

*Kertakäyntityöskentely kasvatus- ja perheneuvonnassa Satakunnan
hyvinvointialueella perhekeskus Lounatuudessa
Käynti kerrallaan -työskentelymalliin pohjautuen*

Leena Iisakkala, psykologi perhepsykoterapeutti (leena.iisakkala@sata.fi),
Kaisa Meriö-Mielonen, sosiaalityöntekijä (kaisa.merio-mielonen@sata.fi)



Olimme esittelemässä Kertakäynti-työmallia VIII Suomalaisessa perhe- ja pariterapia-kongressissa Jyväskylässä 25–27.9.2025. Kuvassa vasemmalta Kaisa Meriö-Mielonen, Leena Iisakkala sekä Käynti kerrallaan -kouluttajat Pekka Aarninsalo ja Pertti Virta.

Tämä kirjoitus pohjautuu esitysmateriaaliimme. Tarkoituksemme on käytännönläheisesti kuvata prosessin etenemistä työskentelyn suunnittelusta sen toteutukseen.

Kertakäyntityöskentely pähkinäkuoressa

Kertakäyntityöskentely on Käynti kerrallaan -menetelmään pohjautuva työskentelymalli. Toteutamme sitä kasvatus- ja perheneuvonnan palvelussa Satakunnan hyvinvointialueella. Työskentely koostuu sähköpostilla vastattavasta ennakkokyselystä, 90 minuutin yhteisestä keskustelusta sekä seurantapuhelusta. Kertakäynti ei ole arviointityöskentelyä vaan yhteinen keskusteleva tapaaminen ja hoidollinen konsultaatio.

Miksi ja miten päädyttiin kertakäyntiin?

Kasvatus- ja perheneuvontapalvelun ydintä on lapsen kehityksen, vanhemmuuden, perhe- ja parisuhteiden tukeminen. Palvelulle on Satakunnan hyvinvointialueella jatkuvasti suuri kysyntä ja jonot voivat olla pitkiä. Toiveena on ollut saada asiakkaille oikea-aikaista apua ilman pitkää jonotusaikaa. Olimme pohtineet, miten selkeyttää työskentelyprosessia ja miten saada ammatillinen osaaminen laajasti käyttöön. Lisäksi meitä kiinnosti, voisiko tiiviimmällä prosessilla tarjota riittävää apua.

Tampereen perheterapiakongressissa 2022 kuultu Pekka Aarninsalon ja Pertti Virran esitys Käynti kerrallaan -työskentelystä innosti meitä tutkimaan tätä aihetta enemmän. Perusideat oikea-aikaisesta avun tarjoamisesta sekä hoidollisen työskentelyn suoraan aloittamisesta ilman arviointikäyntejä tuntuivat tärkeältä. Asiakas määrittelee, mistä tapaamisella keskustellaan, prosessi on asiakkaan – ei työntekijän. Ajatus siitä, että yksikin tapaaminen voi olla asiakkaalle riittävä, innosti kovasti.

Aloimme omatoimisesti tutustua työmuotoon loppuvuoden 2022 ja alkuvuoden 2023 aikana. Lisäapua Teams-keskusteluiden kautta saimme Alajärven perheneuvolasta, jossa Käynti Kerrallaan työskentely oli ollut jo onnistuneesti käytössä. Esihenkilöiltämme saimme kehittely- ja toteutusluvan. Koska emme vielä olleet saaneet virallista Käynti Kerrallaan koulutusta Satakuntaan, päädyimme nimeämään oman työmuotomme Kertakäynniksi. Sen nimiseksi se on myös jäänyt, vaikka virallinen Käynti Kerrallaan -koulutus saatiinkin vuodenvaihteessa 2023–2024 Satakunnan hyvinvointialueelle.

