

Johanna Syrjänen (toim.)

Tukihenkilötoiminnan laatukäsikirja Tuexi

Tukihenkilötoiminnan laatukäsikirja Tuexi

Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry 2010

TOIMITTAJA
Johanna Syrjänen

ULKOASU
Taitto, kaaviokuvat
Reima Orvasto
www.grafiro.fi

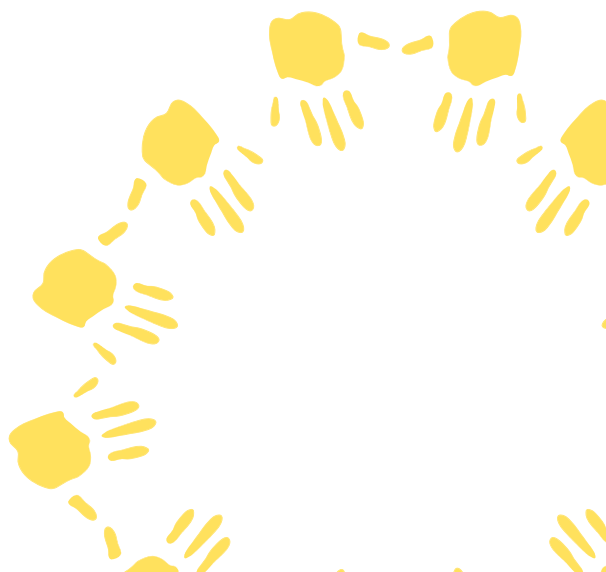
Piirroskuvat
Lahja Kallinen

JULKAISIJA
Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry
Perhetalo Heideken
Sepänkatu 3
20700 TURKU
puh. +358 44 535 5132
toimisto@vslapset.fi
www.vslapset.fi

Kirja on julkaistu Raha-automaattiyhdistyksen tuella.

ISBN 978-952-92-7390-4 (nid.)
ISBN 978-952-92-7391-1 (pdf)
© Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry

2. päivitetty painos, 300 kappaletta
Kirjapaino: Paino-Kaarina. Kaarina 2011



Esipuhe

Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry:n TUEXI-hanke kokosi vuoden 2009 alussa yhteen kaikki vapaaehtoistyöhön perustuvaa tukihenkilötoimintaa lapsille, nuorille ja lapsiperheille toteuttavat jäsenjärjestönsä. Tarkoituksena oli perustaa kehittämistyöryhmä edistämään järjestöjen tukihenkilötoiminnan laatua ja tuottaa järjestöjen tukihenkilötoiminnalle yhteinen laatujärjestelmä. Työryhmän vetäjäksi ja sihteeriksi kutsuttiin lehtori Irmeli Leino Turun ammattikorkeakoulusta.

Yhteinen työskentely aloitettiin kuvaamalla järjestöjen tukihenkilötoiminnan toimintaperiaatteet ja arvot, jonka jälkeen avattiin yksitellen kaikki tukihenkilötoiminnan ydin- ja tukiprosessit. Omien työkäytäntöjen ja toimintatapojen pohdinta ja esiin nostaminen tarjosi mahdollisuuden hedelmälliseen keskusteluun ja oli jokaiselle työryhmän jäsenelle mielenkiintoinen oppimiskokemus. Työskentelyn aikana opittiin tuntemaan toistemme tukihenkilötoiminnan erityispiirteet ja samalla perustelemaan – ja kenties kyseenalaistamaan – kunkin omat työtavat. Ajoittain haastetta toi kuuden järjestön erilaisten linjausten ja toimintatapojen yhteensovittaminen. Työskentelyn aikana päätettiin myös kehittää yhteinen malli tukihenkilötoimintaa koskevan arviointitiedon keräämiseen. Kehitetty lomakkeisto on esitetty käsikirjan lopussa liitteissä. Työryhmä kokoontui säännöllisesti kaikkiaan yli vuoden ajan, jonka tuloksena syntyi Tukihenkilötoiminnan laatukäsikirja Tuexi.

Laatukäsikirja toimii jatkossa järjestön tukihenkilötoiminnasta vastaavan työntekijän käytännön työn apuna ja ohjenuorana. Samalla se mahdollistaa tukihenkilötoiminnan laadun seurannan, ylläpidon ja jatkuvan kehittämisen. Kuntien ja muiden yhteistyötahojen ammattilaiset voivat käsikirjaan perehtymällä saada kattavan ja yksityiskohtaisen kuvan järjestöjen toteuttamasta tukihenkilötoiminnasta. Työprosessien jäsentämisen ja selkeän kuvauksen avulla voidaan osoittaa toimintaa rahoittaville tahoille miten systemaattisesti ja laadukkaasti järjestöt toteuttavat vapaaehtoistyöhön perustuvaa tukihenkilötoimintaa. Käsikirjasta voi myös olla apua järjestöille, jotka vasta suunnittelevat tai ovat käynnistämässä omaa tukihenkilötoimintaansa.

Turussa 12.5.2010

Karoliina Kallio, Sirpa Stenström ja Johanna Syrjänen, Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry

Ulla Hohkuri, Lounais-Suomen Mielenterveysseura ry Turun kriisikeskus

Johanna Sourander, Mannerheimin Lastensuojeluliitto ry

Juhani Rantanen, Mannerheimin Lastensuojeluliiton Varsinais-Suomen piiri ry

Nina Kääriäinen, Omaiset mielenterveystyön tukena Lounais-Suomen yhdistys ry

Sami Luoto, Pelastakaa Lapset ry:n Turun toimipiste

Päivi Rouvali ja Raisa Ruohonen, Turun Kaupunkilähetys ry





Sisältö

Esipuhe.....	5
Tukihenkilötoiminta lastensuojelujärjestöissä	8
Tukihenkilötoiminnan toimintaperiaate.....	8
Tukihenkilötoiminnan arvot.....	8
Tukihenkilötoiminnan ydinprosessit.....	10
Tukihenkilön valinta	12
Tukihenkilön peruskoulutus.....	14
Tukisuhte.....	18
Tukihenkilön ammatillinen ohjaus	22
Tukihenkilötoiminnan dokumentointi.....	24
Tukihenkilötoiminnan arviointi ja kehittäminen	26
Arviointi ja seuranta eri vaiheissa.....	26
Liitteet.....	29
Tukihenkilötoimintaa varsinaissuomalaisissa lastensuojelujärjestöissä.....	30
Vapaaehtoistyön eettiset periaatteet.....	33
Tukihenkilöhaastattelu.....	34
Vaitiolositoumus	36
Tukihenkilön perustietolomake.....	37
Tukihenkilöhakemus	38
Tukihenkilösopimus.....	39
Tukisuhteen arviointilomake	42
Tukisuhteen arviointihaastattelu.....	43
Tukihenkilöiden palautelomake	44

Tukihenkilötoiminta lastensuojelujärjestöissä

Lastensuojelujärjestöjen 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. Varsinaissuomalaisissa lastensuojelujärjestöissä toteutettavaa tukihenkilötoimintaa on kuvattu liitteessä 1.

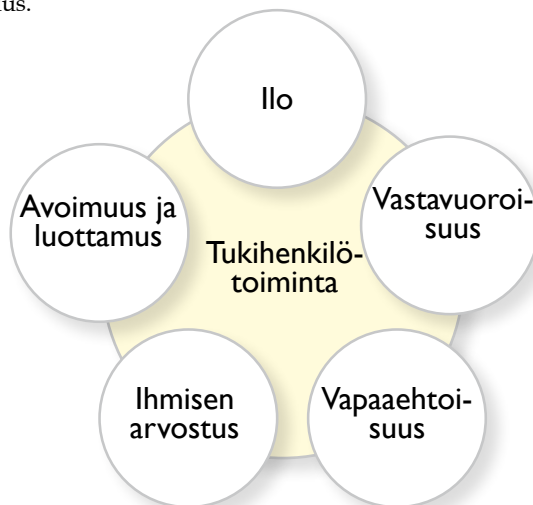
Tukihenkilötoiminnan toimintaperiaate

Lasten, nuorten ja lapsiperheiden tukihenkilötoiminta on ammatillisesti ohjattua ja yhteisiin laatuksiteereihin perustuvaa vapaaehtoistoimintaa. Toiminnassa noudatetaan Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry:n vapaaehtoistyön eettisiä periaatteita (liite 2). Toiminnan lähtökohtina ovat lapsen ja nuoren etu sekä vanhemmuuden tukeminen. Yhteistyön muodot ja tukihenkilötoiminnan toteuttamiseen liittyvät vastuut on määritetty. Järjestöt vastaavat toiminnasta ja sen jatkuvasta kehittämisestä.

Taulukossa 1 on kuvattu, miten laadukas tukihenkilötoiminta ilmenee eri osapuolten näkökulmista käytännössä.

Tukihenkilötoiminnan arvot

Tukihenkilötoiminnan arvot ovat ihmisen arvostus, vapaaehtoisuus, avoimuus ja luottamus, ilo ja vastavuoroisuus.



