



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Asiakastyytyväisyyskysely Vantaan hoitoapu- palvelua käyttäville perheille

Autti, Katariina
Jullenmaa, Jenni

2015 Laurea

Laurea-ammattikorkeakoulu
Hyvinkää

Asiakastyytyväisyyskysely Vantaan hoitoapupalvelua
käyttävillä perheillä

Katariina Autti
Jenni Jullenmaa
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2015

Katariina Autti, Jenni Jullemaa

Asiakastyytyväisyyskysely Vantaan hoitoapupalvelua käyttäville perheille

Vuosi 2015 Sivumäärä 53

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää hoitoapupalvelua käyttävien perheiden tyytyväisyyttä, toiveita ja kehittämisehdotuksia palvelua kohtaan. Tarkoituksena oli myös kuvata hoitoapupalvelun käytön merkitystä lapsiperheiden arjessa. Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Vantaan hoitoapupalvelupisteiden työntekijöiden ja päiväkotien johtajien kanssa. Tavoitteena oli saada perheiden mielipiteet ja näkökulmat esille ja selvittää mahdolliset kehittämiskohteet. Lisäksi tavoitteena oli lisätä lapsiperheiden tietoutta palvelua kohtaan. Tutkimuskysymykset olivat: “Ovatko perheet tyytyväisiä hoitoapupalveluun?”, “Minkälainen merkitys hoitoapupalvelulla on lapsiperheiden arjessa?” ja “Miten hoitoapupalvelua haluttaisiin kehittää?”

Opinnäytetyössä yhdisteltiin laadullisia ja määrällisiä menetelmiä. Tutkimusaineisto kerättiin kyselyllä. Kyselylomake laadittiin yhteistyössä hoitoapupalvelupisteiden työntekijöiden ja päiväkotien johtajien kanssa heidän toiveidensa pohjalta. Saadut tulokset analysoitiin SPSS-ohjelmistolla ja laadullista sisällönanalyysiä hyödyntäen. Teoreettinen viitekehys koostuu varhaiskasvatuksesta, avoimesta varhaiskasvatuksesta, perhe-elämän kehittymisestä ja lapsi- ja perhepolitiikasta.

Kyselyn vastaukset olivat hyvin samankaltaisia ja perheiden tyytyväisyys toimintaa kohtaan tuli selkeästi esille. Toimintaa pidetään tärkeänä palveluna ja sen koetaan lisäävän vanhempien jaksamista ja perheiden hyvinvointia. Vanhemmat kokevat, että hoitoapupalvelulla on sosiaalinen ja kasvatuksellinen vaikutus ja merkitys lapselle. Toimintaa haluttaisiin kehittää pidentämällä hoitoaikaa ja hoitokertojen määrää kuukaudessa ja lisäämällä hoitoapupalvelun varaukset internetiin.

Asiasanat: avoin varhaiskasvatus, lapsiperheet, asiakastyytyväisyys

Katariina Autti, Jenni Jullenmaa

Customer satisfaction survey for the families using temporary care service in Vantaa

| Year | 2015 | Pages | 53 |
|------|------|-------|----|
|------|------|-------|----|

The purpose of this thesis was to clarify satisfaction, wishes and development proposals of the families that use the temporary care service. The purpose was also to describe the importance of the use of temporary care service to families with children in everyday life. This thesis was based on collaboration with the workers and the leaders of the day care in Vantaa. The goal was to get the opinion and point of view of families and to clarify the possible subjects of development. Furthermore, the goal was to increase the knowledge of families with children towards the service. The research questions were the following “Are the families satisfied with the temporary care service?”, “What kind of meaning has the temporary care service to the families with children in everyday life?” and “How would the temporary care service liked to be developed?”

In the analysis of data both quantitative and qualitative methods were employed and our research material was gathered via questionnaires. The data was collected by a questionnaire that was created with the workers of the temporary care service and leaders of day car based on their wishes. The material was analyzed by using SPSS-program and content analysis. The theoretical frame of reference consists of the early childhood education, open early childhood education, development of the family life and child policy and family policy.

Answers in the survey were very similar and families’ happiness for activity was obviously shown. The operation is considered an important service and it was felt to increase the well being of parents and family welfare. The parents experience was that the temporary care service has a social and educational effect and is of significance for the child. The service would liked to be developed by extending care time and the number of the treatments per month and by adding the reservations relating to the temporary care service to the internet.

Keywords: open childhood education, families with children, customer satisfaction

