisuhteen alkamisen taustalla vaihtelivat haastatelluilla paljon: yksinäisyys, koulukiusaaminen, päihteet, perhetilanne (vanhempien ero, yksinhuoltajaperhe), rikokset:

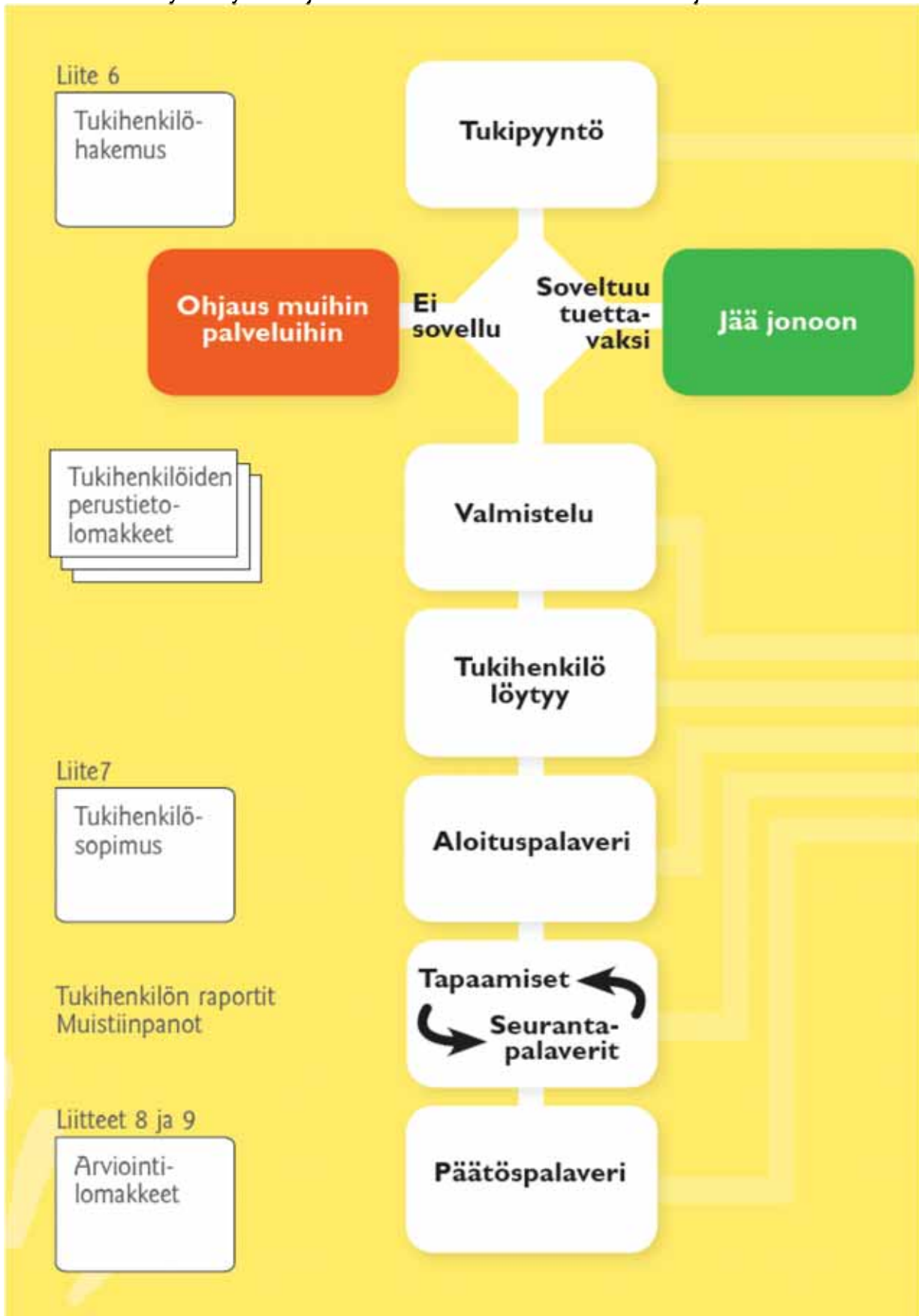
”Ku mä oon koulussa ja välkillä aina yksin ja kotonaki aika paljon yksin. Ku äiti on kuitenkin yksinhuoltaja, ni se ei niin paljon ehi viemään mua kaikkiin paikkoihin eikä oo silleen niin paljon varojakaan.”

”No mul oli asiat sillo aika huonosti ku mun vanhemmat eros ensin ja sit mä aloin käyttää tota alkoholia aika paljon ja tuli niit pahoinpitelyitä ja sellasta ni mä olin sairaalassa ja psykiatrilla.” (Nuorten haastattelut 2010)

Ehdotuksen tukisuhteen luomisesta oli haastatelluille nuorille useimmiten tehnyt sosiaalityöntekijä. Ehdotus oli herättänyt lähes kaikissa haastatelluissa positiivisia ajatuksia. Yksi haastateltu nuori koki olleensa ”pakotettu” tukisuhteeseen. Osa haastatelluista oli esittänyt toiveitaan tukihenkilön suhteen (sukupuoli, kiinnostuksen kohteet), yhdellä ei ollut erityisiä toiveita ja yhdellä ei ollut ollut mahdollisuutta esittää toiveita. (Nuorten haastattelut 2010)

Tuettavien nuorten tukihenkilöstä esittämät toiveet (jos niitä oli esitetty tai ollut mahdollisuus esittää) olivat toteutuneet hyvin. Yhden haastatellun pojan osalta toive miespuolisesta tukihenkilöstä oli ollut vaikeaa toteuttaa nopeasti. Kaksi haastateltua oli esittänyt melko tarkkoja toiveita tukihenkilön kiinnostuksen kohteista / erityisosaamisesta (ratsastus, kitaransoitto) ja kummallekin oli löytynyt toiveeseen sopiva tukihenkilö. Kummankin kohdalla ko. seikan merkitys hyvälle tukisuhteelle ja luottamuksen syntymiselle nousee esille useassa kohtaa. (Nuorten haastattelut 2010)

Tukisuhteen käynnistymistä ja etenemistä on kuvattu laatukäsikirjassa seuraavasti:



(Tukihenkilötoiminnan laatukäsikirja Tuexi 2010, s. 19)

3.6. Tukisuhteen toteutuminen

Tukisuhde käynnistyy aloituspalaverin jälkeen ja toteutuu etukäteen sovittuina tapaamisina. Tukisuhde perustuu vuorovaikutukseen ja sen periaatteina ovat luottamuksellisuus, läsnäolo, kuunteleminen ja kohtaaminen. Tukihenkilö raportoi säännöllisesti tukisuhteen etenemisestä ja tapaamisista tukihenkilötoiminnan ohjaajalle. Tukisuhteen etenemistä ja tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan sovitusyhteisissä seurantalaverneissa (Tukihenkilötoiminnan laatukäsikirja Tuexi 2010, s. 18).

Tukihenkilöiden mielestä sopiva tapaamisrytmi on pari kertaa kuussa (63%). Loput arvelivat sopivan tapaamisrytmin olevan kerran viikossa tai tarpeen mukaan (Tukihenkilökysely 2010). Tapaamisrytmin intensiivisyys lienee selkein piirre, joka erottaa vapaaehtoisen tukihenkilötoiminnan ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta. Esim. Vantaalla ammatilliset tukihenkilöt tapaavat asiakkaitaan kolmasti viikossa.

Sitoutuminen sovittuihin tapaamisiin ja tukisuhteeseen oli useimpien haastateltujen kohdalla ollut hyvää sekä tuettavan että tukihenkilön puolelta. Tuettavien sitoutuminen luonnollisesti vaihteli sen mukaan, miten mukavaksi tai tärkeäksi tukisuhde kokonaisuudessaan koettiin.

”On jotain tapaamisii peruuntunu jos mä oon ollu kipee tai jos sillä on ollu töitä.”

”On sovittu sit joku toinen päivä.” ”Voin luottaa, iha täysillä.” (Nuorten haastattelut 2010)

Kukaan haastatelluista **nuorista** ei tuonut esille, että tukisuhteessa oleminen tai tukihenkilön tapaaminen olisi jollakin tapaa esim. ”noloa” tai salattavaa. Nuorten näkökulmasta toiminta oli leimaamatonta. Kaksi haastateltavaa totesi, ettei ole kertonut kovin monelle kaverrille asiasta (toinen yleisesti ujompi), kaksi totesi kertoneensa avoimesti tai ettei asiassa ole ”mitään erikoista”. Toisaalta haastattelun aiheen esittely herätti useimmiten vaivaantuneisuutta, jos haastateltava ei ollut ensikontaktin aikana yksin. Ikään kuin tukisuhteessa kuitenkin olisi jotain, josta ei olisi haluttu paikallaolijan kuulevan. (Nuorten haastattelut 2010)

Tukisuhde päättyy sopimuksen mukaan tai jonkun osapuolen aloitteesta, jos tuen tarve päättyy, tuki ei ole riittävää, suhde ei toimi tai osapuolet eivät sitoudu toimintaan. Mikäli tuen tarve jatkuu, ja kaikki osapuolet ovat halukkaita jatkamaan, tukihenkilösopimus voidaan uusida. Tukisuhteen päättyessä pyydetään eri osapuolilta palaute ja arviointi tukisuhteesta. (Tukihenkilötoiminnan laatukäsikirja Tuexi 2010.)

3.7. Tukihenkilötoiminnan sisältö

Vapaaehtoisessa tukihenkilötoiminnassa toiminnan keskeisiä sisältöjä ovat harrastukset ja virikkeellinen toiminta. Koulunkäynti, tulevaisuuden tavoitteet sekä seurusteluun ja ystäviin liittyvät teemat ovat nekin tärkeitä vähintään joka toisessa tukisuhteessa.

Tukisuhteen sisältö tukihenkilön näkemänä: Millaisista tärkeistä asioista olette tuettavan kanssa jutelleet tai muuten käsitelleet? (Tukihenkilökysely kevät 2010)

Arvioi seuraavia teemoja sen perusteella, miten merkittäviä ne ovat tuettavallesi. 1= ei lainkaan tärkeä, 5=erittäin tärkeä). Teemat on lajiteltu merkittävyyss järjestykseen yhdistämällä luokat 4 ja 5. Selvytyden vuoksi luokat 1, 2 ja 3 on jätetty pois.



Avovastauksissa listaa täydennettiin mm. seuraavilla teemoilla:

"Naiseus, äitiys, oma elämä, vastuunkanto muiden puolesta."

"Elämän-/maailmankatsomusta, suvaitsevaisuutta, arvomaailmaa, (kuten mitä pidämme tärkeänä, eläimistä välittämistä, ystäviä ja perhettä)."

"Kuolemasta ja kuoleman jälkeisestä elämästä."

"mm. ahdistuksesta, kiusaamisesta"

"Teattereista (ensin mitä menemme katsomaan ja näytöksen jälkeen siitä), elokuvista, vähän musiikista, tähdistä, maailman kaikkeudesta ja keijukaisista, perhosista ja siitä miksi minun täytyy saada oma AVATAR (tosin poika ei edes tiennyt mikä se oli kun ikä ei riittänyt elokuvan katsomiseen, mutta hyvin meni sekin keskustelu."

"Opeteltu sanomaan kiitos sekä näkemään siihen aihetta."