Kaavio 1. Tukihenkilötoiminnan arvot

Näkökulma	Miten laadukas tukihenkilötoiminta ilmenee käytännössä
Tuettava	• 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	• 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 vaitiolovelvollisuuden toteutumiseen
Tukihenkilö	• On vapaaehtoisesti mukana • Saa koulutuksen toimintaansa • Saa toimia itselleen sopivassa tukisuhteessa • Ei toimi ammattilaisena • Tietää miksi työtä tehdään • Saa ammatillista ohjausta ja tukea säännöllisesti toimintaansa • Saa täydennyskoulutusta
Maksaja	• Saa varhaisen tuen ja syrjäytymistä ehkäisevän palvelun • Voi luottaa siihen, että tukihenkilötoiminta on koordinoitua ja suunniteltua • Toiminta perustuu sopimuksiin • Tukisuhdetta seurataan ja arvioidaan säännöllisesti • Toiminnan arviointi ja kehittämiskäytännöt ovat selkeät
Taustajärjestö	• Talous, toiminnan suunnittelu ja toiminnan organisointi ovat toimivia • Tukihenkilötoiminta on järjestön arvojen mukaista toimintaa • Tukihenkilötoiminnan ohjaajan pätevyysvaatimukset ja toimenkuva ovat selkeät
Yhteiskunta	• Ennaltaehkäisevää toimintaa • Hyvinvointia edistävää ja syrjäytymistä ehkäisevää toimintaa

Taulukko 1. Laadukas tukihenkilötoiminta eri osapuolten näkökulmista

Tukihenkilötoiminnan ydinprosessit

Prosessien kuvaamisen avulla toiminnan eri osa-alueet saadaan näkyviksi. Prosessien kuvaaminen hahmottaa työkäytäntöjä ja konkretisoi resurssien käyttöä sekä selkeyttää yhteistyötä. Se myös auttaa tunnistamaan kehittämistarpeita ja mahdollistaa arvioinnin ja prosessien parantamisen. Seuraavissa luvuissa on kuvattu tukihenkilötoiminnan ydinprosessit, joita ovat tukihenkilön valinta, tukihenkilön peruskoulutus, tukisuhde ja tukihenkilön ammatillinen ohjaus. Kukin ydinprosessi on havainnollistettu kaaviokuvin ja kuvattu tavoitteineen ja riskeineen. Liitteissä on kuvattu kuhunkin ydinprosessiin liittyviä dokumentteja, joita kukin toimija voi soveltaa omassa tukihenkilötoiminnassaan.

Tukihenkilötoiminnan ydinprosessit ovat

1. tukihenkilön valinta,
2. tukihenkilön peruskoulutus,
3. tukisuhde ja
4. tukihenkilön ammatillinen ohjaus.



Tukihenkilön valinta

- Rekrytointi
- Kiinnostuksen herääminen
- Haastattelu
- Arviointi

Tukihenkilön peruskoulutus

- Orientaatio
- Toteutus
- Arviointi

Tukisuhde

- Tukipyyntö
- Valmistelu
- Aloituspalaveri
- Tapaamiset
- Seurantapalaverit
- Päätöspalaveri

Tukihenkilön ammatillinen ohjaus

- Toiminnanohjaus
- Täydennyskoulutus
- Tiedottaminen
- Kiittäminen
- Tukisuhteen seuranta

Kaavio 2. Tukihenkilötoiminnan ydinprosessit

Tukihenkilön valinta

Tukihenkilötoiminnan edellytys on toimintaan soveltuvien vapaaehtoisten rekrytointi ja koulutus tukihenkilöiksi. Tukihenkilönä voi toimia täysi-ikäinen henkilö, jonka elämäntilanne mahdollistaa toisen ihmisen tukemisen. Tukihenkilön toiminnan motiivina on aito kiinnostus ja halu auttaa sekä 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 rekrytoinnissa järjestöt käyttävät monipuolisia kanavia kuten lehti-ilmoituksia, mainoksia, esitteitä, sähköpostilistoja, esittelytilaisuuksia ja erilaisia sosiaalisia verkostoja. Rekrytointia järjestöt toteuttavat yksin ja yhdessä muiden järjestöjen kanssa.

Tukihenkilötoiminnasta kiinnostunut ottaa yhteyttä tukihenkilötoiminnan ohjaajaan ja sopii tämän kanssa haastatteluajan. 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 käännekohdat ja kriisit
- Vuorovaikutus ja yhteistyökyky
- Harrastukset
- Suhtautuminen päihteisiin
- Terveys

Haastattelun perusteella tehdään yhteenveto ja ilmoitetaan henkilökohtaisesti tukihenkilökoulutukseen valinnasta.

Tavoite

Tuettava saa luotettavan, turvallisen, sitoutuneen ja motivoituneen tukihenkilön. Tukihenkilö saa mahdollisuuden toimia omia voimavarojaan vastaavassa tukisuhteessa. Tukihenkilötoiminnan valintaprosessin vastuut ja toimintamallit ovat selkeät.

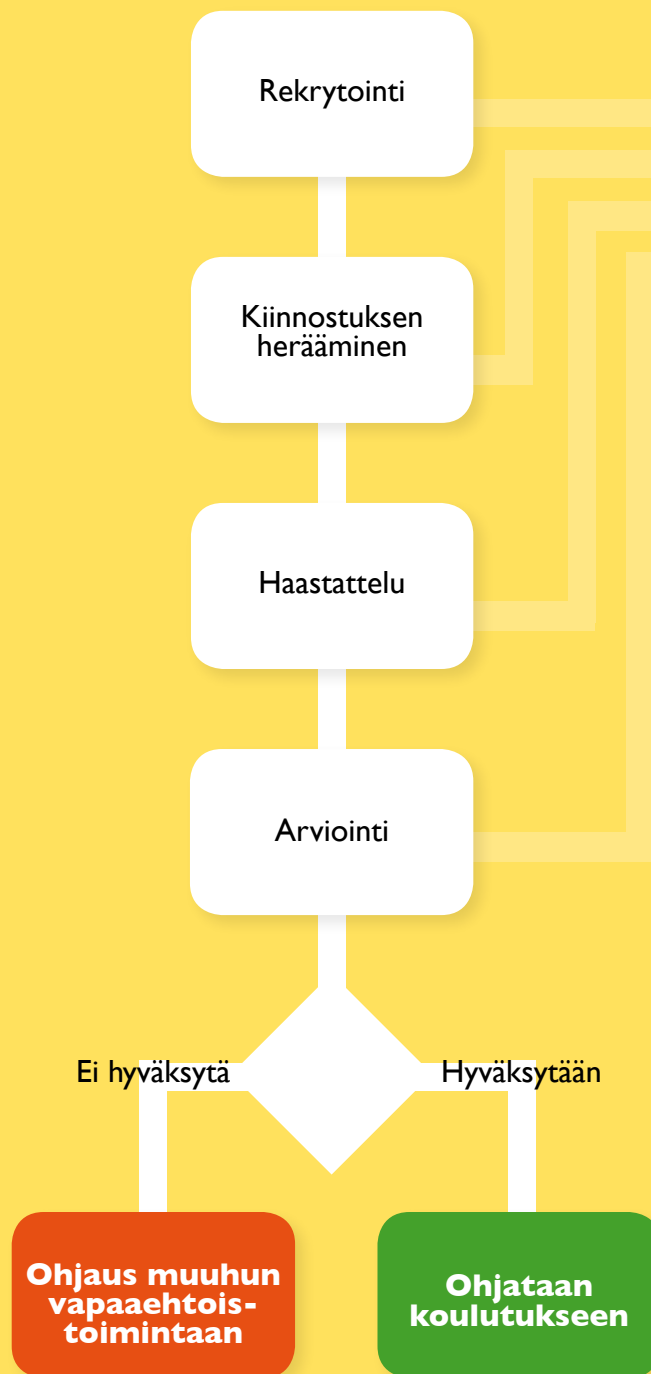
Riskit

- Vapaaehtoistyöhön aikovan rikostaustaa ei voida selvittää
- Vapaaehtoisen soveltuvuuden arviointi on tukihenkilötoiminnan ohjaajan vastuulla ja perustuu hänen tulkintaansa
- Hakuprosessissa saatetaan menettää hyvä tukihenkilö, jos koulutusta ei ole sopivaan aikaan tarjolla
- Ei löydy soveltuvia tukihenkilöitä
- Rekrytointi ei tuota tulosta.

Lehti-
ilmoitukset,
mainokset,
esitteet, yms.

Liite 3

Haastattelu-
lomake



Kaavio 3. Tukihenkilön valintaprosessi

Tukihenkilön peruskoulutus

Koulutus on osa tukihenkilön valinta- ja valmennusprosessia ja se on osallistujille ilmaista. Koulutuksen toteuttamisesta vastaa tukihenkilötoiminnan ohjaaja mahdollisuuksien mukaan työparin kanssa. Koulutus toteutetaan ryhmätyöskentelyyn sopivissa, rauhallisissa tiloissa, joissa ei ole ulkopuolisia kuulijoita. Koulutuksen järjestäjä huolehtii tarjoiluista.