Sisällys

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | Johdanto | 6 |
| 2 | Opinnäytetyön lähtökohtia | 7 |
| 2.1 | Tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset | 7 |
| 2.2 | Prosessikuvaus | 8 |
| 2.3 | Vantaan hoitoapupalvelutoiminta | 9 |
| 3 | Varhaiskasvatus..... | 10 |
| 3.1 | Mitä on varhaiskasvatus? | 10 |
| 3.2 | Avoin varhaiskasvatus | 12 |
| 3.3 | Vantaan avoimet varhaiskasvatuspalvelut | 13 |
| 4 | Perhe-elämän kehittymisestä | 14 |
| 4.1 | Perhe nyky-yhteiskunnassa | 16 |
| 4.2 | Tilastokeskuksen tietoa perheistä vuoden 2014 lopulta..... | 16 |
| 5 | Lapsi- ja perhepolitiikka Suomessa | 17 |
| 5.1 | Perhevapaajärjestelmä | 18 |
| 5.2 | Lapsiperheiden hyvinvointi ja palvelut - kysely | 19 |
| 5.3 | Vantaan hyvinvointikertomus 2012 | 19 |
| 6 | Aikaisemmat tutkimukset..... | 20 |
| 7 | Palvelujen kehittäminen..... | 21 |
| 8 | Tutkimuksen toteutus | 22 |
| 8.1 | Tutkimusmenetelmien valinta | 22 |
| 8.2 | Aineiston analyysi | 24 |
| 9 | Tutkimuksen tulokset | 25 |
| 9.1 | Taustatiedot | 26 |
| 9.2 | Tyytyväisyys hoitoapupalvelutoimintaan..... | 28 |
| 9.3 | Tieto hoitoapupalvelutoiminnasta | 32 |
| 9.4 | Palvelun merkitys perheelle ja lapselle..... | 32 |
| 9.5 | Kehittämisehdotukset | 33 |
| 9.6 | Avoin palaute | 33 |
| 9.7 | Tulosten yhteenveto..... | 34 |
| 10 | Johtopäätökset | 35 |
| 11 | Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus..... | 37 |
| 12 | Pohdinta | 39 |
| | Lähteet | 41 |
| | Kuviot.. | 44 |
| | Taulukot | 45 |
| | Liitteet..... | 46 |

1 Johdanto

Lapsiperheiden arki ja vanhemmuus kohtaavat erilaisia haasteita, jotka voivat vaikuttaa perheiden hyvinvointiin. Yksi haaste on lapsiperhearjen pyörittäminen ja sen pohtiminen, miten lapset hoidetaan. Lasten ollessa pieniä perheiden tulee pohtia, ovatko lapset kotihoidossa ja toinen vanhempi kotona, vai molemmat vanhemmat ansiotyössä ja lapset kodin ulkopuolisessa hoidossa. Viime aikoina ovat nousseet esille kuntien säästöpaineeet, jotka voivat kohdistua myös lapsiperheille suunnattuihin palveluihin ja tukimuotoihin. Huoli palveluiden jatkumisesta ja tarjonnasta vaikuttavat suoraan lapsiperheiden hyvinvointiin. Lapsiperheiden hyvinvointia tulisi lisätä erilaisilla julkisen ja yksityisen puolen palveluilla. Opinnäytetyömme liittyy yhteen lapsiperheille suunnattuun julkiseen palveluun, Vantaan kaupungin lasten hoitoapupalveluun.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää hoitoapupalvelua käyttävien perheiden tyytyväisyyttä, toiveita ja kehittämisehdotuksia kyseistä palvelua kohtaan. Tarkoituksena oli myös kuvata hoitoapupalvelun käytön merkitystä lapsiperheiden arjessa. Päätaoiteena oli saada perheiden mielipiteet ja näkökulmat esille ja selvittää mahdolliset kehittämiskohteet.

Kansainvälisten tutkimusten mukaan varhaiskasvatuksen kehittämisohjelmat eivät yleensä tuota tarpeeksi kestäviä tuloksia. Kehittämisohjelmilla ei voida ehkäistä epäsuotuisaa kehitystä tai syrjäytymistä. Vanhempien saaminen mukaan kehittämistoimintaan edesauttaa pysyviä kehittämisen vaikutuksia. Tilastojen mukaan lapsiperheiden vanhemmat käyvät aktiivisesti työssä ja tulevaisuudessa työvoimapulan takia tarvitaan edelleen vanhempien työpanosta. On tärkeää huolehtia siitä, että tulevaisuuden sukupolvi varttuu turallisessa ympäristössä, jossa ihmissuhteet ovat pitkäaikaisia, lasten hyvinvoinnista huolehditaan ja perheille tarjottavat varhaiskasvatuspalvelut ovat laadukkaita ja monipuolisia. Tulevaisuudessa vanhemmat toivovat yhä joustavampia ja yksilöllisempiä varhaiskasvatuspalveluita, sekä enemmän perheen erilaisiin elämäntilanteisiin sopivia varhaiskasvatus- ja päivähoitoratkaisuja. Tulevien vuosien aikana on tehtävä linjauksia ja valintoja, jotka määrittelevät, muokataanko tehtäviä asiakkuuden muutosten mukaan, vai pyritäänkö asiakkuuksia ohjaamaan heidän tarpeiden mukaan. Tulevaisuudessa työ- ja perhe-elämän yhteensovittaminen edellyttää muutoksia koko varhaiskasvatuksen palvelujärjestelmässä, esimerkiksi erilaisten vaihtoehtojen lisäämistä jo olemassa olevien palvelujen rinnalle. (Varhaiskasvatus vuoteen 2020 2008, 33- 37.)