Tukihenkilön ilmiselvä tehtävä on kompensoida tuettavan elämässä olevia puutteita tai vajeita. Sanallisissa vastauksissa tuettavien haasteiksi kuvattiin tarvetta harrastustoimintaan ja myönteiseen vapaa-aikaan. Noin joka viidennellä tuen tarve liittyi kotona oleviin haasteisiin: vanhempien jaksamiseen tai heidän ongelmiinsa, kuten päihteiden käyttöön. Muita merkittäviä haasteita olivat itsetunnon vahvistaminen, uuteen elämäntilanteeseen – esim. kotoa muuttoon – valmistautuminen, aikuisen roolimallina ja korvikkeenakin toimiminen sekä kouluun liittyvät vaikeudet.

Nuorten haastatteluissa tukisuhdetta kuvailtiin yhdessä tekemisen (erilaiset retket ja harrasteet), asioiden mahdollistumisen ("päästä jonnekin, voida jotakin") ja tukihenkilön kanssa käytävien keskustelujen kautta. Samat seikat (tekeminen, mahdollistuminen, keskusteleminen) toistuvat haastateltujen listatessa tukisuhteen parhaita tekijöitä. Lisäksi mukaan puheeseen tulevat oman tukihenkilön piirteet ja ominaisuudet.

"Me ollaan käyty leffassa, syömässä, kahvilla, zumbassa... ja soitettu kitaraa."

"Me on käyty Turussa ja teatterissa ja syömässä..."

"Saa ilmatteeks tehdä asioita ettei tartte ite maksaa." "Mut se on vaan niin ku pieni osa sitä, et se ei oo se tärkein juttu"

"Kitaransoitto." "Olin kokeillu mut en sillee kunnolla, (tukihlö) ehdotti ni alettiin soittaa ja nyt siit on sit tullu harrastus ku se löysi sellasen kitarakoulun kans missä mä alan nyt syksyl käymää."

"Oon puhunu (tukihlön) kanssa ihan kaikest, mä kerron sille yleensä kaikist mun unelmista."

"Me ollaan puhuttu paljon (tukihlön) kans päihteistä ja sellasta."

" Ollaan puhuttu niistä (tukihlön kanssa)" (vanhempien eroon liittyvät asiat)."

"Tosi kivaa, mä tykkään ku se kuuntelee ku mä kerron sille asioita ja juttelee mun kaa."

"Oon mä kertonu sellasia (juttuja joita ei ehkä kotona tai kavereille)"
(Nuorten haastattelut 2010)

Tuettavan ja tukihenkilön yhteinen kiinnostuksenkohde, harrastus tai jaettu asia nousee merkittäväksi tekijäksi niissä tukisuhteissa, joita nuoret kuvaavat toimiviksi. Haastatellut tuovat useasti esille, että tapaamisten sisältö on tärkeää rakentaa molempia kiinnostavien asioiden ympärille. Tukisuhteeseen liittyvistä, muista kuin tukihenkilön kanssa toteutuneista tapahtumista (esim. palaverit), ei tule useimpien kanssa paljoa puhetta. Etenkin nuorempien tuettavien on saattanut olla vaikeaa hahmottaa omaa rooliaan palavereissa. Turhia tai huonoja asioita tukisuhteessa tuotiin esille melko vähän:

”Emmä jaksanu sitä, kun piti bussilla kulkea, ku ei sillä ollu autoo” (tukisuhteen omasta aloitteestaan lopettanut).”

”Palaverit on aika tylsiä.” (Nuorten haastattelut 2010)

Ne nuoret, jotka kertoivat, että tukihenkilölle on helppoa puhua asioista ja etenkin ne, jotka puhuvat asioista, joista eivät välttämättä puhu kotona tai kavereiden kanssa, olivat selkeästi vastentahtoisia avaamaan haastattelijalle, mitä edellä mainitut asiat ovat. Vaikka syyt tähän ovat selkeät (haastattelija vieras, aiheet arkoja jne.), voi toisaalta ajatella, että kyse on tukisuhteelle ja luottamukselle annetusta arvostuksesta. Kyse on tuettavan ja tukihenkilön omista keskusteluista, jotka halutaankin pitää kahdenkeskinä.

Kuntien ammattilaiset kuvasivat hyvän tukisuhteen ominaisuuksina nuoren hyväksymistä ja aitoa arvostavaa välittämistä. Hyvä tukihenkilö on aikuinen rinnalla kulkija, tavallisen aikuisen malli ja hyvinvoinnin tukihenkilö. Tähän tukihenkilö saa tukea koulutuksesta ja ohjauksesta. Vastaajat pitivät tärkeänä, että vapaaehtoinen tukihenkilö pysyy tässä aikuisen roolissaan, eikä tavoittele muuta. Joskus tukihenkilön kohtaamat tarpeet voivat olla suuret, mutta rajaaminen tehtävässä on tärkeää mm. muun perheen suuntaan. Tarkoitus ei ole toimia vanhemman tai terapeutin roolissa. Tukihenkilöiden on myös syytä selvittää itselleen rahankäytön ja hankintojen rajat. Kommentti voi viitata sekä eri harrastusten vaatimiin erilaisiin kuluihin sekä joidenkin tukihenkilöiden valintaan käyttää tarvittaessa tukisuhteessa omia rahojaan. (Kuntien ammattilaisten haastattelut 2010)

Kuntien ammattilaisten mukaan tilaaja seuraa tukisuhdetta koordinaattorin kautta. Haastateltujen mukaan tuettavat nuoret ovat usein asiakassuhteessa sosiaalitoimeen tai koulukuraattoriin. Haastatellut myös totesivat, että tukihenkilöstä voi tulla nuorelle läheisempi kuin työntekijästä. Tämän itsestäänselvyyden ääneenlausuminen liittyy laajemmin ammattilaisten pohdintaan siitä, missä määrin lastensuojelun prosesseja voi ulkoistaa ja missä määrin ei. Kuntien ammattilaisten mukaan seurantatapaamiset kolmen kuukauden välein tuntuvat riittävältä tukisuhteen seuraamiseen. Lisäksi aina on mahdollisuus käsitellä pulmatilanteita tarvittaessa. Tukihenkilö viestii koordinaattorin kautta tilaajalle ja toisin päin. Seurantareportit ovat kuntien ammattilaisille tärkeitä. He seuraavat myös laskujen ja selvitysten kautta tukisuhteiden toteutumista. (Kuntien ammattilaisten haastattelut 2010)

Työyhteisön tasolla tukisuhdetta seurataan kauempaa raporttien ja laskujen välityksellä sekä seurantatapaamisissa. Jotkut nuoret jatkavat myös asiakastapaamisia esimerkiksi sosiaalityöntekijän kanssa. Tilaajilla on käsitys, että he ovat riittävästi selvillä nuoren tilanteesta. Joskus tukisuhde muuttuu ongelmalliseksi esim. mieleltään sairaan vanhemman kokiessa tukihenkilön uhkaksi ja silloin voi olla tarpeellista lopettaa vapaaehtoinen tukisuhde ja siirtyä ammatillisen tukihenkilön käyttöön. (Kuntien ammattilaisten haastattelut 2010)

Tukihenkilön rekrytointiin ja prosessiin on luotu rakenne, joka toimii ja tukee alkaneita suhteita. Tästä kertovat osaltaan vähäiset keskeyttämiset. Moniongelmaisten nuorten kohdalla kuntien ammattilaiset kantavat huolta tukihenkilöiden jaksamisesta ja tehtävärajauksista. Kuntien ammattilaisten näkökulmasta koordinaattorin ja tukihenkilön suhde on avainasia.

Tukisuhteen tueksi koordinaattorin antaman henkilökohtaisen ohjauksen lisäksi ehdotetaan vertaistuki- tai työnohjausryhmiä, joissa on mahdollista käsitellä kohdattuja ilmiöitä. Haastatteluaineisto paljastaa puutteita TUEXI -toiminnan tuntemisessa. Tukihenkilötoiminnan tukiprosessit ovat osalle haastateltuja vieraita. (Kuntien ammattilaisten haastattelut 2010)

Kuntien ammattilaisten näkökulmasta hyvä tukisuhde on hyvin aloitettu ja hyvin lopetettu. Niiden väliin jää aikuisen ja nuoren selkeästi roolitettu yhteistyö. Sitoutuneisuus, motivaatio ja luottamus ovat tärkeitä ominaisuuksia, samoin tukihenkilön oman elämän riittävä vakuus. Avoimuus ja läpinäkyvyys toimintatapana nähtiin tärkeäksi. (Kuntien ammattilaisten haastattelut 2010)

Selkeä rakenne ja hyvä suhde koordinaattoriin sekä nykyiset seurantavälineet tukevat hyvää tukisuhdetta. Koulutuksella lisätään tukihenkilöiden valmiuksia. Tukihenkilöllä on aikuisen vastuu. Jos tukisuhteessa ilmenee ongelmia, on hyvä selvittää asiaa koordinaattorin ja esimerkiksi sosiaalityöntekijän välillä ja huolehtia tilanteen jatkoseurannasta. (Kuntien ammattilaisten haastattelut 2010)

Tukihenkilöiden ja koordinaattoreiden kertomuksissa tuettavat jakaantuivat kolmeen ryhmään sen mukaan, mitä tukisuhteessa työstiin.

Tukisuhde sivistystehtävänä

Helpoimmin tuettavia olivat ne nuoret, jotka tarvitsivat lisää virikkeitä elämäänsä. Näiden kanssa tukihenkilöt ovat käyneet elokuvissa, syömässä, urheilemassa, vaeltamassa, melomassa, ratsastamassa, taidenäyttelyssä, planetaariossa jne. Haastattelujen valossa tällainen tukisuhde näyttyy eräänlaisena sivistystehtävänä, jossa tavoitteena on tarjota nuorelle sellaisia kokemuksia, joista hän muuten ei olisi päässyt osalliseksi. Kyse on puuttuvien virkkeiden kompensoimisesta. Nuorten kertomuksissa tekeminen ja harrastaminen loivat puitteen, joka mahdollisti nuorelle tärkeistä asioista puhumisen. Nuorten ja sosiaalityöntekijöiden palautteen perusteella tällainen toiminta on merkittävää paitsi aikuisen ja nuoren välisen vuorovaikutuksen areenana myös mielenterveyden tukijana. Tekeminen tuo iloa nuoren elämään ja näkyy nuoren olemuksessa.

"Hän on saanut iloisia hetkiä ja saanut kokea asioita, joita ei välttämättä olisi päässyt kokeemaan. Jatkossa teemme saman tyyppisiä: on vähän laajennettu, oltiin taidenäyttelyssä. Nyt odotellaan iltaa että ei olisi pilviä, mennään planetaarioon katsomaan tähtiä. Hän ei ole ikinä ollut. Ajatus planetaariosta lähti, kun Venus on ollut kirkkaana taivaalla. On tosi paljon asioita, joita poika ei ole koskaan tehnyt. Esim. ollut jääkiekko-ottelussa, poika osti TPS:n lipun ja heilutteli sitä katsomassa."(Tukihenkilön haastattelu keväällä 2009)

Tukisuhde vanhemmuuden korvaajana ja rajojen asettajana

Toisen ääripään muodostivat ajelehtivat, rötöstelevät, päihteitä käyttävät nuoret, joilla usein on eri syistä kyvyttömiä vanhempia. Tilanteeseen näyttää liittyvän joissakin tapauksissa mielenterveyden ongelmia sekä konflikti omien vanhempien kanssa.