Koulutus toteutetaan iltaisin ja viikonloppuisin ja sen kesto on 15–30 tuntia tulevan tehtävän vaativuudesta ja sisällöstä riippuen. Koulutuksessa käytetään alustusten lisäksi monipuolisia vuorovaikutuksellisia 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 osallistuja täyttää vaitiolositoumuksen. Tukihenkilön peruskoulutus on vielä harkinta-aikaa molemmille osapuolille, jolloin sekä vapaaehtoisen että tukihenkilötoiminnan ohjaajan on mahdollista arvioida vapaaehtoisen soveltuvuutta tukihenkilöksi.

Koulutus tulee suorittaa kokonaisuudessaan. Mahdollisten poissaolojen korvaamisesta sovitaan henkilökohtaisesti. Koulutuksen tavoitteiden toteutumista arvioidaan yhdessä koulutukseen osallistujien kanssa. Koulutuksen päätteeksi osallistujat saavat todistuksen ja heiltä kerätään palautetta. Jos vapaaehtoinen ryhtyy tukihenkilöksi, hän täyttää itsestään perustietolomakkeen, jossa ilmoitetaan omat yhteystiedot, työajat, toiminta-alue, autonomia, käyttömahdollisuus, terveydentila, ajankäyttö, omat toiveet ja kiinnostuksen kohteet.

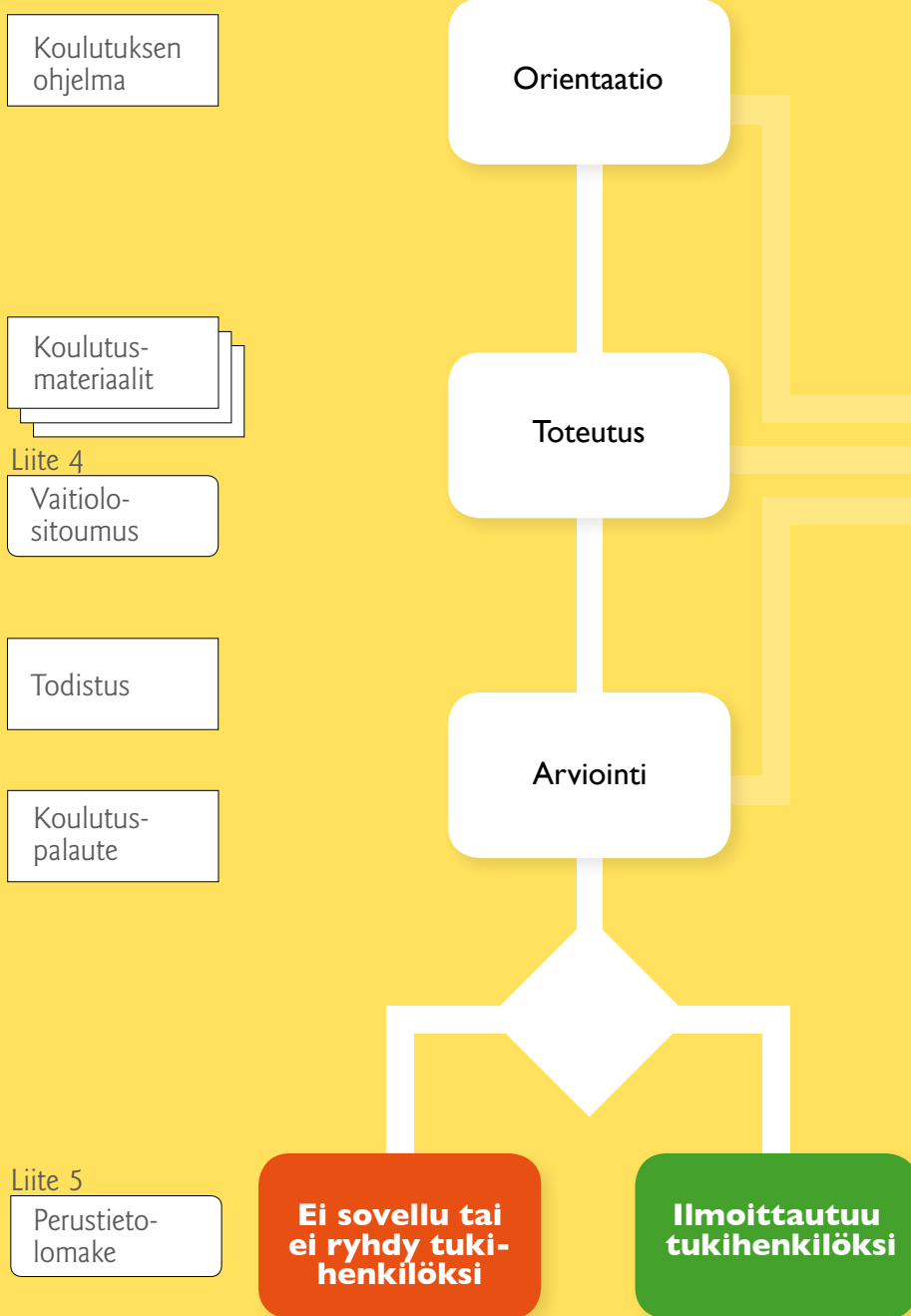
Tukihenkilötoiminnan aloittamisesta sovitaan henkilökohtaisesti tukihenkilötoiminnan ohjaajan kanssa.

Tavoite

Tukihenkilön peruskoulutuksen tavoitteena on tukea tukihenkilöksi kasvua. Koulutuksessa vapaaehtoinen saa perustietoa tukihenkilötoiminnasta ja valmiuksia tukihenkilönä toimimiseen. Hän sisäistää vapaaehtoistyön eettiset periaatteet (liite 2) ja ymmärtää vapaaehtoistoiminnan ja ammatillisen työn erot. Lisäksi tavoitteena on tunnistaa omat voimavarat ja tiedostaa rajat tukihenkilönä toimimisessa.

Riskit

- Kouluttajan sairastuminen
- Poissaolot, koulutuksen pitkittyminen
- Valintaprosessin epäonnistuminen.



Kaavio 4. Tukihenkilön peruskoulutusprosessi

Tukihenkilön peruskoulutuksen sisältö

Orientaatio

- Sisältö ja aikataulu
- Tutustuminen ja ryhmän yhteiset pelisäännöt
- Odotukset ja tavoitteet

Vapaaehtoistyö ja tukihenkilötoiminta

- Taustajärjestön esittely
- Vapaaehtoistoiminnan perusteet
- Tukihenkilötoiminta ja kohderyhmä
- Vapaaehtoistyön eettiset periaatteet, vaitiolovelvollisuus

Tukihenkilötoiminta käytännössä

- Tukihenkilö osana tuettavan verkostoa
- Lastensuojelun perusteet
- Tukihenkilön rooli, ammatillisuus ja vapaaehtoisuus
- Tukihenkilön ja tukihenkilötoiminnan ohjaajan yhteistyö

Minä tukihenkilönä

- Arvot ja arvojen ristiriidat
- Vuorovaikutustaidot, kuunteleminen ja palautteen antaminen
- Itsetuntemus

Tukihenkilön haasteet ja jaksaminen

- Haastavat tilanteet ja tukihenkilön rajat
- Jaksamisen tukeminen ja toiminnan ohjaus



Tukisuhde

Tukihenkilösopimus 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 selvittää 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.

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.

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 sovitusti yhteisissä seurantalapavereissa.

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 uusia. Tukisuhteen päättyessä pyydetään eri osapuolilta palaute ja arviointi tukisuhteesta. Arviointi voidaan toteuttaa joko kirjallisesti tai suullisesti (arviointilomakkeet liitteinä 8–9). Tukisuhteen päättymisen kirjataan tukihenkilösopimukseen.



Liite 6

Tukihenkilö-
hakemus

**Ohjaus muihin
palveluihin**

Tukihenkilöiden
perustieto-
lomakkeet

Liite7

Tukihenkilö-
sopimus

Tukihenkilön raportit
Muistiinpanot

Liitteet 8 ja 9

Arviointi-
lomakkeet

Tukipyyntö

Ei
sovellu

Soveltuu
tuetta-
vaksi

Jää jonoon

Valmistelu

Tukihenkilö
löytyy

Aloituspalaveri

Tapaamiset
Seuranta-
palaverit

Päätöspalaveri

Kaavio 5. Tukisuhdeprosessi



Tavoite

Tukihenkilötoiminnan tavoitteena on tuettavan hyvinvoinnin edistäminen. Tavoitteena on antaa tuettavalle varhaista tukea erilaisissa elämäntilanteissa. Tukisuhteessa tuettava saa psykososiaalista tukea ja konkreettista arjen apua. Tukisuhteessa toteutuvat läsnäolo ja kohtaaminen turvallisesti, suunnitelmallisesti ja luottamuksellisesti.