Varsinaisen asiakastyön aloittamista edelsi vaihe, jossa kalenteroitiin kertakäyntitapaamiset, ajat kirjauksille ja seurantapuheluille. Päädyimme varaamaan kalenteriin kolme 90 minuutin mittaista asiakastapaamista tiistaipäiville. Kirjausaikaa varasimme 2 tuntia seuraavaan aamuun sekä seurantapuheluaikoja varten maanantai-iltapäiviin 2 tuntia. Teimme asiakkaille sähköisesti lähetettävän enakkotehtävän ja saatekirjeen siihen. Kasvatus- ja perheneuvonnan palvelussamme enemmistö asiakkaista ottaa itse yhteyttä ajanvaraukseemme, joten laadimme ohjeet ajanvaraajille sekä perustimme sähköisen kalenterin, josta aikoja voi antaa jo ajanvarauspuhelussa.

Kertakäyntityöskentelyn prosessi

Ennen kertakäyntiin tuloa asiakas on siis ollut yhteydessä ajanvaraukseen. Ajanvarauksessa oleva henkilö on aina hoitohenkilökuntamme jäsen, joko sosiaalityöntekijä tai psykologi. Yhdessä asiakkaan kanssa ajanvarauksesta vastaava henkilö pohtii, sopiiko asiakkaan asia Kertakäyntityöskentelyyn. Päätöksen palvelun käyttämisestä tekee asiakas. Ajanvaraaja antaa ajan Kertakäynnille suoraan puhelimesta. Asiakkaalle lähetetään sähköpostitse ennakotehtävä, jonka saatekirjeessä on lisätietoja työskentelystä. Ennakotehtävässä kysytään, mikä on tärkein asia johon toivotaan muutosta, mitä on jo kokeiltu tilanteen muuttamiseksi, kuinka vaikeaksi tilanne koetaan asteikolla 1–10 sekä miten asiakkaat toivovat tapaamisen auttavan tilannetta. Ennakotehtävän tekeminen on välttämätön osa prosessia. Sen tarkoitus on aloittaa prosessi asiakkaan mielessä. Ennakotehtävän palauttamisesta muistutetaan asiakkaita tarvittaessa.

Kertakäyntitapaaminen kestää 90 minuuttia. Se koostuu tunnin mittaisesta yhteisestä keskustelusta asiakkaiden valitsemista aiheista, noin 10 minuutin mittaisesta työntekijöiden keskinäisestä reflektiosta sekä yhteisestä keskustelusta tämän jälkeen. Lopuksi sovitaan seurantapuheluaika. Ajallinen runko tapaamisella on aina sama, mutta keskustelunaiheet ovat aina asiakkaiden itsensä valitsemia. Ennakotehtävä on aloittanut pohdinnan asiakkaiden mielessä. Ennakotehtävä ei kuitenkaan sido asiakkaita; käynnillä puhutaan siitä mistä asiakkaat haluavat puhua. Aloittammekin tapaamisen lauseella: ”Mistä kaikesta meidän olisi tänään hyvä puhua, että tästä olisi teille hyötyä?”

Tapaamisen aluksi asiakkaiden kanssa käydään läpi tapaamisen rakenne. Olemme todenneet sen hyväksi ja turvallisuutta lisääväksi tekijäksi. Sen jälkeen tarkistetaan perhesuhteet ja sitten lähdetään suoraan asiaan antamalla puheenvuoro asiakkaille. Ennen työntekijöiden väliseen reflektio-osuuteen siirtymistä asiakkailta tarkistetaan vielä, onko puhuttu oikeista asioista ja onko vielä jotain mitä pitäisi ottaa puheeksi. Reflektiovaihe kuvataan asiakkaille siten, että se on työntekijöiden keskustelua, jossa tuodaan esiin se, mitä ajatuksia asiakkaiden kertoma herätti. Tarkoitus on antaa asiakkaiden kuunnella rauhasa, mitä ajatuksia heidän kertomansa työntekijöissä herättää. Mahdollista on, että työntekijöiden reflektion kuunteleminen voi tuoda ongelmalliseksi koettuihin asioihin vaihtoehtoisia ratkaisumalleja ja uusia näkökulmia. Reflektiovaiheessa työntekijät kääntyvät asiakkaista pois päin, jotta asiakkailla on oma rauha kuunnella. Asiakkaille on tarjolla mehua virkistykseksi sekä lehtiä ja kyniä muistiinpanoja varten, jos niitä haluaa tehdä.