"Omalla nuorellani on häiriökäyttäytymistä, päihteiden käyttöä, päihdemyönteisyyttä. Poika on duunariperheen taustoilla, äiti tekee kahta työtä. Isä tapaturman johdosta poissa työstä. Poika sai joululahjaksi fajalta viinapullon. Pojan ja kavereitten mielestä isä on tosi äijä, ihan päällikkö. Mut mä ajattelen eri tavalla... Sitten vanhemmat antoivat 2500 €:n mopon. Joi senkin (jäi ratsiassa kiinni ja menetti kortin). Ongelma on alkoholi."(Tukihenkilön haastattelu keväällä 2009)

Kuten edellisessäkin sitaatissa, tässä aineistossa monella tavalla häiriökäyttäytymisellä ja tavoitteettomuudella oireilevilla nuorilla on myös vaikeuksia kotona:

”Tuettava soitti, että mutsi ei päästä kotiin, tuuk sä hakemaan. Mä oon tehnyt selväksi, että jos pikkuasioista, ei vois soittaa. Lähetin äidille tekstiviestin, mutta äiti ei vastannut. Kotiasiat ovat asioita joista vaietaan. Siinä on joku muuri. Mulle ei koskaan selvinnyt, miksi poikaa ei laskettu kotiin.” (Tukihenkilön haastattelu keväällä 2009)

Kertomus jatkui kuvauksella pojan hakemisesta ja yösijan tarjoamisesta. Episodi johti myös neuvotteluun, jossa mietittiin huostaanoton tarvetta. Myöhemmin tukihenkilö otti omastakin mielestään toistamiseen vanhemman roolin ja lähti hakemaan apua tuettavansa unettomuuteen.

”Poika kertoi unettomuudesta ja koordinaattori selvitti, että mitä tukea voi saada nukkumiseen. Äidiltä ei löytynyt rahaa bussilippuun, että olisi voinut päästä tutkimuksiin. Vein sitten itse pojan tutkimuksiin. Poika väittää, että hän ei nuku päivisin, koska ei pysty nukkumaan sitten öisin. Hän oli ajatellut, että menee ja ryöstää paikallisen apteekin ja ottaa kaikki pillerit, että saisi nukuttua. Minusta kodin olisi pitänyt viedä aikaa sitten lääkäriin selvitettäväksi, miksi unta ei saa.” (Tukihenkilön haastattelu 2009)

Tukihenkilöiden kertomuksissa kotona olevat ongelmat heijastuvat usein kouluun ja kaveripiiriin:

”Tytöllä oli kaverisuhteissa ongelmia. Yksi tyttö, joka on kertonut perättömiä juttuja ympäröivänsä. Siitä on päästy. Vanhempien alkoholinkäyttö on aiheuttanut ongelmia. Koululintsaamista. Koulunkäynti on myös parantunut. Keskiarvo on noussut 1,1:llä. 6,5:sta lähdetiin. Hän ymmärsi, että kannattaa olla kunnianhimoinen, että pääsis lukioon. Alusta asti on mennyt tosi mukavasti. Hän on avoin. Luottamussuhde on pelannut. Sellaisia asioita on kertonut, mitä ei kertoisi äidille. Hän kokee tärkeäksi, että saa puhua mitä on tapahtunut. Teatterissa on käynyt. Ja kahvilla. Sosiaaliviranomaisilla on sanonut, että ei ole tarpeellista käydä terapeutin kanssa juttelemassa. Riittää kun juttelee tukihenkilölle. Koordinaattorille olen sanonut, että olisi hyvä, että kävisi ... Mä en korvaa ammattilaista, mulla on vain kuulevat korvat. Tyttö ei enää lintsaakaan, vanhempien alkoholinkäyttö on vähentynyt. Hän aloittanut vanhan harrastuksen koripallon, jonka jo lopetti kerran.” (Tukihenkilön haastattelu 2010)

Tukisuhde valmentavana ja elämänhallintaa tukevana

Näiden kahden ryhmän väliin jää joukko valmentavasta tuesta hyötyviä nuoria jotka virikkeiden lisäksi työstivät oman elämänsä – lähinnä opiskelun – tavoitteita:

”Suhde oli luottamuksellinen. Hän uskalsi vastata sillä tavalla, kuin nuori puhui äidilleen. Laskea leikkiä. Omalla äidilleen hän ei ehkä uskaltanut puhua sillä tavoin. Poika halusi ammatilliseen koulutukseen erityiselle linjalle. Sen jälkeen hän alkoi kovin itsenäisesti hoitamaan omia asioita. Kun sanoin, et sun täytyy mennä joku asia hoitamaan koulun kansliin ja silleen. Hän oli valmis. Hän itse haki ja itse kävi pääsykokeessa... Hänestä tuli ulos ... itseluottamus.” (Tukihenkilön haastattelu 2010)

Tuettavien joukossa oli ilmeisen monta, jotka kärsivät yksinäisyydestä, arkuudesta tai ujoudesta:

”Meillä oli aluksi vähän vaikeuksia. Hän on ujo ja hiljainen. Tuli pari peruutusta. Isä soitti, että ei saanut lähtemään. Mietittiin, että katotaan vielä yksi kierros. Vai katkastaanko. Mentiin elokuvaan. Siitä hän sitte innostui. Ja sen jälkeen on tavattu ihan säännöllisesti. Hän oli ehkä niin kauhean ujo. Mä oon taas niin kova höpöttämään. Niin hän sitten huomaa, että hänen ei ole pakko kertoa, jos ei halunnut. Ensin nähtiin joka viikko. Kun hän asuu kauempana. Nykyään soitellaan. Alussa meni pitkään, että hän ei edes suostunut

vastaamaan puhelimeen. Mutta nyt on saattanut pojistakin soitella, et on niin kiva poika. On ruvennut luottamaan minuun. Mesessä jutellaan. Tekstiviestejä ollaan laiteltu. Vanhemmat ovat antaneet palautetta. Että odottaa kovin minua. Hän ei uskalla liikkua bussilla yksin. Sit kun mennään yhdessä, hän nauttii kovasti. On tapahtunut järkyttävän iso muutos. Jos joku harmittaa, hän kertoo heti. On paljon rohkeampi. Saattoi mennä puolivuotta, ennen kuin sain vastauksia mihinkään. Jouduin nyhtämään asioita. Kyl mul vaan on paras tuettava. Nautin joka hetkestä.”

Esimerkkisitaatin lisäksi haastatteluaineistossa on kuvauksia paniikkihäiriöstä, arkuudesta liikkua julkisilla paikoilla, kotiin vetäytymisestä ja tietokoneisiin uppoamisesta.

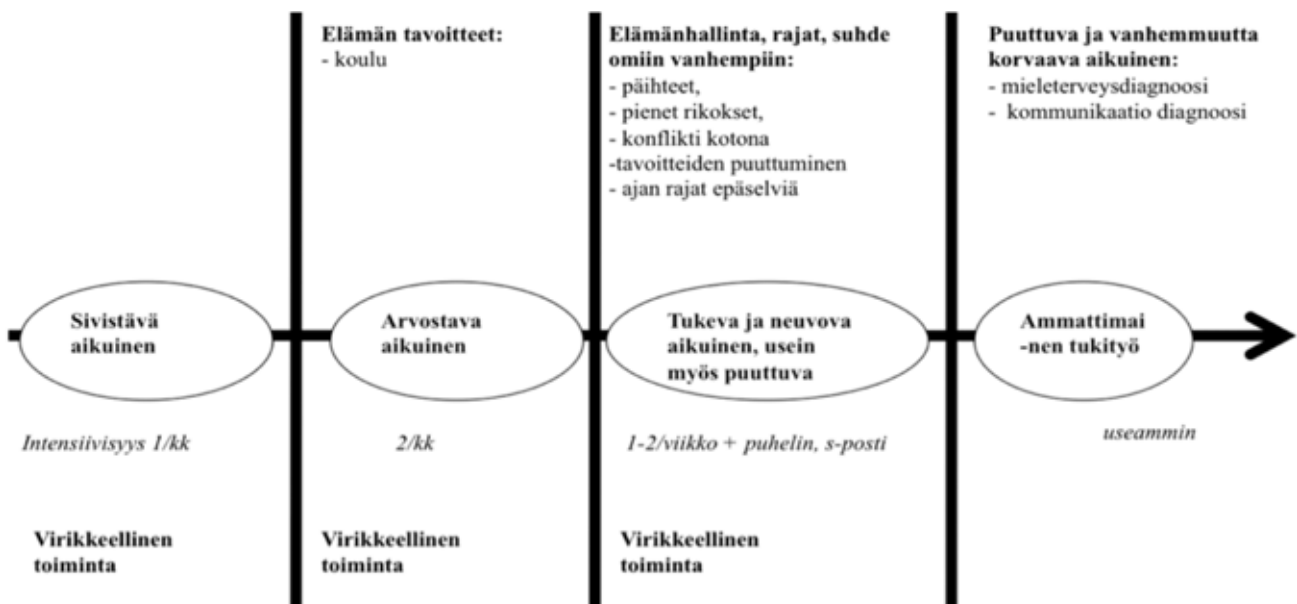
Joskus elämänhallinnan tukemisesta kertovat tarinat ovat haastavia, kuten kertomus sukupuoli-identiteettiään työstäneestä ja mielenterveysongelmista kärsineestä nuoresta miehestä.

”Hän muutti yksin asumaan, kun aloitimme. Kotona oli aika villiä, alkoholia ja sellaista. Sit ten hän joutui oikeuteen. Siinä joutui miettimään, miten nyt, kun meni haaveet tulevasta ammatista. Tapahtui kasvamista aikuisuuteen matkan aikana. Hän tajusi itsekin, mitä tuli tehtyä. Kävin kahvittelemassa. Kuuluu hyvää. Ajatukset elämästä ovat muuttuneet toisenlaisiksi. Aluksi oli uhoa ja raivoa...Tavoitteet ovat selkeytyneet... Että ei ole ihan sama.” (Tukihenkilön haastattelu 2010)

Tukisuhde puuttavana ja vanhemmuutta korvaavana

Huolimatta tukisuhteiden laajasta skaalasta ja vaativistakin nuorista näyttävät vapaaehtoisten tukisuhteet poikkeavan selkeästi ammatillisten tukihenkilöiden tukisuhteista. Tässä aineistossa haastateltu, myös ammatillista tukityötä tekevä kuvasi eroa toteamalla, että ammattimaisessa tukisuhteessa tuettavat ovat joko lastensuojelun jälkihuollossa ja/tai heillä on diagnosoitu mielenterveysongelma tai diagnosoitu kommunikaatio-ongelma, kuten Touretten tai Aspergerin syndrooma. Ammatillisia tukihenkilöitä käytetään myös ehkäisevässä lastensuojelutyössä. Silloin merkittävin ero vapaaehtoiseen tukihenkilötyöhön on tukisuhteen intensiivisyydessä. Tuettavaa tavataan useita kertoja viikossa. Ammatilliset tukihenkilöt tekevät myös usein töitä nuoren perheen kanssa ja nuoren verkostojen kanssa. Perhetyön ulottuvuus tulee ammatillisiin suhteisiin mukaan haastatellun mukaan senkin vuoksi, että perheiden on oman häpeän vuoksi helpompaa pyytää lapselleen tukihenkilöä kuin itselleen perhetyöntekijää.