Riskit

Tukisuhteen rajojen hämärtyminen

- Tapaamisia on liian tiheään
- Liiallinen kiintyminen
- Eri osapuolten liialliset tai ristiriitaiset odotukset
- Tukihenkilö ottaa liian suuren vastuun.

Sitoutumattomuus

- Tapaamiset eivät toteudu sopimuksen mukaan
- Sovituista asioista ei pidetä kiinni
- Tukisuhteen osapuolet eivät sitoudu toimintaan.

Tukihenkilötoiminta ei vastaa tuettavan tarpeita

- Tukihenkilötoiminta ei ole tuettavalle sopiva tai riittävä tukimuoto
- Tukisuhde muuttuu liian vaativaksi.

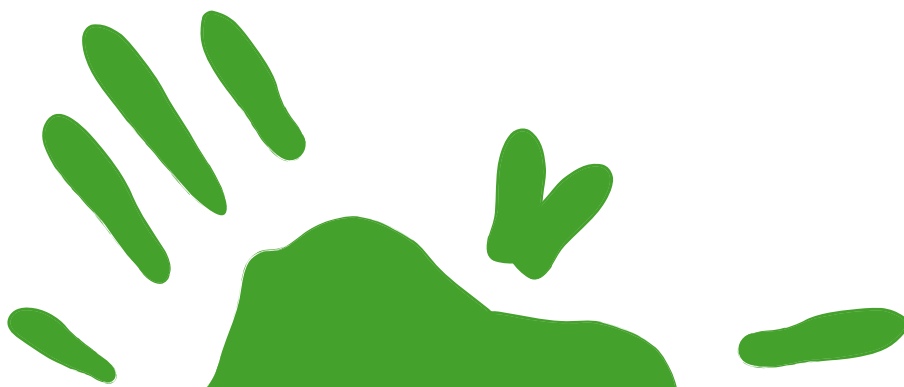
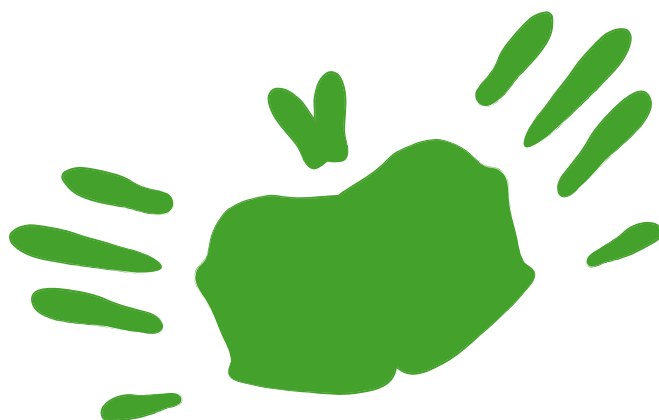
Kriisiytyminen

- Tukihenkilön psyykkinen vointi ei tue vapaaehtoistyön tekemistä
- Tukihenkilö hakee tukisuhteesta apua itselleen
- Tukihenkilön elämäntilanne kriisiytyy tai muuttuu merkittävästi
- Tukihenkilö uupuu
- Tuettavan ja/tai perheen ongelmat syvenevät tai kasautuvat
- Vanhemmat tai muut perheenjäsenet kokevat tukisuhteen uhkana.

Muut

- Ei saada tarvittavia tietoja tuettavasta
- Henkilökemiat eivät toimi
- Tuettavan tai tukihenkilön kaltoinkohtelu
- Rahoituksen epävarmuus.





Tukihenkilön ammatillinen ohjaus

Tukihenkilön ammatillinen ohjaus koostuu toiminnanohjauksesta, täydennyskoulutuksesta, tukisuhteen seurannasta, tiedottamisesta ja kiittämisestä. Ammatillisessa ohjauksessa annetaan palautetta ja kannustetaan tukihenkilöitä sekä luodaan edellytyksiä vertaistukeen ja uuden oppimiseen. Työnohjausta ja konsultaatioita järjestetään tarvittaessa.

Toiminnanohjauksen muotoja ovat yksilöohjaus, ryhmäohjaus ja vertaisryhmätoiminta. Yksilöohjaus on tukihenkilön ja tukihenkilötoiminnan ohjaajan välinen keskustelu- ja ohjaustilanne. Yksilöohjausta voidaan antaa henkilökohtaisissa tapaamisissa tai puhelimitse ja sähköpostitse. Yksilöohjausta annetaan tarvittaessa jaksamisen tukemiseksi, kannustamiseksi, ongelmatilanteiden ratkaisemiseksi, haastavien tilanteiden ohjaukseen ja lastensuojellisen huolen arviointiin.

Ryhmäohjausta järjestetään suunnitelmallisesti 4–8 kertaa vuodessa. Ammatillisesti ohjatuissa ryhmäohjauksissa tukihenkilöt voivat käsitellä tukisuhteeseen liittyviä asioita ja tunteita luottamuksellisessa ilmapiirissä ja saada tukea ja palautetta muilta vapaaehtoisilta ja tukihenkilötoiminnan ohjaajalta. Ryhmässä käydään läpi onnistumisen kokemuksia ja haastavia tilanteita sekä pohditaan tukihenkilön roolia ja rajoja. Ryhmä tarjoaa myös mahdollisuuden yhteiseen kehittämiseen ja ideointiin sekä ajankohtaisista asioista tiedottamiseen. Vertaisryhmätoiminnassa tukihenkilöt tapaavat keskenään ja toiminnasta vastaa tehtävään koulutettu, vapaaehtoinen vertaisryhmäohjaaja.

Tukihenkilöiden täydennyskoulutusta järjestetään säännöllisesti ennalta sovitun ohjelman mukaan yksin tai järjestöjen yhteistyönä. Täydennyskoulutus on osallistujille vapaaehtoista ja ilmaista. Koulutus suunnitellaan tukihenkilöiden tarpeista ja toiveista lähtien. Tukihenkilöiden täydennyskoulutus tarjoaa vapaaehtoisille mahdollisuuden osallistua heitä kiinnostaviin, ajankohtaisiin koulutuksiin ja syventää tietämystä tukihenkilötoimintaan liittyvistä asioista. Täydennyskoulutus tukee ja palkitsee tukihenkilöitä sekä tarjoaa mahdollisuuden näkökulmien laajentamiseen ja motivaation ylläpitoon. Täydennyskoulutuksessa tukihenkilöt saavat mahdollisuuden tutustua muihin vapaaehtoisiin ja vertaistukeen. Koulutuksista kerätään palautetta, joka käsitellään ja huomioidaan tulevien koulutusten suunnittelussa.

Tavoite

Tukihenkilöiden ammatillisen ohjauksen tavoitteena on motivoida ja tukea tukihenkilöitä tehtävässään ja huolehtia heidän jaksamisesta.

Riskit

- Tukihenkilötoiminnan ohjaajan vaihtuminen, koska ohjaus perustuu henkilökohtaiseen vuorovaikutukseen
- Riittämättömät resurssit
- Tukihenkilö ei ota ohjausta vastaan
- Ohjaus ei vastaa tukihenkilön tarpeita
- Tuettavasta ei ole riittävästi tietoa.



Kaavio 6. Tukihenkilön ammatillinen ohjaus

Tukihenkilötoiminnan dokumentointi

Toiminnan järjestelmällinen dokumentointi mahdollistaa arvioinnin ja kehittämisen. Tukihenkilötoiminnan asiakastietojen käsittelyssä ja säilytyksessä noudatetaan henkilötietolakia (523/99), joka edellyttää henkilötietoja käsiteltävän laillisesti, huolellisesti ja hyvää tietojenkäsittelytapaa noudattaen. Tukihenkilö ja tuettava tai hänen huoltajansa allekirjoittavat luvan henkilötietojen rekisteröintiä varten esimerkiksi tukihenkilösopimuksen yhteydessä. Asiakastietorekisteriin tallennetaan vain sellaisia tietoja, jotka ovat toiminnassa tarpeellisia. Tietoja ei luovuteta ulkopuolisille ja asiakkailla on oikeus tarkistaa itseään koskevat tiedot. Tallennettavia asiakirjoja ovat tukihenkilöiden perustietolomakkeet ja vaitiolositoumukset, tukipyynnöt, tukihenkilösopimukset ja tukisuhteeseen liittyvät raportit ja lomakkeet.

Tukihenkilötoiminnan ohjaaja vastaa tietojen säilytyksestä. Salassa pidettävät tiedot säilytetään tukisuhteen keston ajan lukitussa kaapissa ja sähköiset tiedostot suojataan salasanalla. Asiakassuhteen päättymisen jälkeen asiakastietojen säilyttämiselle tulee löytyä laillinen peruste kuten asiakkaan suostumus tai kunnan kanssa tehty sopimus. Muussa tapauksessa tukihenkilötoiminnan ohjaaja hävittää tukisuhteen päättyessä tiedot asianmukaisesti eli siten, etteivät ne paljastu ulkopuolisille.