Aineistonkeruumenetelmänä käytimme kyselylomaketta, jonka laadimme yhteistyössä hoitoapupalvelupisteiden työntekijöiden ja päiväkotien johtajien kanssa. Perehdyimme varhaiskasvatukseen ja avoimeen varhaiskasvatukseen liittyvään teoriaan. Näiden lisäksi teoreettinen viitekehys muodostuu perhe-elämän kehittymisestä ja lapsi- ja perhepolitiikasta. Opinnäytetyömme alussa käsittelemme opinnäytetyöprosessia kokonaisuudessaan ja käymme läpi tutki-

muskysymykset sekä tutkimuksen tavoitteet. Tämän jälkeen esittelemme teoreettisen viitekehyyksen, jonka jälkeen kerromme tutkimuksen toteutuksesta, analysoinnista sekä tuloksista. Lopuksi esittelemme johtopäätökset, pohdimme tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta sekä tutkimuksen sujumista ja tavoitteiden saavuttamista.

2 Opinnäytetyön lähtökohtia

2.1 Tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli selvittää hoitoapupalvelua käyttävien perheiden tyytyväisyyttä, toiveita ja kehittämisehdotuksia kyseistä palvelua kohtaan. Tarkoituksena oli myös kuvata hoitoapupalvelun käytön merkitystä lapsiperheiden arjessa. Asiakastyytyväisyyskyselyä ei ole aiemmin toteutettu Vantaalla hoitoapupalvelusta. Pääavoitteena oli saada perheiden mielipiteet ja näkökulmat esille ja selvittää mahdolliset kehittämiskohteet. Henkilökohtaisina tavoitteina meillä oli kehittää omia tutkimus- ja analysointitaitojamme sekä oppia prosessin hallintaa ja organisointia.

Asiakastyytyväisyyskyselystä hyötyivät Vantaan kaupunki ja avoimet varhaiskasvatuspalvelut, kotihoidossa olevat lapset ja heidän vanhemmat, hoitoapupalvelun työntekijät ja me opiskelijat. Kohderyhmänä olivat asiakasperheet ja tiedonantajina toimi Ulrikan, Jokiuoman ja Illenpihan päiväkotien johtajat ja hoitoapupalvelun työntekijät.

Koemme, että hoitoapupalvelu on erittäin tärkeä palvelu perheille ja sen jatkuvuus tulisi taata myös tulevaisuudessa. Vantaan kaupungilla on aiemmin ollut viisi hoitoapupalvelupistettä ympäri Vantaata. Nykyään niitä on kolme ja palvelun käyttöä tarkkaillaan vuosittain. Asiakastyytyväisyyskyselyn kautta perheiltä saatiin tietoa, jota voi käyttää palvelun kehittämistä varten. Tutkimuksesta saadun tiedon avulla hoitoapupalvelupisteissä voidaan vastata paremmin perheiden tarpeisiin ja kehittää toimintaa enemmän asiakaslähtöiseksi.

Käydessämme hoitoapupalvelua tarjoavissa päiväkodeissa keskustelemassa työntekijöiden ja johtajien kanssa, nousi esille vahvasti asiakastyytyväisyyskyselyn tarve. Keskustellessamme siitä, mitä työntekijät haluaisivat kyselyn avulla tietää, esille nousi seuraavanlaisia kysymyksiä: Onko hoitoapupalvelusta helppo saada tietoa? Kokevatko huoltajat tärkeäksi sen, että hoitoapupalvelussa on aina vakituinen työntekijä? Missä huoltajat haluaisivat hoitoapupalvelun toimipisteen sijaitsevan? Mitä mieltä huoltajat ovat hoitoapupalvelun maksusta? Olisiko tuntiveloitus parempi? Mistä huoltajat ovat saaneet tietoa palvelusta?

Tutkimusongelmina oli selvittää perheiden tyytyväisyyttä hoitoapupalveluun, hoitoapupalvelun merkitystä ja mahdollisia kehittämisehdotuksia palveluun. Tutkimuskysymyksiksi muotoutuivat seuraavat:

- 1) Ovatko perheet tyytyväisiä hoitoapupalveluun?
- 2) Minkälainen merkitys hoitoapupalvelulla on lapsiperheiden arjessa?
- 3) Miten hoitoapupalvelua haluttaisiin kehittää?

2.2 Prosessikuvaus

Opinnäytetyömme aiheen valintaa ohjasi eniten se, että aiheen tuli liittyä varhaiskasvatukseen, sillä Jenni, toinen opinnäytetyön tekijöistä, suorittaa lastentarhanopettajan pätevyyden. Varhaiskasvatuksesta on tehty runsaasti opinnäytetöitä ja halusimme löytää aiheen, jota ei ole tutkittu paljon. Tutustuimme Vantaan kaupungin internet-sivuihin varhaiskasvatuksen osalta ja löysimme sieltä hoitoapupalvelutoiminnan. Otimme yhteyttä keväällä 2015 Ulrikan päiväkotiin, jossa toimii Vantaan yksi kolmesta hoitoapupalvelupisteistä. Päiväkodin johtaja Paula Virran mukaan heillä oli tarve asiakastyytyväisyyskyselylle koskien hoitoapupalvelua. Innostuimme aiheesta, sillä palvelussa yhdistyvät perheiden tukeminen ja varhaiskasvatus. Lisäksi koimme, että tämän kaltaiselle tutkimukselle oli tarvetta, sillä asiakastyytyväisyyskyselyä ei ollut tehty aiemmin kyseistä palvelusta.