Tukisuhteen tavoitteet ja tukihenkilön rooli



3.8. Tukisuhteen päättäminen

TUEXI-hankkeen keräämien tukisuhteiden päätöslomakkeiden mukaan keskimääräinen tukisuhteen kesto on ollut 18 kk ja vaihteluväli 4-28 kk. **Tukihenkilöt** pitivät vuoden sopimusta hyvänä, kun sitä voitiin tarpeen mukaan jatkaa. Haastatteluaineistossa oli myös esimerkki tukisuhteen katkaisemisesta tukihenkilön aloitteesta, kun tukisuhde ei vastannut hänen tarpeitaan. Toimivan tukisuhteen kannalta näyttää olevan merkittävää, että vapaaehtoinen tukihenkilö ei joudu toimimaan suhteessa, joka on vastentahtoinen. Väliarvioinnissa ja myös loppuarvioinnissa osa tukihenkilöistä oli valmis ylläpitämään tukisuhdetta määrärajoista riippumatta niin pitkään kuin se koettiin toimivaksi.

Haastateltujen nuorten tukisuhteen kesto haastatteluhetkellä vaihteli muutamasta kuukaudesta yli vuoteen. Yksi haastatelluista oli päättänyt tukisuhteensa (itse), muilla suhde jatkuu. Usea haastateltu oli miettinyt oman tukisuhteensa päättymistä, myös ne, jotka eivät halunneet suhteen päättyvän vielä:

"No en mä ainakaa välttäs talvella enää, ku sillo ei oo mitää tekemistä sitte."

"No silleen, et ku mä pääsen ens vuonna yläasteelle, ni silleen ainaki, et vähennetään sit jos mä alan saada kavereita, ni jos vaikka joka toinen viikko tai kerran kuussa."

"Silleen mä oon aatellu et ku mä täytin just 14 ni ehkä vois jatkuu siihen ku mä oon 15, ku sit saa kuitenkin mopon ja sellasta... Emmä tiä, ehkä se ku oon 15 ois hyvä."

"Kyl mä saisin lopettaa, jos mä haluisin, mut ei oo kyllä juolahtanu mieleen sellanen, et lopettaisin."

(Nuorten haastattelut 2010)

Kuntien ammattilaisten mukaan tukisuhde voidaan päättää, kun on kuulosteltu osallisten ajatuksia riittävästi ja se tapahtuu yhteisellä päätöksellä. Kun on yhdessä aloitettu, niin yhdessä päätetään. Aloite voi tulla keneltä osalliselta tahansa ja suhde on hyvä päättää vähitellen. Loppuarviointia pidetään tärkeänä. (Kuntien ammattilaisten haastattelut 2010)

3.9. Kehitettävät asiat

Erinomaisista tuloksistaan huolimatta TUEXI-toiminnassa on vielä kehitettävää. Jatkossa vapaaehtoisen tukihenkilötoiminnan kehittämisen haasteina nähtiin syyskuussa 2010 pidetyssä arviointiverstaassa ainakin seuraavat asiat:

1) Sekä tukihenkilöille että kuntien ammattilaisille tulisi tarkemmin kuvata, mitä on tukihenkilöiden taustojen selvittäminen ja mikä lain mukaan on mahdollista ja mikä ei. Tämä saattaisi osittain poistaa sekä tukihenkilöiden että kuntien ammattilaisten ylimitoitettuja odotuksia vapaaehtoisten tukihenkilöiden taustojen tarkistamisesta. Laki ei tällä hetkellä anna mahdollisuutta esimerkiksi tarkistaa vapaaehtoistyöntekijän rikosrekisteriä.

2) Vapaaehtoisen tukihenkilötoiminnan sisältöä tulee edelleen tehdä tunnetuksi erityisesti kuntien ammattilaisten kesken. Sosiaalityöntekijät, koulukuraattorit ja perhetyöntekijät olivat esimerkiksi huolestuneita tukihenkilöiden jaksamisesta tuntematta koordinaattorin tarjoamaa tukea tai toiminnanohjausryhmien työnohjauksellista luonnetta. Ammattilaiset oli-

vat osin huonosti selvillä haastattelujen ja koulutuksen merkityksestä rekrytoinnissa. Kuntien ammattilaisille tulisi tarkemmin avata TUEXI -prosessia, jotta selkiintyisi, mitä kunnat rahalla saavat.

3) Koordinaattoreiden ja kuntien ammattilaisten tuettavaa koskevassa tiedonvaihdossa on jo saavutetusta hyvästä tasosta huolimatta edelleen kehitettävää. Haastatteluaineistoissa ja kyselyaineistoissa on yksittäisiä esimerkkejä puutteellisista tuettavan nuoren lähtötiedoista. Riittävien tietojen saamisen tärkeyttä tulee edelleen painottaa. Tietojen välittämiseen liittyy myös sähköisten lomakkeiden turvallisuuteen liittyviä epäilyjä, joita TUEXI -toiminnan tulisi jatkossa pyrkiä hälventämään. Näyttää siltä, että tietojen saaminen on sidoksissa kuntien ammattilaisten kokemukseen ja luottamukseen TUEXI -toimintaa kohtaan.

4) Kulukorvaukset tulisi määritellä tukisuhteiden intensiteetin ja erityisten tarpeiden mukaan. Nyt kulut korvataan kaikissa tukisuhteissa saman suuruisina tavattiinpa tuettavaa kerran kuussa tai kaksi kertaa viikossa.

5) Seurantapalavereita tulisi edelleen kehittää siten, että ne kohtaisivat paremmin myös nuorimpien tuettavien tarpeita.

6) Näköpiirissä on riski, että vapaaehtoista tukihenkilötoimintaa tarjotaan ratkaisuksi kaikkiin mahdollisiin tuen tarpeisiin ehkäisevän työn ja varhaisen tuen toimintamuotojen kehittymättömyyden vuoksi. Kuntien ammattilaisten käytössä tulisi olla laajempi valikoima ehkäisevän lastensuojelutyön muotoja ja heille olisi hyvä kertoa muistakin lastensuojelujärjestöjen tarjoamista työmuodoista kuin tukihenkilötoiminnasta.

4. Tukihenkilötoiminnan kustannukset ja hyödyt

Arvioinnin yhtenä tavoitteena oli arvioida vapaaehtoisen tukihenkilötoiminnan kustannuksia ja siitä saatavia hyötyjä. Palvelujen kustannuksia ja vaikutuksia voidaan arvioida useilla erityyppisillä kustannusanalyysillä. Tällaisia ovat muun muassa kustannus-vaikuttavuus -analyysi, jossa palvelun aiheuttamat kustannukset pyritään kytkemään sen synnyttämiin vaikutuksiin. Kustannus-utiliteetti, kustannus-seuraus ja kustannus-hyöty -analyysit puolestaan pyrkivät eri abstraktiotasoilla arvioimaan saavutettujen hyötyjen kustannuksia. Sosiaalityössä tällaisia analyysejä hankaloittaa vaikeus tunnistaa ja määramitallistaa hyötyjä. Hyödyt ja seuraukset ovat usein kokemuksellisia ja samalla subjektiivisia, kuten nyt käsillä olevassa aineistossa. Lisäksi ei voida erottaa, ovatko hyödyt nimenomaan tietyn väliintulon aiheuttamia vai syntyneet monien tekijöiden yhteisvaikutuksesta. Niin on myös TUEXI -toiminnan kohdalla. Kustannusanalyysissä pyritään arvioimaan palvelun aiheuttamia kustannuksia ja usein minimoimaan kustannuksia. Julkisten palveluiden yhteydessä tämänkaltaisten analyysien eettinen perustelu nousee ajatuksesta, että yhteisiä – julkisia – varoja tulee lähtökohtaisesti käyttää mahdollisimman tehokkaasti ja tuhlaamatta. Kuten jäljempänä esitetään, TUEXI -toiminta on vaihtoehtoisin malleihin nähden hyvin kustannustehokas tapa toteuttaa ennaltaehkäisevää lastensuojelutyötä.

Palvelujen tuotteistamisen yhteydessä tehdään vastaavia analyysejä. Sisäisen tuotteistamisen yhteydessä arvioidaan erilaisia tapoja tuottaa haluttu palvelu ja eri tapojen synnyttämiä kustannuksia. Sisäisessä tuotteistamisessa pyritään myös yksinkertaistamaan ja virtaviivaistamaan prosessia. Prosessien tehostuminen vähentää yleensä myös prosessin synnyttämiä kustannuksia. TUEXI -toiminnan osalta merkittävää ovat kiinteiden koordinaatiokustannusten aiheuttama rasitus ja sen kohdistuminen tukisuhteisiin. Mikäli koordinaattoreiden työaika voidaan käyttää muihin toimintoihin, voidaan kustannusta pitää muuttuvana. Jos koordinaattorit tekevät vain koordinaatiotyötä, toiminnan tehokkuus on suoraan sidottu tukisuhteiden määrään. Ulkoisessa tuotteistamisessa kiinnitetään huomiota palvelun käyttäjien ja maksajien tunnistettuihin tarpeisiin ja haluan maksaa palvelusta. On huomattava, että sisäisen ja ulkoisen tuotteistamisen näkökulmasta palvelun tavoitteet voivat olla erilaisia. Asiakkaat eivät välttämättä tunnista tai arvosta palvelun sisäisen logiikan kannalta keskeisiä tavoitteita ja prosesseja. TUEXI:n osalta arviointi osoittaa, että kuntien ammattilaiset eivät tunne TUEXI:n sisäistä prosessia ja vaikka arvostavatkin tukisuhteiden hyötyjä ja vaikutuksia, eivät osaa arvottaa tukisuhteiden taustalla tehtyä mahdollistavaa työtä. Esimerkiksi rekrytointiprosessin kattavuuden, koordinaattorin ja tukihenkilön välisen vuoropuhelun ja osin vertaisuuteen perustuvien toiminnanohjausryhmien merkitykset ovat kuntien ammattilaisille epäselviä.

Tuotteistamisen mallit pitävät sisällään ajatuksen palvelun arvosta palvelua tarvitsevalle. Palvelun hyöty muuttuu rahassa mitattavaksi markkinamekanismin kautta. Riippumatta palvelun kustannuksista sen arvo vaihdannassa riippuu palvelun tarpeellisuudesta asiakkaalle ja toisaalta vaihtoehtoisten palveluiden laadusta ja kustannuksista. Vapaaehtoisen tukihenkilötoiminnan osalta kyse on tukihenkilötoiminnan arvosta lähinnä sosiaalitoimille osana ennaltaehkäisevää lastensuojelutyötä ja toisaalta tukihenkilötoiminnan kustannuksista suhteessa esimerkiksi ammatillisesti tuotettuihin tukihenkilöpalveluihin, muiden järjestöjen tuottamiin tukihenkilöpalveluihin tai kuntien itse tuottamiin tukihenkilöpalveluihin.

TUEXI -hankkeessa kustannushyötyjä pyrittiin arvioimaan sisäisen tuotteistuksen kautta. Lisäksi tuotteistusprosessissa esiin saatuja kustannuksia verrattiin markkinahintaiseen toimintaan. Oheisia lukuja käytettiin kustannusten arvioinnin lähtökohtana.

4.1. TUEXI -toiminnan hallinnolliset kulut

Laskelma nykyisen toiminnan hallinnollisista kuluista / 2 koordinaattoria.