Lupa tietojen
tallentami-
seen

Tukihenkilöiden
perustietolomakkeet,
vaitiolositoumukset,
tukihenkilöhakemukset,
tukihenkilösopimukset,
tukisuhteen raportit ja
lomakkeet

Sopimus tietojen
käsittelystä

Tietojen
säilyttäminen

Tietojen
hävittäminen

Kaavio 7. Henkilötietojen käsittelyprosessin kuvaus

Tukihenkilötoiminnan arviointi ja kehittäminen

Tukihenkilötoiminnan laadukas toteuttaminen edellyttää jatkuvaa arviointia ja kehittämistä. Arvioinnin avulla selvitetään, miten toiminnalle asetetut tavoitteet on saavutettu ja tunnistetaan kehittämistarpeet. Tukihenkilötoiminnan ohjaaja vastaa systemaattisesta arviointitiedon keruusta ja dokumentoinnista. Arviointitietoa kerätään monipuolisesti eri osapuolilta ja esiin nousevat kehittämiskohteet käsitellään säännöllisesti järjestöjen yhteisessä työryhmässä.

Arviointi- ja seurantatietoa kerätään kaikissa tukihenkilötoiminnan ydinprosessien vaiheissa. Kerättävät tiedot on esitetty kaaviossa 9 (sivulla 27). Yhteenvedot palautteista ja toiminnan seurantatiedoista tehdään vuosittain ja esitetään esimerkiksi järjestöjen vuosikertomusten yhteydessä.

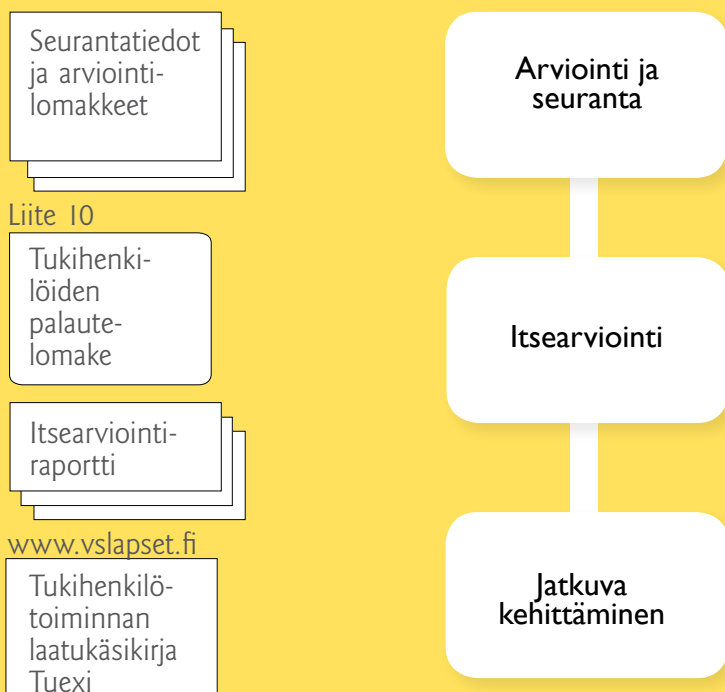
Arviointi ja seuranta eri vaiheissa

Tukihenkilötoiminnan itsearviointi toteutetaan kahden vuoden välein. Sen valmistelusta ja raportoinnista vastaa tukihenkilötoiminnan ohjaaja ja siihen osallistuvat hänen lisäkseen myös työpari, sekä mahdollisesti esimies ja tukihenkilötoiminnan ohjaaja toisesta järjestöstä. Itsearvioinnissa arvioidaan yhdessä tukihenkilötoiminnan ydinprosessit, huomioiden toiminnan kuvaukset, seurantatiedot ja saadut palautteet (ks. liite 4). Sen pohjalta laaditaan raportti, jossa sekä kuvataan toiminnan nykytilaa että tehdään siitä arvioivia johtopäätöksiä. Toiminnan vahvuudet ja kehittämiskohteet kirjataan raporttiin. Itsearvioinnin avulla pyritään järjestelmällisesti edistämään tukihenkilötoiminnan laatua ja kehittämistä.

Prosessien toimivuuden arviointikysymyksiä itsearvioinnissa

- Miten tukihenkilötoiminnan laatukäsikirjassa kuvatut prosessit ovat toteutuneet?
- Millaista palautetta toiminnasta on saatu?
- Mitä seurantatietoja on kerätty ja miltä ne näyttävät?
- Miten toiminnan riskit on hallittu?
- Miten rekrytointi on järjestetty?
- Miten pyritään varmistamaan valintaprosessin onnistuminen?
- Onko peruskoulutus antanut valmiuksia toimia tukihenkilönä?
- Miten aloitus-, seuranta- ja päätöspalaverit ovat toteutuneet?
- Miten tukisuhteen toimivuus pyritään varmistamaan?
- Miten tukihenkilöiden ammatillinen ohjaus on järjestetty?
- Onko ryhmäohjaus palvellut tukihenkilöitä?
- Miten tukihenkilöitä on palkittu ja kannustettu?
- Miten itsearviointit ja kehittämistoimet on toteutettu?

Järjestöjen tukihenkilötoiminnan yhteistyöryhmä kokoontuu kahden vuoden välein käsittelemään itsearviointiraportit ja esiin nousevat tukihenkilötoiminnan keskeisimmät kehittämiskohteet ja -toimet. Laatukäsikirjaa päivitetään tarpeen mukaan.



Kaavio 8. Tukihenkilötoiminnan arviointi ja kehittäminen



Kaavio 9. Tukihenkilötoiminnasta tilastoitavat tiedot

Liitteet

1. Tukihenkilötoimintaa varsinaissuomalaisissa lastensuojelujärjestöissä
2. Vapaaehtoistyön eettiset periaatteet *
3. Tukihenkilöhaastattelu *
4. Vaitiolositoumus *
5. Tukihenkilön perustietolomake *
6. Tukihenkilöhakemus *
7. Tukihenkilösopimus *
8. Tukisuhteen arviointilomake *
9. Tukisuhteen arviointihaastattelu *
10. Tukihenkilöiden palautelomake *

* Haettavissa sähköisessä muodossa osoitteesta www.vslapset.fi

Tukihenkilötoimintaa varsinaissuomalaisissa lastensuojelujärjestöissä

Laatukäsikirjan työstämisessä on ollut mukana kuusi lastensuojelujärjestöä. Järjestöt toteuttavat tukihenkilötoimintaa tässä kirjassa kuvattujen prosessien mukaisesti. Kukin järjestö ja sen tukihenkilötoiminnan erityispiirteet on esitetty seuraavassa.

Lounais-Suomen Mielenterveysseura ry

Lounais-Suomen Mielenterveysseura ry on Suomen Mielenterveysseuran jäsenyhdistys, joka ylläpitää Turussa vuonna 1993 toimintansa aloittanutta Turun kriisikeskusta. Se on sitoutumaton, voittoa tavoittelematon kansalaisjärjestö, jonka toiminnan päämääränä on edistää mielenterveystyötä Turun seudulla. Yhtenä toiminnan muotona Lounais-Suomen Mielenterveysseura järjestää ja ylläpitää vapaaehtoisuuteen perustuvaa tukihenkilötoimintaa Turun seudun valtaväestölle sekä maahanmuuttajille.

Yhdistyksen tukihenkilötoiminnan kohderyhmänä ovat ennen muuta syrjäytymisvaarassa olevat lapset ja nuoret, nuoret aikuiset, lapsiperheet ja yksinhuoltajat. Vapaaehtoistyön tarkoituksena on ehkäistä sosiaalista eristyneisyyttä ja yleensä syrjäytymiskehitystä sekä näiden aiheuttamia mielenterveysongelmia. Suurin osa tukipyyntöistä välittyy lastensuojelun sosiaalityöntekijöiltä, jolloin tuettavat ovat lastensuojelun asiakkaita.

Lounais-Suomen Mielenterveysseura ry:n tukihenkilötoiminnasta vastaa vapaaehtoistyön koordinaattori. Tukihenkilötoimintaa toteutetaan Turussa ja Raisiossa. Toiminnan rahoitus perustuu Raha-automaattiyhdistyksen ja kuntien avustuksiin.

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Varsinais-Suomen piiri ry

Mannerheimin Lastensuojeluliitto on lapsiperheiden vapaaehtois-, palvelu- ja etujärjestö. Se on kaikille avoin kansalaisjärjestö, joka edistää lapsen ja lapsiperheen hyvinvointia, lisää lapsuuden arvostusta ja näkyvyyttä yhteiskunnassa sekä tuo lapsen näkökulmaa päätöksentekoon. MLL on Suomen suurin lastensuojelujärjestö. Liitossa on yli 92 000 jäsentä ja 566 paikallisyhdistystä ympäri Suomea. Paikallisyhdistysten toimintaa tukee 13 piirijärjestöä.