Tutkimuskysymykset alkoivat muotoutua vähitellen tutkimusongelman määrittelyn myötä ja samalla aloimme tutustua aiheemme käsittelevään kirjallisuuteen ja aiempiin tutkimuksiin. Teoreettinen viitekehys alkoi rakentua ja samalla teimme tutkimussuunnitelmaa, jonka lähetimme ohjaavalle opettajalle Kari Eklundille ja saimme häneltä luvan tutkimukselle 10.6.2015.

Toukokuun 2015 aikana vierailimme kaikissa kolmessa hoitoapupalvelupisteessä ja tutustuimme niiden toimintaan. Samalla selvitimme työntekijöiden toiveita siitä, mihin kysymyksiin he haluaisivat saada vastauksia asiakastyytyväisyyskyselyn avulla. Vierailujen jälkeen suunnittelimme kyselylomakkeen kysymykset työntekijöiden toiveet huomioon ottaen (ks. liite 1). Tämän jälkeen lähetimme kyselylomakkeen kommentoitavaksi Ulrikan päiväkodin johtaja Paulalle. Paula Virta oli tyytyväinen kyselylomakkeeseen, eikä hän kokenut tarvetta sen muokkaamiselle.

Kyselylomakkeen suunnittelun lisäksi suunnittelimme kesän aikana saatekirjeen perheille (liite 2) sekä ohjeistuksen muun muassa kyselylomakkeen täyttöä ja aikataulua varten työntekijöille (liite 3). Jätimme tutkimuslupahakemuksen Vantaan kaupungin tutkimus- ja kehittä-

mistoiminnan koordinaatioryhmälle ja saimme luvan tutkimukselle 24.8.2015 (liite 4). Tutkimusluvan saatuamme veimme kyselylomakkeet syyskuun alussa henkilökohtaisesti kaikkiin kolmeen hoitoapupalvelupisteeseen. Lisäksi kävimme läpi kyselylomakkeen hoitoapupalvelupisteiden työntekijöiden kanssa, jotta he osaavat ohjeistaa vanhempia lomakkeen täytössä. Hoitoapupalvelupisteiden työntekijät jakoivat kyselylomakkeet vanhemmille ja kertoivat sen tarkoituksesta ja tavoitteista. Tarkoituksena oli, että vanhemmat täyttävät kyselylomakkeen lapsen tuonti- tai hakutilanteessa. Kuulan (2006, 105) mukaan kyselytutkimukseen osallistuville on tärkeää kertoa, millaista uutta tietoa tutkimuksella tavoitellaan ja miten siitä saatuja tuloksia voidaan tulevaisuudessa hyödyntää. Nämä tiedot voivat motivoida vastaajaa osallistumaan kyselytutkimukseen.

Vastausaika kyselyyn oli alun perin kaksi viikkoa. Olimme yhteydessä jokaiseen päiväkotiin vastausajan umpeuduttua ja ilmeni, että vastauksia oli hyvin niukasti. Päädyimme pidentämään vastausaika kahdella viikolla. Lopullinen vastausaika oli yhteensä neljä viikkoa. Saatuamme täytetyt lomakkeet päiväkodeilta, aloitimme vastausten analysoinnin ja tutkimustulosten tulkinnan. Tämän lisäksi muokkasimme opinnäytetyötämme sen lopulliseen muotoon.

2.3 Vantaan hoitoapupalvelutoiminta

Vantaan hoitoapupalvelutoiminta on tarkoitettu vantaalaisille päivähoitoikäisille lapsille, jotka ovat kotihoidossa. Vanhemmat voivat varata hoitopaikan palvelupisteestä esimerkiksi asioiden hoitamisen ajaksi. Hoitopaikka tulee varata etukäteen soittamalla, jonka jälkeen perhe käy tutustumassa paikkaan. Kuukauden aikana lapsi voi olla hoitopaikassa enintään neljä kertaa. Lapsi voi olla hoitoapupalvelupisteessä joko osa- tai kokopäiväisesti, kuitenkin enintään 7 tunnin ajan kello 7.30- 15.30 välisenä aikana. Lapsen hoitopaikka ei estä vanhempaa saamasta kotihoidon tukea. Hoitoapupalvelupisteissä työskentelee työntekijöitä, joilla on tarvittava koulutus ja osaaminen. Osapäivähoidossa olevalla lapsella on oikeus lounaaseen ja kokopäivähoidossa aamupalaan, lounaaseen ja välipalaan. Hoitoapupalvelupisteet ovat avoimma maanantaista perjantaihin koulujen työaikojen puitteissa. Hoitoapupalvelupisteiden maksut määrittyvät sen mukaan, onko lapsi koko- vai osapäivähoidossa ja onko hänellä sisaruksia. Yhden päivän kokopäivähoito maksaa perheen nuorimmasta lapsesta 34 euroa ja perheen muista lapsista 20 euroa. Osapäivähoidon maksu yhdestä päivästä on 20 euroa perheen nuorimmasta lapsesta ja perheen muista lapsista 12 euroa. Hoitoapupalvelupisteitä on tarjolla Vantaalla Illenpihan, Ulrikan ja Jokuoman päiväkodeissa. (Avoimet varhaiskasvatuspalvelut.)

Hoitoapupalvelu on tilapäiseen hoidon tarpeeseen kehitetty hoitomuoto. Lapsi tai lapset, jotka ovat kotihoidossa, voivat käyttää palvelua. Palvelu on maksullista ja maksu määräytyy hoitoajan mukaan. Ulrikan päiväkodissa on palkattuna yksi työntekijä. Työntekijän tehtäviin kuuluu hoitovarausten hoitaminen, perheen vastaanottaminen ja toiminnasta kertominen.