Henkilöstökulut	75.500 €
- palkkakulut	60.000 €
- sivukulut	15.000 €
- muut henkilöstökulut	500 €
Tilakustannukset	3.400 €
- vuokratulot	3.000 €
- vakuutukset	200 €
- kiinteistön hoitokulut	200 €
Toimintamenot	7.300 €
- matkakulut	3.300 €
- tilaisuuksien kulut	3.000 €
- henkilöstön kehittäminen	1.000 €
Tiedottaminen	3.000 €
Hallinto- ja toimistokulut	5.800 €
- postikulut	1.000 €
- toimistotarvikkeet	600 €
- kopiointi	400 €
- puhelin	800 €
- kirjanpito	1.500 €
- atk-kulut	1.500 €
KULUT YHT.	95.000 €/ vuosi

4.2. Tukisuhteen ylläpitoon kuluvat tunnit

Tukisuhteiden ja rakenteiden ylläpito tuntiperusteisesti

Tukipyynnön vastaanottaminen ja tukisuhteen valmistelu	5h
Palaverit (aloitus, seuranta, päätös, ml. matkat)	6h
Tukisuhteesta raportointi, kirjaukset Sebaconiin	3h
Laskutukset, kulukorvaukset ym. valmistelut	4h
Tukihenkilöiden tuki ja ammatillinen ohjaus	8h
Muu tukisuhteeseen käytettävä aika	4h
Tukisuhteeseen käytetyt tunnit yhteensä	30h /vuosi

Koordinaattorin keskimääräiset yhteen tukisuhteeseen käyttämät työtunnit.

4.3. Välittömät kulut

Tukihenkilötoiminnasta aiheutuneet kulukorvaukset ovat olleet keskimäärin 28-36 € kuukaudessa (koordinaattoreiden seuranta 2008). Keskimääräiset kulukorvaukset ovat vaihdelleet 0:sta 62 euroon. Kulukorvaukset ovat syntyneet tyypillisesti matkoista ja pääsylipuista.

Kun projekti maksaa koordinoinnista aiheutuneet kulut, yksittäisen tuettavan kunnan sosiaalitoimelle aiheuttamat kulut olivat keväällä 2010 25 € /tuettava /kuukausi (kustannusverstaas 2010). 80 tuettavan osalta kulukorvauksiksi arvioitiin n. 23 000 € /vuosi. Sosiaalitoimen haastattelujen yhteydessä oli viittauksia siihen, että kulukorvaukset voisivat jatkossa olla osa tukisuhteen kokonaiskorvausta, jolloin sosiaalitoimi pääsisi eroon sinänsä vähäisten kulujen tilittämisestä ja laskuttamisesta.

4.4. Koordinoinnin aiheuttamat kustannukset

Tukihenkilötoiminnan kustannuksia arviointiin kustannusverstaassa 21.4.2010 kahdella eri logiikalla.

4.4.1. Koordinoinnin kustannukset tuntiperusteisesti

TUEXI -hankkeen omien seurantatietojen mukaan yhden tukisuhteen ylläpitoon kuluu koordinaattorin työaikaa noin 30 tuntia vuodessa. 40 tukisuhteen koordinointiin menee noin 1200 tuntia vuodessa ja 80 tukisuhteen ylläpitoon noin 2400 tuntia. Tukisuhteiden ylläpito vie n. 75% koordinaattoreiden työajasta. TUEXI -tiimin mukaan aktiivisten tukisuhteiden määrän kasvattaminen paljon yli 40:n vaarantaa toiminnan laadun: kaikkia sovittuja tapaamisia ei ruuhkahuippuna ehditä toteuttaa, rekrytointi ja kouluttaminen hidastuvat jne. Tuntiperusteinen tukisuhteen kustannusanalyysi on järkevää silloin, kun koordinaattoreiden työaikaa voidaan kohdentaa myös muihin tehtäviin.

Koordinaattoreiden työtunnin hinta on v. 2010 ollut n. 30 €. Hinta sisältää tila-, hallinto- ja muut oheiskulut. Näin yhden tukisuhteen koordinoitukulut olisivat ideaalissa tilanteessa n. 900 €/vuosi ja 75 €/kuukausi. 40 tukisuhdetta maksaa noin 36.000 € ja 80 tukisuhdetta n. 72 000 € vuodessa. Verrattuna väliarviointiin tukisuhteen koordinoitukulut olivat pudonneet noin 50% /tukisuhde, mikä johtuu yksinkertaisesti tukisuhteiden määrän kasvusta.

4.4.2. Koordinoinnin kustannukset rakenneperusteisesti

Mikäli koordinoinnin kustannuksia tarkastellaan koko rakenteen aiheuttamina kuluina, muodostuu yhden tukisuhteen hinnaksi n. 1475 €/vuosi ja 122 €/kk. Toiminnan hallinnointi maksaa 80:lle tukisuhteelle 95.000 €/vuosi ja kulukorvaukset ja matkakustannukset n. 23.000 €/vuosi. TUEXI-mallin mukaisesti toteutettu alueellinen tukihenkilötoiminta maksaa n. 60.000 €/koordinaattori, kun koordinaattorilla on 40 tukisuhdetta (118.000 €/vuosi /80 tukisuhdetta /kaksi koordinaattoria).

Kustannusverstaassa pohdittiin eri vaihtoehtoja tukihenkilötoiminnan hinnoitteluksi. Vaihtoehtoiksi hahmottuivat seuraavat:

1. Toiminta hinnoitellaan kokonaiskustannusten mukaan, esim. 1.500 €/tukisuhde tai
2. Kunnat maksavat erikseen rakenteen ylläpidosta ja erikseen tukisuhteista
 - Esim. 46.000 €/6 kuntaa = 7.666 €/kunta tai väestömääräperusteinen hinnoittelu
 - Määritellään tukisuhteen ulosmyyntihinta (omakustannehinta 900 € +kulukorvaukset)
 - Jos kunnat maksavat ylläpidosta, on myös intressi käyttää palvelua?

4.5. Vapaaehtoisen tukihenkilötoiminnan taloudellisuus

Vapaaehtoisen tukihenkilötoiminnan vertaaminen muihin ennaltaehkäisevän lastensuojelutyön muotoihin on ongelmallista useastakin syystä. Eri toiminnot eivät ole intensiivisyydeltään yhteismitallisia ja eri toimintamuotojen tavoitteiden määrittely ja tulosten kuvaaminen vaihtelee. Lähinnä vapaaehtoinen tukihenkilötoiminta vertautuu ammatilliseen tukihenkilötoimintaan. Todettakoon, että ammatillinen tukihenkilötoiminta on TUEXI -toimintaa verrattuna intensiivisempää. Ammatilliset tukihenkilöt tapaavat tuettaviaan 2-3 kertaa viikossa, tapaamisten kesto vaihtelee 2:sta 4:n tuntiin. Tukisuhteeseen kuuluu usein myös työskentelyä perheen ja tuettavan verkoston kanssa.

Sosiaalityöntekijöiden mukaan ammattimaisen tukihenkilön kustannukset ovat n. 1.800-2.400 €, jopa 4.000 € /tukisuhde /kuukausi. Näin ollen vapaaehtoisen tukihenkilötoiminnan kustannukset ovat n. 5-7 % ammattimaisen tukihenkilötoiminnan kustannuksista. Eri tukihenkilömallien kustannusten vertailua haittaa erot palvelun intensiivisyydessä ja laadussa.

4.6. Kustannukset suhteutettuna hyötyihin

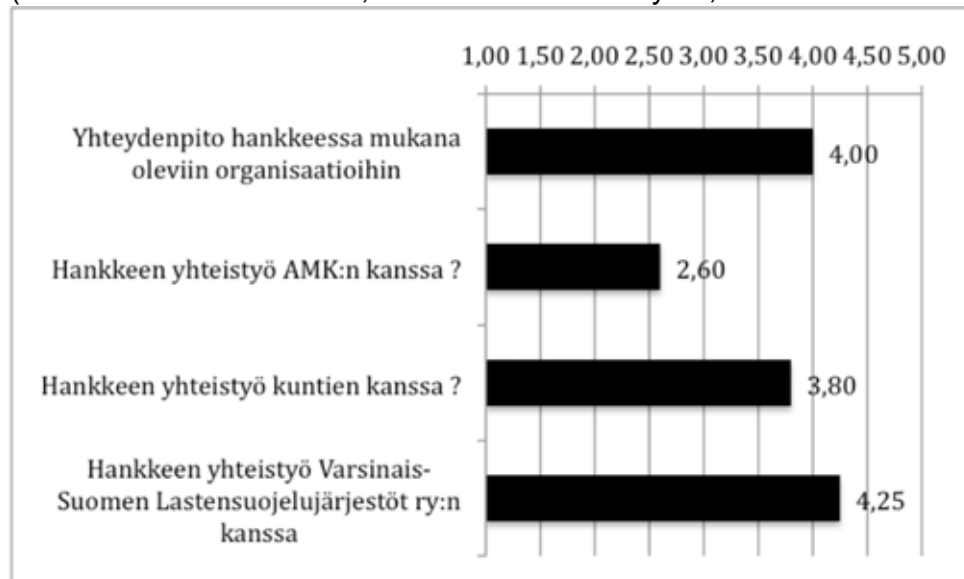
TUEXI -toiminnan tuottamia hyötyjä on kuvattu tuloksellisuutta kuvaavassa osiossa. Ammattimaisesta tukihenkilötoiminnan tuloksellisuudesta ei ole käytössä tutkimustuloksia tämän arvioinnin käytössä. Benchmarking –haastattelut antavat aihetta olettaa, että ammattimaisen tukihenkilötoiminnan tulokset ovat hyvin samanlaisia kuin vapaaehtoisenkin. Tämä sillä varauksella, että otetaan huomioon tuettavien haastavuus ja työn vaatima intensiivisyys. Kuten kohdassa 3.7. on kuvattu, tukisuhteiden intensiivisyys vaihteli yhdestä tapaamisesta kuukaudessa useisiin tapaamisiin viikossa ja kasvokkain tapahtuvien kohtaamisten lisäksi tukisuhteeseen saattoi liittyä puheluita, sähköpostiviestejä, MSMessengerin käyttöä, jne. Ammatillisissa tukisuhteissa asiakkaalla oli usein jokin diagnoosi ja lisäksi tukisuhteeseen sisältyi työskentelyä verkostojen ja perheiden kanssa. Vaikka hyötyjen suoraa kytkemistä kustannuksiin ja hyötyjen vertaamista muilla tavoilla saataviin hyötyihin on vaikea tehdä, vapaaehtoinen tukihenkilötoiminta on kiistatta tuloksellista ja kevyen tuen muotona huomattavan kustannustehokasta muihin toimiin verrattuna.

5. Sidosryhmien kokemukset: TUEXI -mallin ja toiminnan jalkauttaminen

5.1. TUEXI-hanke sidosryhmien näkemänä

Hankkeen keskeiset onnistumiset sidosryhmien näkökulmasta: Yhteydenpito eri tahoihin

(1=ei toteutunut lainkaan, 5=toteutui erittäin hyvin, 6=en osaa sanoa)



Sidosryhmän edustajien näkökulmasta yhteistyö TUEXI -hankkeen kanssa on toteutunut hyvin tai erittäin hyvin. Poikkeuksena näyttäytyy yhteistyö Ammattikorkeakoulun kanssa. Alussa kaavailtiin Ammattikorkeakoulun opiskelijoiden osallistuvan mm. tukihenkilöiden välitykseen ja ohjaukseen. TUEXI -hankkeen toimiston oli tarkoitus sijaita Ammattikorkeakoulun tiloissa. Jo aivan alussa kaavailut paljastuivat epärealistisiksi esimerkiksi siitä syystä, että opiskelujen rakenne ei mahdollista pitkäjänteisesti tukihenkilöiden ohjaamista osana opintoja. Opiskelijat eivät myöskään ikänsä puolesta näyttäneet uskottavina aikuisten tukihenkilöiden ohjaajina. Lastensuojelun ammattilaisten näkökulmasta kompastuski-veksi olisi todennäköisesti tullut asiakastietojen välittäminen opiskelijoille.