Työntekijöiden välisen reflektion jälkeen palataan yhteen asiakkaiden kanssa. Seuraa reflektiota reflektiosta eli asiakkaat pohtivat, mitä kuulivat, mikä jäi mieleen ja miltä tuntui kuunnella. Keskustellaan yhteisesti asiakkaiden kuulemasta, tärkeistä hetkistä tapaamisella sekä taas tarkistetaan, onko keskusteltu riittävästi vai vieläkö on jotain, mistä tulisi puhua. Käynnin lopuksi sovitaan soittoaika noin kolmen viikon päähän tapaamisesta. Käynnin

lopulla olemme antaneet asiakkaille täytettäväksi palautelomakkeet, jossa voi arvioida käynnin hyödyllisyyttä numeerisesti sekä antaa avointa palautetta. Usein asiakkaat antavat palautetta myös jo keskustelun aikana ja tapaamisen lopussa.

Ajatuksia ja tunnelmia työskentelystä

Kertakäyntityöskentely ei ole siis arviointityöskentelyä vaan hoidollista konsultaatiota. Vaikutelmamme on, että olennaista asiakkaille on ollut tapaamisen oikea-aikaisuus. Asiakkaat ovat silloin motivoituneita työskentelyyn. Tähän mennessä kertakäyntityöskentelyssä on ollut vain muutamia peruttuja tai käyttämättä jääneitä tapaamisia.

Kasvatus- ja perheneuvonnassa tapaamisen sisältönä on perheiden vuorovaikutustilanteet. Olemme huomanneet, että kertakäyntitapaaminen sopii hyvin monenlaisiin tilanteisiin. Keskustelutoiveet ovat liittyneet esimerkiksi vanhemmuuden haasteisiin, lapsen oireiluun, eropohdintoihin sekä eron jälkeisiin haasteisiin. Olemme tavanneet monenlaisissa kokoonpanoissa: yhdessä olevia vanhempia, erovanhempia, vanhempi-lapsi- tai vanhempi-lapset-yhdistelmiä, kokonaisia perheitä ja yksittäisiä vanhempia.

Tapaamisen tavoitteena on luoda ilmapiiri, joka on turvallinen niin asiakkaille kuin työntekijöille. Luottamus työpariin on tärkeää ja se heijastuu myös turvana asiakkaille. Kertakäyntitapaaminen on asiakkaan prosessi, jossa työntekijät haluavat olla asiakkaiden apuna. Työn keskiössä on yhteyden luominen. Olemme huomanneet, että asiakkaan kokiessa tulevana kuulluksi ja kohdatuksi, yhteys syntyy. Työskentelyä voisi kuvata aivoriihityyppiseksi, keskustelussa ei neuvota eikä olla yläpositiossa asiakkaaseen nähden. Työntekijöiden mielen sisältö tulee asiakkaiden avuksi ja tueksi keskustelussa ja reflektiovaiheessa. Keskustelu ja ajatuksenvaihto on pohtivaa, ei-tietämistä. Tapaamisen tavoitteena on asiakkaan voimaantuminen ja toimijuuden tunnon kasvaminen. Yhteinen keskustelu tuo parhaimmillaan uudenlaista ajattelua ongelmalliseksi koettuun tilanteeseen sekä luo toivoa asiakkaille siitä, että omaan tilanteeseen on mahdollista vaikuttaa. Kertakäyntityöskentely on sisällöllisesti asiakkaan, ei työntekijöiden määrittelemä prosessi, johon asiakkaat istutetaan.

Reflektio Kertakäyntityöskentelyssä

Asiakkaiden palautteissa reflektio-osuus koettiin erityisen vaikuttavana. Ihmiset ovat pääsääntöisesti hyvin kiinnostuneita kuuntelemaan, mitä ajatuksia heidän kertomansa työntekijöissä herättää. Reflektio-osuudessa pyrimme tuomaan esiin, mikä itseä kosketti, liikutti, millaisia ajatuksia puhutut asiat toivat mieleen. Painotamme reflektioon lähdettyä, että puhumamme asiat ovat ajatuksiamme, eivät tietoa tai totuuksia.