Työntekijä tekee laskut päivän päätteeksi ja toimii yhteyshenkilönä. Ulrikan päiväkodissa hoitoapupalvelu on linkitetty pienten alle kolmevuotiaiden ryhmään, koska hoidon tarvitsijat ovat 90 prosenttisesti alle kolmevuotiaita. Toiminta pyritään sulauttamaan ryhmän omaan toimintaan eli hoitoapupalvelupisteen lapset pääsevät osaksi päiväkodin arkea ulkoiluineen, päivälepoineen ja leikkineen. Vantaalla on tällä hetkellä kolmessa päiväkodissa vastaavaa palvelua. Kaupungin strategiaan kuuluu tarjota perheille erilaisia hoitomuotoja ja palveluja. Toiminnasta ei ole aikaisemmin tehty laajaa kyselyä tai kartoitusta ja sen vuoksi Ulrikan päiväkodin johtaja Paula Virta odotti mielenkiinnolla tutkimusta. (P. Virta, sähköpostiviesti 25.2.2015.)

3 Varhaiskasvatus

3.1 Mitä on varhaiskasvatus?

Varhaiskasvatuksella tarkoitetaan lapsen elämänpireissä tapahtuvaa kasvatuksellista vuorovaikutusta, jonka tavoitteena on edistää lapsen kehitystä, kasvua ja oppimista. Varhaiskasvatus muodostuu hoidon, kasvatuksen ja opetuksen kokonaisuudesta. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2006, 11.) Varhaiskasvatuksessa oppimisen tukeminen ja hoiva kytkeytyvät toisiinsa. Sen tarkoituksena on edistää lapsen kasvua ja oppimaan oppimista oman elämänsä ja kasvunsa vaikuttajana. Varhaiskasvatus voidaan määritellä vuorovaikutusprosessiksi, jossa lapsi kasvaa aktiivisena toimijana kokemuksellisen, elämyksellisen ja omaehtoisen toiminnan sekä kasvattajien suunnitelmallisen ja tavoitteellisen ohjauksen avulla. (Hujala, Puroila, Parila & Nivala 2007, 11.)

Varhaiskasvatus on tavoitteellista ja suunnitelmallista vuorovaikutusta ja yhteistoimintaa, jossa korostetaan lapsen omaehtoisen leikin merkitystä. Varhaiskasvatuksen lähtökohtana pidetään kasvatustieteellistä ja laajaa monitieteiseen tietoon sekä pedagogisten menetelmien hallintaan kuuluvaa näkemystä lapsesta. Näkemyksessä korostuu kokonaisvaltainen näkökulma lapsen kehityksestä, kasvusta ja oppimisesta. Varhaiskasvatus edellyttää vanhempien ja päiväkodin ammattilaisten tiivistä yhteistyötä eli kasvatuskumppanuutta. Vanhempien ja kasvatuksen ammattilaisten yhteinen kasvatustehtävä edistää lapsen kokonaisvaltaista kehitystä, kasvua ja oppimista. Varhaiskasvatusta järjestetään päiväkodeissa, perhepäivähoitopaikoissa ja avoimissa varhaiskasvatuspalveluissa. Varhaiskasvatuspalvelujen tuottajia ovat kunnat, järjestöt, seurakunnat ja yksityiset palveluntuottajat. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2006, 11.)

Varhaiskasvatuksen arvopohja pohjautuu keskeisiin kansainvälisiin lapsen oikeuksia määrittäviin sopimuksiin ja kansallisiin säädöksiin. Keskeisin arvo lapsen oikeuksia koskevassa yleis-

sopimuksessa on lapsen ihmisarvo. Yleissopimuksessa on neljä periaatetta, jotka liittyvät lapsen ihmisarvoon. Periaatteet ovat lapsen etu, syrjäntäkielto ja lasten tasa-arvoinen kohtelu, lapsen mielipiteen huomioon ottaminen ja lapsen oikeus elämään ja kokonaisvaltaiseen kehittymiseen. Varhaiskasvatuksessa lapsella on oikeus turvattuun kehittymiseen, kasvuun ja oppimiseen, turvallisiin ihmissuhteisiin, terveelliseen ja turvalliseen kasvuympäristöön ja ymmärryksi ja kuulluksi tulemiseen. Lapsella on myös oikeus saada erityistä tukea tarvittaessa. Lisäksi varhaiskasvatuksen tulee tukea lapsen omaa kulttuuria, äidinkieltä ja uskontoa tai katso- musta. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2006, 12.)