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Varsinais-Suomen piirin tukihenkilötoiminta kohdistuu lapsiperheisiin ja nuoriin. Lapsiperheiden tukihenkilötoiminta on ehkäisevä lastensuojelupalvelu, joka on suunnattu odottaville ja alle 2-vuotiaiden lasten perheille. Nuorten tukihenkilötoiminta on ehkäisevä lastensuojelupalvelu ja lastensuojelun avohuollon tukitoimi, jonka kohderyhmänä ovat 9–18 vuotiaat nuoret. Kunnan ammattilaiset osoittavat asiakaskunnastaan toimintaan soveltuvat ja siitä parhaiten hyötyvät asiakkaat ja täyttävät heistä hakemuksen MLL:oon. Lapsiperheiden tukihenkilötoiminnassa tehdään yhteistyötä lähinnä äitiys- ja lastenneuvoloiden työntekijöiden kanssa. Nuorten tukihenkilötoiminnassa yhteistyötahoina ovat pääosin lastensuojelun sosiaalityöntekijät.

Toiminta-alueena kummassakin toiminnassa on Varsinais-Suomi kuntien kanssa tehtävien erillisten sopimusten mukaan. Niissä sovitaan toiminnan laajuudesta, kustannuksista ja käytännön toteutuksesta. Tukihenkilötoiminnasta vastaa lapsiperheiden tukipalveluiden päällikkö.

Omaiset mielenterveystyön tukena Lounais-Suomen yhdistys ry

Omaiset mielenterveystyön tukena Lounais-Suomen yhdistys ry on Suomen vanhin vuonna 1984 perustettu mielenterveyspotilaiden ja -kuntoutujien omaisten ja läheisten järjestö. Tarkoituksena on edistää kohderyhmän hyvinvointia sekä kehittää ja seurata mielenterveystyötä. Yhdistys on Omaiset mielenterveystyön tukena keskusliiton jäsenjärjestö.

Yhdistyksen tärkeimpänä tehtävänä on tukea, kun perheenjäsen tai läheinen sairastuu psyykkisesti tarjoamalla mahdollisuutta monipuoliseen vertaistukeen ja virkistystoimintaan. Omaisille välitetään ajantasaista tietoa psyykkisistä sairauksista, niiden hoidosta sekä julkisista palveluista. Verkostoitumalla koko palvelujärjestelmän kanssa pyritään vaikuttamaan omaisten ja heidän perheidensä hyvinvointia tukevien palveluiden aikaansaamiseksi. Yhdistys tekee ennaltaehkäisevää mielenterveystyötä.

Yhdistyksen tukihenkilötoiminta on suunnattu mielenterveyskuntoutujien omaisille ja läheisille. Tuettavana voi olla lapsi, nuori tai aikuinen. Tukihenkilöpyynnön voi esittää omainen tai läheinen itse tai julkisen, yksityisen tai kolmannen sektorin edustaja. Tukihenkilötoiminnasta vastaa yhdistyksen omaistyöntekijä. Toimintaa rahoittaa Raha-automaattiyhdistys ja kunnat. Toiminta-alueena on Varsinais-Suomi, lukuun ottamatta Salon seutua.

Pelastakaa Lapset ry

Pelastakaa Lapset ry on poliittisesti ja uskonnollisesti sitoutumaton, vuonna 1922 perustettu kansalaisjärjestö, joka edistää lapsen oikeuksien toteutumista Suomessa ja maailmalla. Järjestön toimintamuotoja ovat muun muassa vapaaehtoistoiminta, kotimaiset ja kansainväliset adoptiot, kummitoiminta, lasten hätäaputoiminta, lähialue- ja kehitysyhteistyöhankkeet sekä lomakoti-, tukiperhe-, sijaiskoti- ja lastenkotitoiminta eri puolella Suomea. Pelastakaa Lapsilla on valtakunnallinen keskustoimisto ja viisi aluetoimistoa. Turun toimipiste on osa Etelä-Suomen aluetoimistoa ja siellä työskentelee tukihenkilö- ja tukiperhetoiminnan koordinaattori.

Pelastakaa Lasten tukihenkilötoiminnassa perusajatuksena on erilaisissa elämäntilanteissa elävien lapsiperheiden tukeminen heidän arjessaan vapaaehtoisten tukihenkilöiden avulla. Toiminnan painopiste on pienten lasten perheissä. Tukisuhteiden käynnistyessä lasten ikäraja on rajattu alle kahteentoista vuoteen. Pelastakaa Lasten tukihenkilötoiminta on ehkäisevä lastensuojelupalvelu, johon tullaan mukaan perheen omalla yhteydenotolla. Kuntasektorilla tärkeitä yhteistyökumppaneita ovat erityisesti neuvolan ja päivähoidon henkilöstö, koska heillä on usein mahdollisuus ohjata ja rohkaista perhettä hakemaan apua oikealla hetkellä.

Tukihenkilötoimintaa on tarjolla Turussa sekä vapaaehtoisresurssien mukaan Turun ympäristökunnissa. Pelastakaa Lasten tukihenkilötoiminnan mahdollistaa Raha-automaattiyhdistyksen kohdennettu avustus. Palvelu on perheille maksutonta.

Turun Kaupunkilähetys ry:n Tuetun asumisen -toiminta (TUAS)

Turun Kaupunkilähetys ry toimii Turussa nuorten ja ikäihmisten hyvinvoinnin edistämiseksi kristillis-sosiaalisten arvojen pohjalta. Yhdistys pyrkii vastaamaan ajassa ilmeneviin haasteisiin tavoitteenaan syrjäytymisen ehkäisy.

Turun Kaupunkilähetys ry:n TUAS-toiminta on osa valtakunnallista Y-säätiön koordinoimaa asumisen tukitoimintaa. Toiminnan toteutuksesta Turussa vastaa kaksi koordinaat-

toria. TUAS-toiminta perustuu poikkisektorilliseen sopimukselliseen yhteistyöhön Turun sosiaali- ja terveystoimen, TVT Asunnot Oy:n sekä Y-säätiön kanssa. Säännöllisesti kokoukseen, toimintaa ohjaavaan yhteistyöryhmään kuuluvat edellisten lisäksi myös Turun ammatti-instituutin sosiaalikirjuri ja Turun alueelliset asumisneuvojat. TUAS-toiminnan mahdollistaa Turun perusturvalautakunnan avustus sekä Raha-automaattiyhdistyksen kohdennettu avustus.

TUAS-toiminnan tavoitteena on tukea itsenäistyviä, yksinasumista aloittelevia, syrjäytymisvaarassa olevia noin 18–25 -vuotiaita nuoria. Nuoria tuetaan ammatillisesti ohjatun tukihenkilötoiminnan ja laaja-alaisen verkostotyön keinoin. TUAS-toiminnan avulla nuoret saavat tukea itsenäiseen asumiseen liittyvissä asioissa, kuten raha-asioissa ja kotitöiden hoitamisessa. Lisäksi nuoria tuetaan oman elämän suunnittelussa, kuten opiskelupaikan tai työpaikan hakemisessa. Tukemalla nuorten arjenhallintaa voidaan vahvistaa nuoren kykyä selviytyä esim. ammatillisen opiskelun suorittamisesta. Toiminnan piiriin kuuluvilla nuorilla on mahdollisuus muuttaa asumaan Y-Säätiön asuntoihin, jotka Turussa vuokrataan TVT asunnot Oy:n kautta.

Nuori ohjautuu toimintaan useimmiten yhteistyökumppaneiden kautta. Aloitteen toimintaan hakeutumisesta voi tehdä myös nuori itse tai hänen läheisensä. Toimintaan mukaan tulevalle nuorelle tulee olla riittävät edellytykset yksin asumisen aloittamiseen ja halu ottaa tukea vastaan. Täysi-ikäisenä hän voi itse päättää osallistumisestaan toimintaan. Nuori sitoutuu toimintaan yhteisesti sovittavin ehdoin omien tarpeidensa mukaisesti ja on itse arvioimassa tarvitsemaansa tuen laatua ja kestoa.

Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry:n TUEXI-projekti

Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry on alueellinen yhteistyöjärjestö, joka kokoaa yhteen lasten, nuorten ja lapsiperheiden sekä lastensuojelun parissa työskenteleviä järjestöjä. Järjestön toiminnan tarkoituksena on seurata ja edistää lasten, nuorten ja lapsiperheiden hyvinvointia Varsinais-Suomessa sekä edistää lastensuojelujärjestöjen keskinäistä yhteistoimintaa ja yhteistyötä julkisen ja yksityisen sektorin toimijoiden kanssa.

Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry toteutti vuosina 2007–2010 Raha-automaattiyhdistyksen projektivastuksella TUEXI – Alueellinen Nuorten Tukihenkilötoiminta -hankkeen. Hankkeessa kehitettiin ja toteutettiin TUEXI-tukihenkilötoimintaa, joka oli suunnattu hankekuntien 9–20 -vuotiaille lapsille ja nuorille. Hankekuntia olivat Lieto, Masku, Mynämäki, Paimio, Raisio, Rusko ja Salo. Hankkeessa työskenteli projektipäällikkö, kaksi tukihenkilötoiminnan koordinaattoria Turussa ja Salossa sekä osa-aikainen projektisihteeri.

Tuen tarpeessa oleva lapsi tai nuori ohjautui tukihenkilötoiminnan pariin joko ammatillisen ohjaamana, vanhemman yhteydenotolla tai hakeutui siihen itse. Tukipyynnöistä suurin osa tuli lastensuojelun sosiaalityöntekijöiltä, jolloin tukihenkilötoiminta oli yksi avohuollon tukitoimista. Osassa kuntia oli myös käytössä ehkäisevä toimintamalli, jolloin lastensuojelun asiakkuus ei ole edellytys tukihenkilön saamiselle. Tällöin tukipyyntö tuli esimerkiksi suoraan koulusta koulukuraattorin tai kouluterveydenhoitajan tekemänä.

TUEXI-hanke päättyi vuoden 2010 lopussa, jonka jälkeen toiminta siirtyi osaksi Mannerheimin Lastensuojeluliiton Varsinais-Suomen piirin tukihenkilötoimintaa.

Vapaaehtoistyön eettiset periaatteet

Vapaaehtoisena toimit aikuisen roolissa. Työsi ei korvaa ammattityötä

- Toimit omana itsenäsi, omin tiedoin ja taidoin
- Oma elämäkokemuksesi ja persoonallisuutesi ovat työkalujasi

Olet mukana vapaaehtoisesti

- Olet mukana toiminnassa omasta halustasi
- Toimintasi pohjana on vilpitön halu auttaa lapsia, nuoria ja lapsiperheitä

Toimintasi vapaaehtoisena on vuorovaikutuksellista ja merkityksellistä

- Voit olla mukana toiminnassa, joka on parhaimmillaan mielekästä ja palkitsevaa kaikille osapuolille
- Antamasi aika ja tuki lapselle, nuorelle tai lapsiperheelle on tärkeintä

Toimintasi on suvaitsevaa, tasa-arvoista ja puolueetonta

- Kunnioitat ihmisten erilaisia taustoja ja mieltäpiteitä etkä tuputa omia käsityksiäsi
- Arvostat perheiden itsemääräämisoikeutta
- Toimit yhteistyössä lapsen tai nuoren edun mukaisesti rinnalla kulkien, kuunnellen, auttaen ja tukien

Saat tukea ja ohjausta vapaaehtoisena työskentelyyn

- Taustaorganisaatiosi huolehtii sinusta antamalla riittävästi tietoa, koulutusta ja tukea sekä nimeämällä yhteyshenkilön

Vapaaehtoisena voit ottaa huolen puheeksi

- Aikuisena autat lasta, nuorta tai lapsiperhettä arkitilanteissa
- Ongelmatilanteissa sinun ei tarvitse yksin kantaa huolta ja vastuuta. Voit ottaa asian puheeksi yhteyshenkilösi kanssa

Vapaaehtoisena sinua sitoo vaitiolovelvollisuus

- Kunnioitat saamiasi tietoja, etkä levitä niitä ulkopuolisille
- Vaitiolovelvollisuutesi ei pääty, kun päätät vapaaehtoistyösi

Tukihenkilöhaastattelu*

Nimi _____
Syntymäaika _____
Osoite _____
Postitoimipaikka _____
Puhelin _____
Sähköposti _____

Millainen on elämäntilanteesi tällä hetkellä?

1. Kenen kanssa asut?
2. Onko terveydentilassasi jotain, joka voi vaikuttaa tukisuhteeseesi?
3. Miten vietät vapaa-aikaasi?
4. Miten suhtaudut päihteisiin?

Kokemuksesi vapaaehtoistoiminnasta?

5. Oletko toiminut aikaisemmin vapaaehtoisena? Jos olet, niin missä?
6. Oletko toiminut aikaisemmin tukihenkilönä? Jos olet, niin missä? Toimitko vielä? Jos et, niin miksi?
7. Onko sinulla kokemusta lasten / nuorten kanssa toimimisesta?

*) Lomakemalli

8. Mitä ajattelet vapaaehtoistyön antavan sinulle?

9. Miten paljon olet valmis antamaan aikaasi tukihenkilönä toimimiseen? (Sitoutuminen)

Minä tukihenkilönä

10. Minkälainen tukihenkilö olisit? (vahvuutesi, heikkoutesi)

11. Oletko omassa elämässäsi kohdannut kriisejä?

12. Miten käsittelit kriisin ja koetko selvinneesi siitä?

13. Minkälainen tuettava sopisi sinulle omasta mielestäsi parhaiten?

14. Minkälaisen tuettavan kokisit itsellesi haasteellisimmaksi?

15. Onko sinulla auto käytettävissäsi?

16. Mistä sait tiedon koulutuksesta?

17. Erityisruokavalio?

Vaitiolositoumus*

Minä allekirjoittanut vakuutan noudattavani sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta annetun lain 14§:ssä säädettyä asiakirjasalaisuutta sekä saman lain 15§:ssä säädettyä vaitiolovelvollisuutta ja hyväksikäyttökieltoa niiden tietojen osalta, jotka olen saanut toimiessani vapaaehtoistyössä.

Ymmärrän, että asiakkaalla ja hänen omaisillaan ja läheisillään on oikeus yksityiselämän suojaan ja kunnioitan sitä. Ymmärrän olevani vaitiolovelvollinen, jos saan vapaaehtoistyössä tietoja asiakkaan elämästä tai hänen läheistensä ja omaistensa elämästä enkä näin ollen saa ilmaista saamiani tietoja ulkopuolisille missään tilanteessa.

Tämä vaitiolovelvollisuus sitoo minua vielä vapaaehtoistyöni päättymisen jälkeen.

Paikka ja aika _____

Allekirjoitus _____

Nimenselvennys _____

* Lomakemalli

Tukihenkilön perustietolomake*

Tukihenkilön tiedot

Nimi	Syntymäaika
Osoite	Postinumero ja postitoimipaikka
Puhelin (koti/työ)	Sähköposti
Ammatti	Työaika klo
Omat lapset	
Lemmikkieläimet	
Terveystilassa huomioitavaa (esim. allergiat)	

Tukisuhteeseen liittyvät tiedot

Auto käytettävissä: ☐ kyllä ☐ ei	Tukisuhteeseen käytettävissä oleva aika/kk
Voin toimia tukihenkilönä seuraavilla paikkakunnilla:	
Omat harrastukset ja kiinnostuksen kohteet:	

Toiveet tuettavasta

Tuettavan sukupuoli ☐ tyttö ☐ poika	Tuettavan ikä
Muita toiveita tuettavasta	
Lisätietoja	

☐ Annan luvan tietojeni tallentamiseen tukihenkilötoiminnan asiakastietojärjestelmään (rastita)

Paikka ja aika

Allekirjoitus

* Lomakemalli

Tukihenkilöhakemus*

Tuettavan tiedot

Etunimi	Sukunimi	Ikä
Asuinkunta	Sukupuoli	☐ tyttö ☐ poika
Lastensuojeluasiakas ☐ Ei ☐ Kyllä vuodesta ☐ Ei tietoa	Muut tukimuodot ja hoitotahot	
	Mahdolliset toiveet tukihenkilöstä (sukupuoli, ikä, kiinnostuksen kohteet tms.)	
Tuen tarve (lyhyt kuvaus tuen tarpeesta, mihin tukihenkilöä haetaan)		
Lapsen/nuoren vahvuudet (koulussa, vapaa-ajalla, luonteenpiirteet, tms)		
Muuta		

Työntekijän tiedot

Nimi	Työpaikka
Työtehtävä	Puhelin
Sähköpostiosoite	Mahdollinen puhelinaika
Työpaikan osoite	

* Lomakemalli

Tukihenkilösopimus*

Sivu 1/3

Tuettava

Nimi	Syntymäaika
Osoite	Puhelin
	Sähköpostiosoite

Vanhemmat/Huoltajat

Nimi	Puhelin	Sähköpostiosoite
Nimi	Puhelin	Sähköpostiosoite
Perheen muut lapset		

Tukihenkilö

Nimi	Puhelin	Sähköpostiosoite
Tukihenkilötoiminnan ohjaaja		
Nimi	Puhelin	Sähköpostiosoite
Osoite	Organisaatio	
Sosiaalityöntekijä tai muu ammattilainen		
Nimi	Puhelin	Sähköpostiosoite
Muut yhteistyötahot		

* Lomakemalli

Sivu 2/3

Tukihenkilötoiminnan tavoitteet

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Tapaamiset

Missä tavataan, miten usein, mitä tehdään, yms

Seuranta ja raportointi

Kuinka usein, kenelle, yms

Muuta

Sivu 3/3

Tukihenkilön oikeudet

- Tukihenkilö on oikeutettu saamaan toiminnasta sovittujen kulukorvauksen.
- Tukihenkilöllä on oikeus saada tarvitsemaansa asiantuntija-apua ja neuvoja tukihenkilötoiminnan ohjaajalta ja sosiaalityöntekijältä.