Ammattikorkeakoulun työntekijöiden vaihduttua alkuperäiset suunnitelmat hävisivät ja korvautuivat oppilaitoksen rooliin paremmin sopivilla laatukäsikirjatyöskentelyn ohjauksella (konsultaatio) ja opinnäytetöillä. Erityisesti laatukäsikirjan työstämiseen liittyvää konsultaatia TUEXI -tiimi kiitteli. Alun vaikeuksissa lienee ollut kyse Ammattikorkeakoulun rakenteiden ja toimintatapojen kehittymättömyydestä TUEXI-hankkeen käynnistyksen aikoihin.

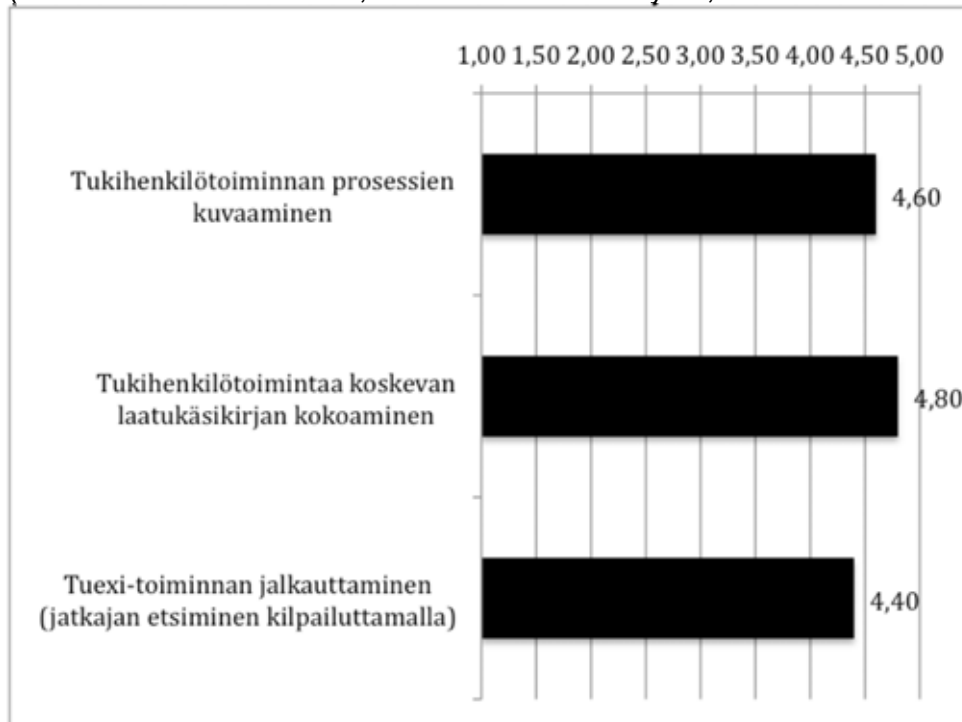
Kuntien edustajat antoivat hankkeelle myönteistä palautetta:

"Ennaltaehkäisevän rahoituksen löytyminen takkuilee, lastensuojelun asiakkaille tukihenkilön rahoitus tuntuu löytyvän helpommin."

"Yhteistyö on ollut toimivaa. Olen tavoittanut työntekijät helposti ja asiakasasiatkin ovat sujuneet luontevasti."

Tukihenkilötoiminnan mallittaminen ja jalkauttaminen

(1=ei toteutunut lainkaan, 5=toteutui erittäin hyvin, 6=en osaa sanoa)



Sidosryhmien näkökulmasta TUEXI -hankkeen keskeisiä tuloksia ovat:

- 1) On tuotettu Tukihenkilötoiminnan laatukäsikirja Tuexi, jossa on kuvattu: *"Hyvä toimintamalli huolella suunniteltu toiminnanohjaus ja hyvä tuki nuorille"*
- 2) Järjestöjen välinen yhteistyö on kehittynyt, joka ilmenee esimerkiksi: *"Kehittävä ajatusten vaihto ja tuki, työntekijöiden vertaistuki toisilleen."*
- 3) Hankkeen puitteissa on toteutunut koulutusyhteistyötä, joka ilmenee esimerkiksi yhteisenä rekrytointina, yhteisinä koulutuksina ja tapahtumina jne.
- 4) Hankkeen ansiosta tukihenkilöiden tarjonta on kasvanut ja tukihenkilö löytyy helpommin tarvitsevalle. Sitä kautta on luotu lisäresursseja kuntien sosiaalitoimille.
- 5) Tukihenkilötoiminnan yleinen profiili on noussut, joka ilmenee esimerkiksi ennaltaehkäisevän työn tärkeyden ja painopisteen korostumisena ja palvelujen monipuolisuuden lisääntymisenä. Mutta myös vastauksena kysymyksiin: *"Mistä tukihenkilöitä saa - ketä saa tukihenkilön - mikä on TUEXIn rooli."*
- 6) Hanke on tehnyt näkyväksi tukihenkilötoimintaan liittyvää tietoa ja osaamista. Tämä ilmenee esim. tukihenkilötoiminnan palvelukarttana ja järjestöjen työmenetelmien monipuolisuuteen tutustumisena. Uusperheosaamisen hyödyntäminen on kuitenkin erään vastaajan mielestä jäänyt hyödyntämättä.
- 7) Projektin juurruttaminen on onnistunut.

5.2. Kilpailuttaminen juurruttamisen keinona

TUEXI -hanke oli keväällä 2009 dilemman edessä. Hankkeen emo-organisaatio Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry ei yhteistyö- ja asiantuntijajärjestönä oikein sopinut pysyvän TUEXI -toiminnan tulevaksi kodiksi. Sääntöjensä mukaan Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestön tehtävänä on seurata ja edistää lasten, nuorten ja lapsiperheiden hyvinvointia Varsinais-Suomessa sekä edistää lastensuojelujärjestöjen keskinäistä yhteistoimintaa ja näiden järjestöjen sekä julkisen ja yksityisen sektorin toimijoiden välistä yhteistyötä. Sidosryhmien edustajien mukaan järjestön roolina on toimia edunvalvojana ja jäsentensä toiminnan tukijana (Sidosryhmäkysely 2010).

Viidellä Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry:n jäsenjärjestöllä on itsellään TUEXI -tukihenkilötoiminnan kaltaista, ammatillisesti ohjattua vapaaehtoistyötä ja ainakin osa koki mahdollisen Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry:n tukihenkilötoiminnan oman tukihenkilötoimintansa kilpailijaksi (Väliarviointi 2009). Palvelutoiminta ei TUEXI -hankkeen kaltaisena yksinkertaisesti kuulu Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry:n perustetävään. Lisäksi toiminnan toteuttamiseen olisi liittynyt ratkaisemattomia taloudellisia kysymyksiä. Toisaalta hankkeessa mukana olevat kunnat toivoivat yhtä tahoa, jonka kanssa sopia tukihenkilötoiminnasta. Sidosryhmän edustajien mukaan Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry olisi voinut toimia jatkossa TUEXI -toiminnan kotina kahdella ehdolla. Toiminnalle olisi löytynyt rahoitus ja toiminnalle ei olisi löytynyt jäsenjärjestöjen piiristä yhtään halukasta jatkajaa.

Teoreettisena vaihtoehtona olisi ollut TUEXI -toiminnan jatkaminen useassa järjestössä joko vahvasti tai löyhästi koordinoituna. Tämä olisi edellyttänyt sidosryhmien edustajien mukaan nykyistä suurempaa järjestöjen keskinäistä luottamusta, paljon koordinaatiota ja suunnittelua sekä uudenlaista ajattelua hallinnointiin ja talouteen.

”Miten tällaista yhdelle kohderyhmälle suunnattua, yhdellä tavalla toteutettua toimintaa olisi voitu tuottaa usean järjestön toimesta? Olisiko työnjako ollut alueellinen vai millä perusteella se olisi tehty? Jos toimintakokonaisuus olisi pilkottu useaan osaan, siitä olisi tullut jokaiselle taloudellisesti elinkelvoton ja osaaminen olisi vähitellen huonontunut. Tällä hetkellä jokainen järjestö tuottaa tukihenkilötoimintaa vähän omalla tavallaan. Vain MLL:n Nuorten tukihenkilötoiminta samanlaista kuin TUEXIN. Järjestöjen olisi tarvinnut muuttaa omaa toimintaansa TUEXIN kaavaan ja siihen ei kait ollut halukkuutta...” (Sidosryhmäkysely 2010)

TUEXI -hanke ratkaisi toiminnan jalkauttamisen arvioijien kokemuksen valossa poikkeuksellisella ja harvinaisella tavalla. Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry:n hallitus päätti jäsenjärjestöjen kanssa käytyjen keskusteluiden jälkeen pyytää, että toiminnasta kiinnostuneet jäsenjärjestöt esittäisivät kirjallisesti halukkuutensa jatkaa TUEXI -hankkeessa kehitetyn tukihenkilötoiminnan tuottamista hankkeen päättymisen jälkeen 1.1.2011. Avuksi asian valmisteluun pyydettiin ulkopuoliseksi konsultiksi Sirkka Rousu, joka yhdessä hankkeen projektipäällikön kanssa valmisteli ns. tarjouspyynnön järjestöille. Tarkoituksena oli hakea tahoa, jolla olisi parhaimmat mahdollisuudet tuottaa alueellisesti lapsille ja nuorille suunnattua tukihenkilötoimintaa jatkossa. Lisäksi pyrittiin turvaamaan toiminnan katkeamaton jatkuminen kunnissa ja esimerkiksi tukihenkilötoiminnan koordinaattorien työn jatkuminen. Jäsenjärjestöiltä saatujen vastausten ja eri osa-alueiden pisteytyksen perusteella Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry:n hallitus päätti kokouksessaan 1.3.2010 käynnistää neuvottelut Mannerheimin Lastensuojeluliiton Varsinais-Suomen piirin kanssa tukihenkilötoiminnan siirtämisestä sille TUEXI -hankkeen päätyttyä. Hallitus edellytti päätöksessään MLL:n Varsinais-Suomen piiri ry:tä jatkamaan hankkeen aikana alkanutta yhteistyötä tukihenkilötoimintaa toteuttavien muiden jäsenjärjestöjen

kanssa. Lisäksi hallitus päätti seurata ja arvioida siirrettävän TUEXI -tukihenkilötoiminnan toteuttamista MLL:n Varsinais-Suomen piirissä. (TUEXI -hankkeessa kehitetyn tukihenkilötoiminnan siirtosopimus 31.5.2010)

Sopimuksen mukaan Mannerheimin Lastensuojeluliiton Varsinais-Suomen piiri ry ottaa vastattavakseen 1.1.2011 lähtien Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry:n TUEXI -tukihenkilötoiminnan mallin, joka kattaa tukihenkilöiden valinnan ja koulutuksen, tukisuhteiden valmistelun, solmimisen, ylläpidon ja päättämisen sekä tukihenkilöiden ammatillisen ohjauksen. Sopimuksella siirretään myös tukihenkilötoimintaa koskevat asiakastiedot ja dokumentit, voimassa olevat tukisuhteet ja tukihenkilötoiminnan seurantajärjestelmä. Hankkeen aikana oli sopimushetkellä koulutettu 88 (tämän raportin kirjoitushetkellä 108) TUEXI -tukihenkilöä, joille tarjotaan mahdollisuutta toimia jatkossa MLL:n Varsinais-Suomen piirin vapaaehtoisina tukihenkilöinä. (TUEXI -hankkeessa kehitetyn tukihenkilötoiminnan siirtosopimus 31.5.2010)

Arvioijan kokemuksen mukaan RAY:n ja ESR -projektien yhteydessä syntyneet palveluinnovaatiot jalkautetaan joko osaksi emo-organisaation toimintaa tai osaksi julkisia palveluita. Kilpailuttaminen tuo tällaiseen jalkauttamiseen verrattuna uusina elementteinä kilpailun kautta osoitetun sitoutumisen, sopimuksellisuuden ja sopimuksen toimeenpanon seurannan.