Sosiaalipoliittisesti ajatellen päivähoiton tehtävänä on tukea lapsiperheitä heidän arjessaan yhdessä muiden lapsi- ja perhepalveluiden kanssa. Päivähoito nähdään myös palveluna, jonka tehtävänä on olla lastensuojelun tukitoimi. Päivähoiton tavoitteena on turvata lapsien oikeus lapsuuteen ja ennaltaehkäistä lasten oppimisvaikeuksien syntymistä. Lapsilla on oikeus ikä- ja kehitystasonsa mukaiseen toimintaan, virkistykseen, lepoon ja oppimiseen. Perhepoliittisesti ajatellen päivähoiton tehtävänä on tukea lapsiperheitä lapsen kasvussa, kehityksessä ja oppimisessa sekä vanhempia heidän kasvatustehtävässään. Päivähoito mahdollistaa perheille työn ja perhe-elämän yhteensovittamisen. Työvoimapolitiittisesti ajatellen päivähoiton tavoitteena ja tehtävänä on tarjota lapsille turvallinen ja virikkeellinen ympäristö vanhempien ollessa työssä tai koulussa. Jokaisella lapsella on oikeus oppimiseen, ja lapsia tulee ohjata tietoisesti oppimaan, joten päivähoitolla on myös koulutuspoliittinen tehtävä yhteiskunnassa. (Alila, Eskelinen, Estola, Kahiluoto, Kinon, Pekuri, Polvinen, Laaksonen & Lamberg 2014, 11- 12.)

Varhaiskasvatuksessa pyritään ohjaamaan lasta kasvamaan ihmisenä, samalla kunnioittaen lapsuutta ja sen ainutlaatuisuutta. Varhaiskasvatuksessa työskentelevien kasvattajien tehtävänä on edistää jokaisen lapsen henkilökohtaista hyvinvointia, vahvistaa lasten sosiaalisia toimintatapoja ja kannustaa lapsia omatoimisuuteen huomioiden kuitenkin lapsen ikä- ja kehitystaso. Varhaiskasvatuksen tavoitteena on lasten kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistäminen ja tukeminen. Lapsen hyvinvointi vaikuttaa kasvuun, oppimiseen ja kehittymiseen. Hyvinvoiva lapsi on kiinnostunut ympärillä olevista ja tapahtuvista asioista ja hän voi keskittyä täysillä oppimiseen, leikkiin ja arjen toimintoihin. Kun lapsi kokee ympäristön olevan turvallinen, hän pystyy nauttimaan yhdessäolosta muiden lasten ja kasvattajien kanssa. Kasvattajien tulee huolehtia lasten perustarpeista ja terveydestä, vahvistaa heidän itsetuntoaan kuuntelemalla ja hyväksymällä jokainen lapsi sellaisena kuin hän on. Lapsen kokemaa hyvinvointia edistävät mahdollisimman turvalliset ja muuttumattomat ihmissuhteet. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2006, 13- 15.)

3.2 Avoin varhaiskasvatus

Avoin varhaiskasvatustoiminta perustuu leikkitoimintaan. Suomen päivähoidon historiassa leikkitoiminnalla on pitkät ja vahvat juuret. Leikkipuistotoimintaa suunniteltiin jo 1800-luvun loppupuolella, mutta sen aloitus siirtyi 1900-luvun puolelle. Alkuvaiheessa leikkitoiminta oli kesäleikkipuisto-, puistotäti- tai kerhotoimintaa, jota ylläpitivät kunnat ja järjestöt. Toisen maailmansodan jälkeen lapset tarvitsivat enemmän kodin ulkopuolista hoitoa, joten leikkitoimintaa piti kehittää ja laajentaa perheille sopivampaan muotoon. Leikkitoiminta alkoi vähitellen suuntautua enemmän leikki- ja päiväkerhotoimintaan. 1970-luvulla perustettiin avoimia päiväkotia ja leikkivälinelainaamoja päiväkotien yhteyteen. (Alila & Portell 2008, 15-17.)

Vuonna 1973 leikkitoiminta kirjattiin lakiin lasten päivähoidosta ja samana vuonna päätettiin, että toimintaa tuetaan valtionavustuksilla. Päivähoitolakiin (36/1973) kirjattiin, että lasten päivähoito voidaan järjestää myös leikkitoimintana tai muuna päivähoitotoimintana tätä varten varatussa paikassa. Päivähoitolain avulla leikkitoiminnasta tuli virallisesti osa päivähoitoa. 1970-1980-luvuilla leikkitoiminta osana päivähoitoa kasvoi nopeaa vauhtia. Kunnat kuitenkin lakkauttivat leikkitoimintaa merkittävästi 1990-luvun laman vuoksi. Samaan aikaan voimaan tullut subjektiivinen päivähoito-oikeus vaikutti niin, että kunnat alkoivat käyttämään päivähoiton resursseja ensisijaisesti lakisäätteisten päivähoitopalvelujen tuottamiseen. (Alila & Portell 2008, 17-18.)

Avoimen varhaiskasvatustoiminnan käsitteen määrittely ei ole helppoa. Syynä ovat eri järjestäjien antamat määritelmät ja erilaiset toimintamuodot. Määritelmässä ja toimintamuodoissa on eroja niin alueellisesti kuin kunnallisesti. Avoimen varhaiskasvatuksen tavoitteena on ollut alusta asti paikallisten tarpeiden huomiointi, joka aiheuttaa eroja avoimen varhaiskasvatuksen määrittelylle. Vaikeuksia käsitteen määrittelyyn tuo myös se, että avoimessa varhaiskasvatustoiminnassa toimintamuotojen määrä on nykyään suuri ja määrittelemätön. Se asettaa hankaluuksia kokonaisuuden hallitsemiseen niin toimintamuotojen määrään kuin niiden sisällön määrittelyinkin suhteen. Käsitteiden määrittely tai niiden käyttö paikallisesti, valtakunnallisesti, tai eri järjestäjien kesken ei ole yhdenmukaista. (Alila & Portell 2008, 12-15.)