Tukihenkilö sitoutuu

- Toimimaan tukihenkilösopimuksen määrittelemien tapaamisten ja tavoitteiden mukaisesti
- Noudattamaan vaihtoehtoisuutta tuettavan ja tämän perheen asioissa
- Ilmoittamaan tukihenkilötoiminnan ohjaajalle tai sosiaalityöntekijälle mahdollisista, merkittävistä muutoksista toiminnassa ja tapaamisissa
- Olemaan yhteydessä tukihenkilötoiminnan ohjaajaan ja sosiaalityöntekijään sovittu

Tuettava ja huoltaja sitoutuvat

- Ilmoittamaan tukisuhteen muutoksista tukihenkilötoiminnan ohjaajalle tai sosiaalityöntekijälle
- Sovittuihin tapaamisiin tukihenkilön kanssa

Tämä sopimus on voimassa _____ – _____ välisen ajan. Sopimus tarkistetaan ja sitä voidaan jatkaa yhteisellä sopimuksella vuodeksi kerrallaan (merkitse pvm ja läsnäolijat).

Pvm	Uusi päättymispvm	Läsnäolijat

Toiminta päätetään yhteisesti, mikäli tuen tarve katsotaan päättyneeksi tai jokin osapuoli sitä perustellusti pyytää. Voimassaoloaikaa ja sopimuksen tavoitteita tarkistetaan _____ kk:n välein. Tätä sopimusta on tehty neljä samansisältöistä kappaletta, tuettavalle ja hänen huoltajilleen, tukihenkilölle, sosiaalityöntekijälle ja tukihenkilötoiminnan ohjaajalle.

Vanhempien / huoltajien suostumus lapsen kuljettamiseen

Suostun / suostumme siihen, että tukihenkilö voi kuljettaa lastamme autollaan tapaamisiin liittyvillä matkoilla: ☐ Kyllä ☐ Ei



Allekirjoitukset

Paikka ja aika	
Tuettava	Tukihenkilö
Huoltaja	Huoltaja
Ohjaaja	Sosiaalityöntekijä tai muu ammattilainen

Tallennamme tiedot suojattuun asiakasjärjestelmäämme. Tietoja ei luovuteta ulkopuolisille

Tukisuhteen arviointilomake*

Kirjallinen palautekysely.

Tukisuhteen kesto vuosina ja kuukausina _____

Vastaajan rooli

- ☐ Tukihenkilö
- ☐ Tuettava
- ☐ Huoltaja
- ☐ Ammatilainen

Vastaa seuraaviin väittämiin rastittamalla sopivin vaihtoehto

(1 = täysin eri mieltä, 2 = eri mieltä, 3 = lähes samaa mieltä, 4 = samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä)

1 2 3 4 5

- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Tukisuhteesta oli hyötyä tuettavalle
- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Asetetut tavoitteet toteutuivat tukisuhteen aikana
- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Tukihenkilötoiminta oli sopiva tukimuoto

Arvioi tuettavan tilanteen muutosta tukisuhteen aikana ja ympyröi mielestäsi sopivin vaihtoehto**

- 5 tilanne on muuttunut erittäin hyvään suuntaan
- 4 tilanne on muuttunut hyvään suuntaan
- 3 tilanne on edennyt jonkin verran
- 2 tilanne on pysynyt ennallaan
- 1 tilanne on huonontunut

Anna palautetta tukihenkilötoiminnasta:

* Lomakemalli

** Lähde: Sirkka Rousu väitöskirja 2007: Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa. Näkymätön tuloksellisuus näkyväksi (Assessment of Child Welfare Effectiveness in Organisations. Making the Invisible Visible). Tampereen yliopisto.

Tukisuhteen arviointihaastattelu*

Haastattelija täyttää lomakkeen palautetilanteessa.

Tukisuhteen kesto vuosina ja kuukausina _____

Vastatkaa seuraaviin väittämiin.

Haastattelija ympyröi eri vastaajien valitseman vaihtoehdon.

(1 = täysin eri mieltä, 2 = eri mieltä, 3 = lähes samaa mieltä, 4 = samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä)

Tukihenkilö	Tuettava	Huoltaja	Ammattilainen
Tukisuhteesta oli hyötyä tuettavalle			
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Asetetut tavoitteet toteutuivat tukisuhteen aikana			
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Tukihenkilötoiminta oli sopiva tukimuoto			
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Arvioikaa tuettavan tilanteen muutosta tukisuhteen aikana.**

Haastattelija rastittaa kunkin vastaajan valitseman vaihtoehdon.

Tukihenkilö	Tuettava	Huoltaja	Ammattilainen
Tilanne on muuttunut erittäin hyvään suuntaan			
☐	☐	☐	☐
Tilanne on muuttunut hyvään suuntaan			
☐	☐	☐	☐
Tilanne on edennyt jonkin verran			
☐	☐	☐	☐
Tilanne on pysynyt ennallaan			
☐	☐	☐	☐
Tilanne on huonontunut			
☐	☐	☐	☐

* Lomakemalli

**Lähde: Sirkka Rousu väitöskirja 2007: Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa. Näkymätön tuloksellisuus näkyväksi (Assessment of Child Welfare Effectiveness in Organisations. Making the Invisible Visible). Tampereen yliopisto.

Tukihenkilöiden palautelomake*

Palaute kerätään kahden vuoden välein, kyselynä, ryhmäkeskustelussa tai yksilökeskustelussa.

Vastaa seuraaviin väittämiin

(1 = täysin eri mieltä, 2 = eri mieltä, 3 = lähes samaa mieltä, 4 = samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä)

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1. Tukihenkilötoiminta on ollut palkitsevaa | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2. Olen saanut riittävästi tukea tukihenkilötoiminnan ohjaajalta tukihenkilönä toimiessani | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3. Tukihenkilön peruskoulutuksesta on ollut hyötyä ja tukea | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4. Tukihenkilön täydennyskoulutuksesta on ollut hyötyä ja tukea | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 5. Tiedottaminen on toiminut hyvin | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 6. Tukihenkilötoiminta on ollut toimiva tukimuoto tuettavalle | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 7. Ryhmätapaamiset ovat olleet hyödyllisiä | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 8. Virkistystoiminta on ollut mielekästä | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

Mitä hyvää ja mitä kehitettävää tukihenkilötoiminnassa mielestäsi on?

* Lomakemalli

Tukihenkilötoiminnan laatukäsikirja Tuexi

Lastensuojelujärjestöjen 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.

Teoksessa on kuvattu lastensuojelujärjestöjen tukihenkilötoiminnan toimintaperiaate, arvot ja tärkeimmät prosessit. Kuvatut prosessit ovat tukihenkilön valinta, tukihenkilön peruskoulutus, tukisuhte ja tukihenkilön ammatillinen ohjaus. Käsikirja sisältää tukihenkilötoimintaan liittyviä dokumentteja ja lomakkeita, joita eri tahojen on mahdollista soveltaa omassa toiminnassaan. Siinä on myös kuvattu keinot mitata ja arvioida tukihenkilötoiminnan laadun toteutumista.

Tukihenkilötoiminnan laatukäsikirja Tuexi on tarkoitettu järjestön tukihenkilötoiminnasta vastaavan työntekijän käytännön työn avuksi sekä laadun seurannan ja kehittämisen välineeksi. Laatukäsikirjan avulla toimintaa rahoittavat tahot, yhteistyökumppanit ja alan opiskelijat saavat kattavan kuvan siitä, millaista on järjestöjen toteuttama, ammatillisesti ohjattu tukihenkilötoiminta. Käsikirjasta voi myös olla apua järjestöille tai muille organisaatioille, jotka vasta suunnittelevat tai ovat käynnistämässä omaa tukihenkilötoimintaansa

Käsikirja on tuotettu osana Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry:ssä vuosina 2007–2010 toteutettua TUEXI-hanketta, jossa kehitettiin ja toteutettiin vapaaehtoistyöhön perustuvaa tukihenkilötoimintaa lapsille ja nuorille.

Lounais-Suomen Mielenterveysseura ry Turun kriisikeskus
Mannerheimin Lastensuojeluliiton Varsinais-Suomen piiri ry
Omaiset mielenterveystyön tukena Lounais-Suomen yhdistys ry
Pelastakaa Lapset ry Turun toimipiste
Turun Kaupunkilähetys ry
Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry



ISBN 978-952-92-7390-4