Nyt toteutettu sovellettu kilpailuttaminen on mahdollista silloin, kun on olemassa markkina ja siten kilpailua hankkeen tuottamasta mallista. Tasapuolisen kilpailuttamisen edellytyksenä on tarjoajien markkina-aseman suhteellinen yhdenvertaisuus. Mikä tarjoajat ovat markkina-asemansa suhteen hyvin erilaisessa asemassa, todellista kilpailua ei synny. Toisaalta kilpailutuksen tavoitteena saattaa olla sen osoittaminen, että tosiasiallisesti markkinoilla on vain yksi toimija, joka palvelun pystyy tuottamaan. Markkina-asemalla viitataan tässä tarjoajan kykyyn tuottaa haluttu palvelu, osuuteen markkinoista sekä neuvotteluasemaan suhteessa tilaajaan. Neuvotteluasema muodostuu muun muassa keskinäisestä tuntemisesta ja luottamuksesta, hiljaisesta tiedosta, mahdollisuudesta vaikuttaa tarjouspyynnön sisältöön ja ajankohtaan jne. Markkina-asema koostuu siten näkyvistä ja ulkoisesti vertailtavista tekijöistä sekä näkymättömistä toimijoiden suhdeverkostoon piiloutuvista tekijöistä. Julkisten palveluiden tarjouskilpailuissa on lukemattomia esimerkkejä siitä, miten tarjouspyyntöjen sisältö on lähtökohdiltaan yhden palvelun tarjoajan jo tuottaman tai suunnitteleman palvelun mukainen. Aiemman pitkän yhteistyön kautta vahvan markkina-aseman omaava toimija on pitkäaikaisessa vuoropuhelussa ollut vaikuttamassa tarjouspyynnön syntymiseen ja toimijalla on syvälinen ymmärrys tilaajan toiveista. Markkina-aseman merkitystä julkisen hallinnon ja kolmannen sektorin yhteistyössä on tarkasteltu esimerkiksi Työpajayhdistyksen Palvelutori-hankkeen loppuarvioinnissa (Anttila ja Juote 2010, Työpajat tilaaja-tuottajamallia kehittämässä. s.4. Työpajayhdistys ry).

Sidosryhmän edustajien mukaan kilpailutus oli järkevä ja puolueeton tapa toimia. Se onnistui hyvin. Valintaprosessi oli vaativa, mutta sen koettiin herättävän luottamusta. Tiedotus koettiin avoimeksi. Kaikkia hankkeessa mukana olleita jäsenjärjestöjä kuultiin. Vastajat pitivät hyvänä, että oli ulkopuolinen konsultti tekemässä pohjatyötä ja arvioimassa tarjouksia.

”Oli hyvä että TUEXI -toiminta saatiin siirrettyä jonkun järjestön huomaan. Aika näyttää, miten se onnistui. Keskustelut joita asiasta käytiin olivat hyviä, monipuolisia ja rakentavia. En kuitenkaan käyttäisi sanaa kilpailutus, sillä julkisin (RAY) avustuksin toteutettu hanke ja siinä kehitetty malli tulee kuitenkin olla kaikkien tahojen käytössä. Ehkä liiketaloudellinen termi tulisi muuttaa muuhun.”

Puheenvuoron voi myös ymmärtää siten, että nimenomaan hankkeessa kehitetty malli olisi siirretty yksinoikeudella, hankkeen työntekijät korostivatkin että itse malli on kaikkien käytävissä ja siirto koski hankkeessa kehitettyä toimintaa.

Kilpailutuksen voittaneella järjestöllä oli kokemusta tukihenkilötoiminnasta:

"MLL pystyi nopealla aikataululla vastaamaan vaativaan kilpailutukseen, koska kysytyt asiat olivat kunnossa. Sillä oli vahvat resurssit ja selkeä rahoituksellinen linjaus tulevaisuudesta sekä jossain määrin jo hankkeen aikana tehty vahva lobbaus, että "näinhän se menee". "MLL taisi olla ainut taho, mikä oli hankkeesta kiinnostunut: hakemus ja perustelut oli tehty huolella." (Sidosryhmäkysely 2010)

Lisäksi sidosryhmien edustajat luettelivat MLL:n vahvuuksiksi sen kaltaisia asioita kuin suuri koko, Perhetalossa sijainti, selkeä organisaatio ja maine luotettavana ja tunnettuna toimijana myös kuntanäkökulmasta. MLL:llä oli riittävät resurssit ja osaaminen toiminnan jatkamiselle:

"MLL:n eduksi luen sen valmius ottaa TUEXI (mahdollisuus palkata työntekijät). MLL tuntui olevan kaikkein suurin valmius sitoutumaan TUEXI -toimintaan." (Sidosryhmäkysely 2010)

Lopputulosta tarkasteltaessa on todettava, että kaikilla järjestöillä ei ollut samanlaisia edellytyksiä tarjouksen tekemiseen:

"Joku ratkaisu tilanteeseen oli kehitettävä. Lienee kuitenkin kutakuinkin mahdoton tehdä sellaista lomaketta joka olisi inhimillisellä työmäärällä täytettävä, mutta joka oikeasti mittaisi asioita tasapuolisesti. Järjestöt ovat niin kovin erilaisia." (Sidosryhmäkysely 2010)

Kilpailutuksen voittaneella järjestöllä – toki myös joillakin muilla kilpailutukseen osallistuneilla järjestöillä - oli hankkeen kanssa samassa rakennuksessa toimivana mahdollisuus epävirallisen ja hiljaisen tiedon haltuun saamiseen. Lisäksi voittaja kiirehti kilpailutusaikataulua. TUEXI -tiimin haastattelussa (2010) korostettiin kuitenkin, että kilpailutusaikataulusta päätöksen teki hanke itse. Perusteluna mainittiin seuraavia:

"Toiminnan jatkajan valintaa kiirehdyttiin ennen kaikkea siitä syystä, että kuntien piti päästä neuvottelemaan toiminnan jatkorahoituksesta jo kevään aikana." (Työntekijöiden haastattelut 2010)

Myös kilpailutusaikaa pidettiin riittävänä:

"Vastausaikaa tarjousten jättämiseen oli kolme viikkoa. Pyyntö vastauksista lähetettiin järjestöille 5.2. ja vastaukset piti jättää 26.2." (Työntekijöiden haastattelut 2010)

Julkisissa tarjouskilpailuissa tyypillinen vastausaika on neljästä kahdeksaan viikkoa. Käytännössä kilpailutusaikataulu osoittautui kireäksi, sillä aikataulun seurauksena ainakin yksi taho jätti tarjouksen tekemättä:

"Uskoakseni MLL halusi homman menevän juuri näin. Toisaalta aikataulu oli kovin kireä. Päätökset toiminnan jatkon turvaamiseksi oli tehtävä. Kenelläkään järjestöissä ei ollut mahdollisuutta irrottaa tämän mallin suunnitteluun vaativaa työmäärää. Hieman harmillinen oli SPR:n Turvatalon ymmärtääkseni lomista johtunut informaatiokatkos, mikä tiputti heidät turhan aikaisin leikistä pois." (Sidosryhmäkysely 2010)

Liite 1: TUEXI -hankkeen loppuarvioinnin toteuttaminen

Arvioinnin toteutus

Kehityspiikki Oy:n arviointiote perustuu konsultaation ja arviointitutkimuksen yhdistämiseen. Ymmärtävällä työotteella ja projektin toimijoiden sekä konsulttiarvioijien vuorovaikutuksella pyritään mahdollistamaan tulosten ja vaikutusten tunnistaminen sekä niitä kohti eteneminen. Arvioinnissa hyödynnetään kehittävän työntutkimuksen piirissä kehitettyjä työvälineitä työn tarkoituksen ja sen muutoksen hahmottamiseksi. Arviointi toteutettiin monitahoarviointina, jossa pyrittiin kuvaamaan toimintaa monesta näkökulmasta ja tunnistamaan toimintaan liittyviä ristiriitaisiakin odotuksia.

TUEXI -hankkeen taustaa

Tukihenkilötoiminnan tilaa vuonna 2006 selvittäneen työryhmän mukaan tukihenkilötoiminnan käytännöt olivat Varsinais-Suomessa alueellisesti ja paikallisesti varsin vaihtelevia. Kuntien vuonna 2006 ilmoittama tukihenkilöiden tarve oli n. 40 henkeä. Turun terveystoimen Lasten ja Nuorten klinikan ja TYKS:n lastenklinikan kysynnän huomioiden tukihenkilöiden tarve nousi 50-70:n henkeen. Suurin tukihenkilöiden tarve arvioitiin olevan 12-16 – vuotiailla. Järjestöt ja kunnat eivät pystyneet yksinään vastaamaan tarpeeseen. Sittemmin tukihenkilötoiminta on laajentunut ehkäisevän toiminnan puolelle lastensuojelun avohuollon tukihenkilöiden lisäksi.

Vapaaehtoisuuteen perustuvalla tukihenkilötoiminnalla pyritään kohdentamaan palvelua tiettyjen nuorten tiettyyn elämäntilanteeseen. Tukihenkilön tehtävänä on määräaikaissa tukisuhteessa tukea lapsen tai nuoren normaalia kehitystä ja selviytymistä tavallisen ihmisen tiedoin ja taidoin.

TUEXI -hanke toteutettiin 12 varsinaissuomalaisen kunnan, vuoden 2009 kuntaliitosten jälkeen seitsemän kunnan alueella. Hankkeessa oli mukana kahdeksan Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry:n jäsenjärjestöä.