Alila ja Portell (2008, 70) määrittelevät avoimen varhaiskasvatuksen yhdeksi varhaiskasvatuksen toimintamuodoksi, jonka tarkoituksena on tarjota varhaiskasvatusikäisille lapsille ohjattua ja valvottua, suunnitelmallista, säännöllistä, monimuotoista ja tavoitteellista varhaiskasvatustoimintaa. Avoin varhaiskasvatus tukee lapsiperheitä, tarjoaa sosiaalisia kontakteja ja kohtauspaikkoja. (Alila & Portell 2008, 70.) Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan avoin varhaiskasvatus tarjoaa perheille monipuolista toimintaa, johon voi osallistua säännöllisesti tai

satunnaisesti. Palvelut vaihtelevat kunnittain. Kuntien tarjoaman avoimen varhaiskasvatustoiminnan tavoitteena on tukea lapsiperheiden hyvinvointia avoimien päiväkotien, leikkipuistojen ja kerhojen tarjoamien toiminnan avulla. (Varhaiskasvatus 2015.)

Leikkitoimintaa tai avointa varhaiskasvatusta järjestävät seurakunnat, kunnat, järjestöt ja yksityiset palvelun tuottajat. Seurakunnan rooli avoimen varhaiskasvatuksen järjestäjänä on aina ollut vahva valtakunnallisella tasolla. Erilaisia toimintamuotoja ovat varhaiskasvatuksen avoin-, puisto- ja kerhotoiminta sekä muu avoin toiminta. Toiminnan järjestämisessä ja toteuttamisessa on tärkeää joustavuus ja avoimuus sekä paikallisten tarpeiden huomiointi. Kunnan järjestämää tai hankkimaa avointa varhaiskasvatustoimintaa määrittelee ja ohjaa päivähoidon lainsäädäntö. Toiminnan sisältöä taas ohjaa varhaiskasvatussuunnitelman perusteet. Avoimet varhaiskasvatuspalvelut ovat joko maksuttomia tai niistä voidaan laskuttaa kohtuullinen maksu. Maksu ei saa kuitenkaan estää lapsiperheitä osallistumasta toimintaan. (Alila & Portell 2008, 70.)

Avoim varhaiskasvatustoiminta muuttuu, laajenee ja monipuolistuu. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksen 72 mukaan tulevaisuudessa avoimet varhaiskasvatuspalvelut tulevat korvaamaan kokopäivähoidon tarvetta. Avoimien palvelujen etuna on niiden joustavuus ja perheiden tarpeisiin paremmin vastaaminen. Kehittämällä avoimia palveluita ennestään voidaan taata perheille joustavat ja monimuotoiset palvelut, jotka vastaavat perheiden erilaisia tarpeita. Selvityksen mukaan tarvitaan tarkennusta siihen, mitä ovat varhaiskasvatuksen avoimet palvelut ja mikä on palvelujen kohderyhmä. Myös avoimien palvelujen tiedottamista tulee kehittää. Palveluja tarjotaan eri konsepteilla, joita ovat muun muassa perheryhmät, lapsikerhot, isä-lapsitoiminta ja eroryhmät, joten suunniteltaessa erilaisia palveluja on tärkeää korostaa, onko kyse sosiaalityöstä, varhaiskasvatuksesta vai terapeuttisista palveluista. (Varhaiskasvatus vuoteen 2020 2008, 39.)

3.3 Vantaan avoimet varhaiskasvatuspalvelut

Vantaalla avoimet varhaiskasvatuspalvelut ovat vaihtoehto kokopäivähoidolle. Vantaan kaupungin tarjoamia avoimia varhaiskasvatuspalveluja ovat avoimet päiväkodit, kerhot, asukaspuistot ja lasten hoitoapupalvelupisteet. (Avoimet varhaiskasvatuspalvelut.)

Avoimessa päiväkodissa leikitään, liikutaan ja nautitaan yhdessäolosta. Lapsilla on mahdollisuus tutustua toisiin lapsiin ja saada kavereita. Yhdessä toimiminen edistää lasten sosiaalisia taitoja. Avoimessa päiväkodissa vanhemmat ovat vastuussa omista lapsistaan ja he voivat ottaa osaa ohjattuun ja suunniteltuun toimintaan. Vanhemmat voivat keskustella lasten kehityksestä ja kasvatuksesta avoimen päiväkodin työntekijöiden kanssa. Vertaistukea voi saada samassa elämäntilanteessa olevilta vanhemmilta. Avoimen päiväkodin toiminta on maksutonta

eikä siihen tarvitse erikseen ilmoittautua. Toimintaa on päivittäin koulujen työaikoina. (Avoimet varhaiskasvatuspalvelut.)