Reflektion kautta voidaan puhua vaikeistakin asioista, välttämättä ohjeistamisen tai opettamisen sävyt. Puhutut asiat ovat ajatuksiamme, eivät totuuksia. Asiakas saa kuunnella rauhassa ja ulkopuolella. Ei ole painetta vastata, ei tarvitse kommentoida tai puolustautua. Työntekijöille reflektiotilanne on työparityöskentelyn tuttuuden ja toimivuuden vuoksi turvallinen. Voimme ajatella ääneen, pohtia ja liikkua ei-tietämisen tilassa. Reflektio on ajatusten virtaamista, ei oikeassa oloa. Asiakkaat pääsevät sen äärelle, mitä työntekijöiden ajattelussa tapahtuu. Mitkä asiat ja miten liikuttavat tai koskettavat, nostavat ajatuksia ja tunteita.

Tilastotietoa tähänastisesta työskentelystä

Huhtikuusta 2023 alkaen olemme tavanneet noin 200 asiakasperhettä. Käynneillä paikalla on ollut 1–5 henkilöä, joten tapaamisilla on ollut läsnä jo satoja ihmisiä. Ajan on parhaimmillaan saanut jopa samalle viikolle, tavallisimmillaan 2–3 viikon päähän. Jatko-työskentelyn tarvetta pohditaan jo tapaamisellakin, mutta viimeistään asia tarkistetaan seurantapuhelussa. Jatko-ohjauksia on tarvittu huomattavan vähän. Tähänastisessa työskentelyssä noin 10 asiakkuudelle olemme tehneet ohjauksen kasvatus- ja perheneuvonnan jonoon tai esimerkiksi perheasioiden neuvottelukeskukseen. Muutaman asiakasperheen kanssa olemme jatkaneet itse työskentelyä kertakäyntitapaamisen jälkeen. Tällöin perheen tilanne on ollut sellainen, että jatko-työskentelyn sujuva turvaaminen on ollut tärkeää.

Muutamit asiakkaat ovat tulleet Kertakäyntityöskentelyyn uudemmankin kerran. Välissä uuteen ajanvaraukseen on mennyt aikaa keskimäärin puolisen vuotta. Käyttämättä jääneitä aikoja on ollut vain muutamia, sovitut käynnit toteutuvat hyvin. Ajattelemme, että syy on siinä, että asiakkaat ovat motivoituneita, ja annettu aika kohtaa ajallisesti hyvin avuntarpeen. Yksi pariskunta perui ennakotehtävän tehtyään varatun ajan, koska oli huomannut asioiden olevan riittävän hyvin kyselyä täyttäessään.

Asiakkailta saatua palautetta

Työskentelyn alkuvaiheesta asti aloimme kerätä asiakaspalautetta. Teimme lomakkeen, jossa oli kysymys ”Oliko kertakäyntitapaamisesta sinulle hyötyä?”, johon kysymykseen annetaan vastaus numeroarvostelulla 1–10. Lisäksi lomakkeessa on kohta avoimelle palautteelle. Palautelomake annetaan käynnin lopuksi asiakkaille aulatilassa täytettäväksi. Asiakkaat pudottavat palautelomakkeen nimettömänä asiakaspalautelaatikkoon. Jokainen perheenjäsen saa täyttää oman lomakkeen. Olemme käyttäneet palautteen keruussa myös SRS-lomaketta (Session rating scale; terapiaistunnon arviointiasteikko) muutamia kertoja. Silloin asiakkaat ovat täyttäneet lomakkeen istunnon lopuksi ja olemme yhdessä keskustelleet lomakkeen arvioista. Jatkossa tarkoitus on siirtyä kokonaan SRS:n käyttöön.

Tähän asti saadut SRS-lomakkeen käyttökokemukset ovat näyttäneet, että SRS-lomakkeen täyttäminen tuntuu tukevan asiakkaan omaa prosessia. Asiakas pääsee arvioimaan työskentelyä ja tapaamista ja on siten itse asiantuntija työskentelyssä ja omassa asiassaan.