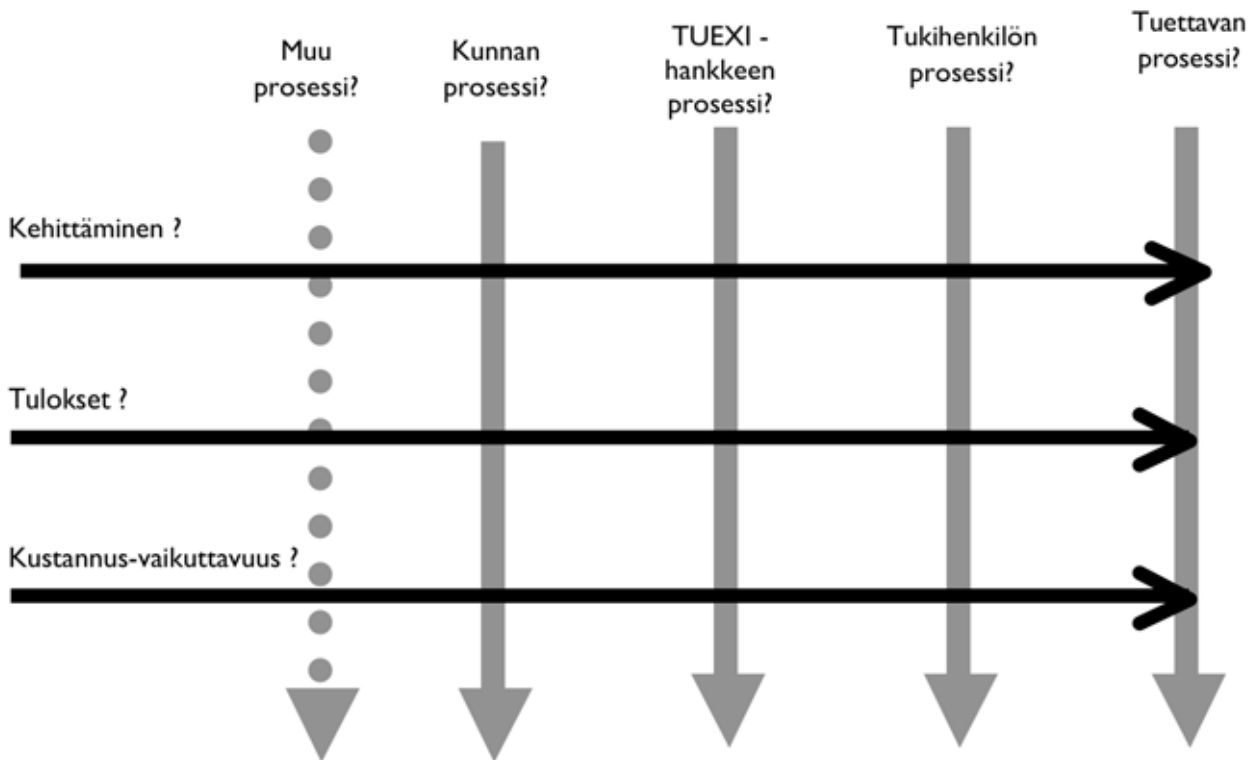
Hankkeesta tehtiin vuonna 2009 väliarviointi, jossa tukihenkilötoiminta sai runsaasti kiittävä palautetta niin tuettavilta, tukihenkilöiltä kuin sosiaalitoimiltakin.

Tukihenkilötoiminnalle on luotu vakiintunut malli, joka käsittää mm. rekrytoinnin, koulutuksen, tukihenkilöiden ja tuettavien yhteen saattamisen, yhteydenpidon tukihenkilöitä ehdottaviin tahoihin, tukisuhteen seurannan ja päättämisen. Suhteet yhteistyötahoihin olivat vuoden 2009 loppuun mennessä vakiintuneet.

Hankkeen tavoitteena oli:

- luoda uudenlainen, pysyvä palvelumalli, jossa julkinen sektori, kolmas sektori ja koulutusorganisaatio kehittävät ja toteuttavat yhdessä tukihenkilötoimintaa Varsinais-Suomen alueella.
- tarjota 9-20-vuotiaille lapsille ja nuorille tukea ja ohjausta erilaisissa elämäntilanteissa
- motivoida ja rekrytoida tukihenkilöitä mukaan toimintaan
- kouluttaa tukihenkilöitä, jotka saavat tehtävänsä asianmukaisen, ammatillisesti ohjatun koulutuksen sekä riittävän ohjauksen ja tuen,
- kehittää ja ylläpitää tukihenkilön välitystoimintaa sekä tietopistettä tukihenkilötoiminnasta

Tutkimusasetelma



Kutakin prosessia arvioidaan seuraavista näkökulmista:

- Yleisiä havaintoja?
- Tukisuhteeseen hakeutuminen
- Tukisuhteen käynnistyminen?
- Tukisuhteessa toimiminen?
- Tukisuhteen päättäminen?
- Tukisuhteen tulokset?
- Tukisuhteen kustannukset?
- Hankkeen jalkauttaminen?
- Erityisesti hankkeen edetessä tapahtuneet muutokset ja kehitys?

A) Tutkimuskysymykset kehittämistoiminnasta

Mitkä ovat TUEXI-hankkeen ydinprosessit ja millaisia kehittämisen näkökulmasta olennaisia ratkaistavia kysymyksiä, kitkoja ja ristiriitoja niihin ja niiden välille sisältyy?

- Tuettavien prosessi?
- Tukihenkilöiden prosessi?
- Tukihenkilöiden tukiprosessi? Eri tahojen kokemukset rekrytoinnista, koulutuksesta, tukisuhteen aikaisesta tuesta ja tukisuhteen loppumisesta
- Kuntien prosessi (tuettavien valikoituminen)?
- Muita?

Mahdolliset lähteet:

- Väliarviointiaineisto ja raportti
- TUEXI-hankkeen keräämät palautteet
- Hankkeesta tehdyt opinnäytetyöt (esim. tekeillä oleva pro gradu-tutkielma tuettavien kokemuksista).
- Tukihenkilöille tehdyt kyselyt ja haastattelut
- TUEXI-hankkeen keräämät palaute ja seurantatiedot rekrytoinnista, haastatteluista, koulutuksesta, tukisuhteen aikaisesta tuesta ja tukisuhteiden päättämisestä. Laatu järjestelmä ja sen kriteerit.
- TUEXI-tiimin haastattelut.
- Kuntien ammattilaisille tehdyt kyselyt ja haastattelut.

B) Tutkimuskysymykset tuloksista

Millaisia tuloksia TUEXI-hankkeella on ollut?

- Tuettavien nuorten elämäntilanteessa tapahtuneet muutokset?
- Tukihenkilöiden kokemukset tukisuhteen toimivuudesta?
- Rekrytointi, koulutus ja tukiprosessin tulokset?
- Kuntien ammattilaisten havainnot tukihenkilötoiminnan hyödyistä?

Mahdolliset lähteet:

- Väliarviointiaineisto ja raportti
- Tukisuhteen päättämiseen liittyvät lomakkeet ja arvioinnit
- Opinnäytteet.
- Tukihenkilöiden kyselyt ja haastattelut: havainnot tukisuhteiden toimivuudesta ja nuorten elämäntilanteen muutoksista.
- TUEXI-hankkeen keräämä seurantatieto prosessin tuloksista.
- TUEXI-hankkeen henkilöstö: havainnot tuloksista.
- Kuntien ammattilaisten haastattelut: havainnot tuloksista.

C) Tutkimuskysymykset kustannuksista

Millaisia välittömiä ja välillisiä kustannuksia tukihenkilötoiminnasta on? Mikä on kustannusten suhde tunnistettuihin hyötyihin?

- Kustannukset /tuettu lapsi?
- Kustannukset /tukihenkilö?
- Tukihenkilötoimintaan osallistumisen kustannukset kunnissa?
- Eri tahojen havaitsemat hyödyt suhteessa kustannuksiin?

Mahdolliset lähteet:

- Väliarviointiaineisto ja raportti
- Kustannusverstaas 21.4.2010 ja sen dokumentit
- Projektin vuotuisat tilinpäätökset. Prosessikustannusanalyysi.
- Kuntien ammattilaisten arviot tukihenkilötoiminnan kunnissa aiheuttamista kustannuksista.

Loppuarvioinnin toteutus

Kevät 2010

Tutkimustehtävän täsmentäminen: tammi-toukokuu 2010

Projektin tausta-aineistoihin tutustuminen

- o suunnitelmat ja raportit
- o projektipäiväkirjat jne.
- o TUEXI-tiimin haastattelu
- Tutkimustehtävän täsmentäminen ja olemassa olevien haasteiden tunnistaminen yhdessä projektin johdon kanssa
- ⇒ tarkennettu loppuarviointisuunnitelma

Aineiston keruu: touko-elokuu 2010

- Tukihenkilöiden (ne, jolla tukisuhde) haastattelu puhelimitse, n. 10 kpl.
- Tukihenkilöiden sähköinen kysely (koulutukseen osallistuneet, n. 50 kpl)
- Kuntien tukihenkilötoiminnan yhdyshenkilöiden puhelinhaastattelu 15 kpl
- Sidosryhmien sähköinen kysely (n. 20 kpl)

Loppuraportointi Elo-syyskuu 2010

- yhteenveto raportoinnista 15.9.2010 mennessä
- konsultatiivinen arviointiverstas avainhenkilöiden kera 21.9.2010
- loppuarviointi 8.10.2010 mennessä
- mahdollisuus täydentää loppuraporttia 12.-14.10.2010
- loppuseminaari 2.12.2010

Lähteet	Ajoitus
Tukihenkilöiden sähköinen kysely 41 kpl	Toteutui touko-kesäkuussa 2010 Vastaaajia 41/53
Tukihenkilöiden haastattelu 12 kpl, TUEXI valitsi.	Toteutui kesäkuussa 2010
Tuettavien haastattelu 8 kpl, TUEXI valitsi. Lupa kysyttiin vanhemmilta.	Toteutui elokuussa 2010
Kuntien ammattilaisten puhelinhaastattelu 9 kpl, joista 7 sosiaalityöntekijöitä, 1 kuraattori ja 1 perhetyöntekijä	Toteutui touko-kesäkuu 2010
Sidosryhmien edustajat (sähköinen kysely 20 kpl)	Toteutui kesä-elokuu 2010 Vastaaajia 15/20
TUEXI-hankkeen henkilöstön haastattelut sekä kokoamat palautteet	Toteutui toukokuussa 2010
Kustannusverstas	Toteutui 21.4.2010

Kirjalliset lähteet:

ALUEELLINEN NUORTEN TUKIHENKILÖTOIMINTA 2007-2011 Hankesuunnitelma. Eija Heimo, Sheila Hacklin-Larumo 2006. Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry

Anttila, Kari & Juote, Atso. Työpajat tilaaja-tuottaja -toimintatapaa kehittämässä. Palvelutori-hankkeen loppuarviointi 31.3.2010. Kehityspiikki Tutkimus Oy. Valtakunnallinen työpa-jayhdistys ry.

Ohjausryhmän pöytäkirjoja 2007-2010.

Syrjänen Johanna (toim.) 2010. Tukihenkilötoiminnan laatukäsikirja Tuexi Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry.

Tiedustelu kiinnostuksesta ottaa vastuu TUEXI –hankkeessa kehitetyn tukihenkilötoimin-nan tuottamisesta 1.1.2011 alkaen 5.2.2010

TUEXI - Alueellinen Nuorten Tukihenkilötoiminta 2007–2010. Toimintasuunnitelma.

TUEXI-hankkeessa kehitetyn tukihenkilötoiminnan siirtosopimus 31.5.2010

TUEXI-hankkeen tiedotteet:

- TUEXI-hankkeen tiedote 1/2007
- TUEXI-hankkeen tiedote 1/2008
- TUEXI-hankkeen tiedote 1/2009
- TUEXI-hankkeen tiedote 2/2009
- TUEXI-hankkeen tiedote 3/2009
- TUEXI-hankkeen tiedote 4/2009
- TUEXI-hankkeen tiedote 1/2010
- TUEXI-hankkeen tiedote 2/2010

Ulkoinen tiedottaminen, suunnitelma 2008.

Viestintäsuunnitelma 12.11.2007.

Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry. Tuloslaskelma. Tukihenkilöhanke 1.1.-30.6.2008.

Vuosikertomus 2007. Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry.

Vikman Jenni 2010, TUEXI – TUKIHENKILÖTOIMINTA VANHEMMAN KOKEMANA, ”Kun itse ei jaksa, tukihenkilö jaksaa. ”Eryityspedagogiikan proseminaari –tutkielma. Kasvatustieteiden laitos. Turun Yliopisto.