Palautteita on tähän mennessä kertynyt paljon. Numeerinen arvosana käynnin hyödyllisyydestä on ollut keskiarvoltaan lähes 9. Eniten palautteet ovat koskeneet voimaantumista ja havaintoja reflektion merkityksestä. Olemme koonneet myös asiakkaiden toiveita sekä työskentelyn puutteita. Puutteet ja toiveet ovat käsitelleet ajan riittävyttä suhteessa asian laajuuteen. Voimaantumista asiakkaat ovat kuvanneet esimerkiksi seuraavasti

“Lähtiessä toiveikkaampi mieli.”

“Paljon sai ajatuksia liikkeelle ja helpotuksia oloon.”

“Vaikka alun perin meidän piti tulla ex-puolison kanssa kahdestaan, oli tämä itselle erittäin hyödyllinen käynti ja sain toivoa ja voimaa. Tulevaisuus näyttää valoisalta.”

“Tuli ajatuksia, joita ei ole aiemmin edes pohtinut.”

“Mielenkiintoinen kokemus, toi itsevarmuutta ja parempia eväitä yhteisvanhemmuuteen ja kasvatustyöhön.”

“Keskustelu oli antoisa ja armollinen. Saatiin paljon ajatuksia ja tultiin kuulluksi.”

Työntekijöiden välinen reflektio ja sen merkitys on ollut suurin palautteissa käsitelty teema. Se on tuottanut esimerkiksi seuraavanlaisia kommentteja:

“Käynnistä oli paljon hyötyä, sai purkaa ajatuksiaan ammattilaisten kanssa. Erityisen mielenkiintoiseksi ja hyväksi koin työntekijöiden keskenään käymän reflektiokeskustelun, jossa pääsi itse katsomaan omaa/perheen tilannetta ‘ulkopuolisen silmin’. Iso kiitos teille.”

“Reflektioiva keskustelu oli tärkeä. Siinä tuli ilmi lasten ajatukset ja tunteet, tarpeet ja huomioitavat asiat lasten elämäntilanteissa, myös aikuisten ajatukset ja tunteet, niiden kuuleminen selvensi omia ajatuksia.”

“Kertaluontoisena tosi hyvä ja kattava käynti. Reflektio-osuus tosi mielenkiintoinen! Positiivinen kokemus.”

“Olin iloinen, että vaikka liikuttiin vaikeissa asioissa, niin tunnelma pysyi koko ajan rentona ja turvallisena. Reflektiotilanne oli jotenkin yllättävänkin pysäyttävä, liikuttava ja hyvä. Siitä tullut ‘palaute’ meni jotenkin syvälle mieleen ja sai miettimään asioita.”

Lopuksi

Kertakäyntityöskentely on vakiintunut työmuodoksemme. On osoittautunut, että yksittäinen keskustelutapaaminen voi olla monessa tilanteessa täysin riittävä. Ennakkotehtävä aloittaa työskentelyn asiakkaan mielessä ja seurantapuhelu tuo turvallisuuden tunteen siitä, että tarvittaessa saa muutakin apua, jos kertakäynti on riittämätön. Oikea-aikaisuus lienee merkittävä tekijä; asiakkaat pääsevät käynnille, kun ongelmalliseksi koettu asia on akuutti. Työparityös-kentelyn luontevuus ja luottamus työpariin mahdollistavat turvallisen ilmapiiirin luomisen. Yhteinen keskustelu asiakkaiden kanssa on arvostavaa ja tilaa antavaa. Reflektio-osuus antaa asiakkaalle lepohetken ja mahdollisuuden kuunnella, mitä hänen kertomansa muissa herätti. Usein se voimaannuttaa asiakasta sekä tuo esiin uusia näkökulmia. Reflektiokeskustelu on hyvin antoisaa myös työntekijöille – yhteisessä pohdiskelussa tuntee olevansa asiakkaille hyödyksi. Kertakäynnillä työntekijät ovat asiakkaiden apuna, mutta prosessi pysyy asiakkaan prosessina. Parhaimmillaan yhteinen työskentely vahvistaa asiakkaan toimijuuden tuntoa ja tuo helpotusta ja toivoa vaikeaksi koettuun tilanteeseen.



Perhe- ja pariterapia 2025



Perhe- ja pariterapia 2025