Kerhot on tarkoitettu 2,5-5 -vuotiaille lapsille, jotka eivät ole päivähoidossa. Kerhot toimivat toimintasuunnitelman mukaisesti, joka pohjautuu kunkin toimintayksikön varhaiskasvatuksen oppimis- ja opetussuunnitelmaan. Tarkoituksena kerhoissa on se, että lapset harjoittelevat yksin ja yhdessä toimimista. Kerhotoimintaa on tarjolla eri puolilla Vantaata ja ne kokoontuvat kerrasta kolmeen kertaan viikossa. Yhden kerhopäivän pituus on 2-3 tuntia. Vanhemmalla on oikeus kotihoidon tukeen, vaikka lapsi kävisi kerhotoiminnassa. Toimintavuosi noudattaa koulujen työaikoja. Kerhomaksu maksetaan toimintavuoden alussa. (Avoimet varhaiskasvatuspalvelut.)

Asukaspuistot on suunnattu kaikenikäisille lapsille ja heidän vanhemmilleen. Toiminta perustuu aktiiviseen yhdessäoloon, jossa vanhemmat huolehtivat lapsistaan. Toiminta sisältää vapaata yhdessäoloa ja leikkiä sekä taito- ja taideaiheisia tuokioita, musiikkia ja liikuntaa. Toiminnan sisältö muotoutuu vanhempien ja lasten esittämien toiveiden pohjalta. Vanhemmilla on mahdollisuus keskustella lasten kasvatuksesta ja kehityksestä henkilökunnan kanssa ja vaihtaa kokemuksia lapsiperheen arjen tilanteista toisten perheiden kanssa. Vanhemmat voivat myös itse järjestää toimintaa yhteistyössä muiden perheiden kanssa. Asukaspuistot ovat avoimina päivittäin klo 8-17 välillä. Toiminta on maksutonta eikä siihen tarvita ennakkoilmoittautumista. Toimintaan osallistuminen ei vaikuta kotihoidon tukeen. Alueen asukkaat voivat vuokrata tiloja omaan käyttöönsä. (Avoimet varhaiskasvatuspalvelut.)

4 Perhe-elämän kehittämisestä

Kaikissa kulttuureissa elannon hankkimisen tavat ovat vaikuttaneet myös perheen muotoutumiseen ja yleisesti perhe-elämään. Yhteisöön tulevan uuden sukupolven hoivaan ja kasvatukseen osallistuu tavalla tai toisella vanhempia laajempi yhteisö. Yksilön ja perheen elämäntapaan vaikuttavat taloudellisen toiminnan muotojen lisäksi perheen ja ympäröivän yhteisön välinen suhde. Nämä asiat ovat muuttuneet suuresti Suomen historian aikana. Historia voidaan jakaa karkeasti kolmeen ajanjaksoon: maatalousyhteiskunnan aikaan, teolliseen, moderniin yhteiskuntaan ja jälkimoderniin palvelu- ja tietoyhteiskuntaan. (Vilén, Vihunen, Vartiainen, Sivén, Neuvonen & Kurvinen 2006, 56- 57.)

Maatalousyhteiskunnan aikaan perhe oli jäsenilleen tärkeä taloudellinen yksikkö, joka turvasi toimeentulon. Perhe tuotti pääosan tarvittavista hyödykkeistä, niin tavaroista kuin palveluksistaakin mukaan lukien perusturvan ja hoivapalvelut. Yhteisöllinen elämäntapa vastasi tuon ajan taloudellisiin vaatimuksiin. Maatalousyhteiskunnassa perhekäsitys oli laaja. Samaan perheeseen katsottiin kuuluvan kaikki sukulaiset. Keskeisenä perheen määrittelyssä oli biologisen

perhekäsityksen mukainen sukuside, joka takasi myös elintason ja hyvinvoinnin. Lapsimäärä oli suuri, ja perheenjäseniä oli paljon. Maatalousyhteiskunnan aikaan ei ollut juuri mitään sosiaalipalveluita lukuun ottamatta köyhäinhoitoa ja satunnaista hyväntekeväisyystyötä. (Vilén ym. 2006, 57- 58.)

1800-luvun lopulla maatalousyhteiskunnan mukainen yhteisöllinen elämänmuoto alkoi hävitä teollistumisen ja siitä seuranneen palkkatyön lisääntymisen, väestönkasvun ja kaupungistumisen myötä. Perhe alkoi pikkuhiljaa eriytyä omaksi yksikökseen ja perhekäsitys muuttui familistisemmäksi eli ydinperhettä suosivammaksi. Perheen tullessa yhä itsenäisemmäksi suvusta ja muusta lähiyhteisöstä, lakkasi sukulaisuuteen perustuvan perheen ja lähiyhteisön tuottama perusturvajärjestelmä toimimasta. Väestönkasvun myötä ongelmaksi tuli köyhyys, ja muun muassa orpojen ja aviottomien lapsien määrä kasvoi. (Vilén ym. 2006, 58.)

Suomi kehittyi moderniksi teollisuusvaltioksi varsinaisesti toisen maailmansodan jälkeen, jolloin Suomi myös kaupungistui. Yhteiskunnassa vallitsi perheen etua ja pysyvyyttä painottava familistinen perhekäsitys. Vallitsevaksi perhetyypiksi vakiintui kahden sukupolven ydinperhe eli vanhemmat lapsineen. Perheen tunnusmerkkinä oli yhdessä asuminen. Kaupungistumisen myötä standardiperhe asui kaupungissa, ja entinen perheen sidos sukuun ja lähiyhteisöön heikentyi tai ainakin muuttui. Vähentyneet sosiaaliset suhteet ja vieras ympäristö synnyttivät osalle perheistä ongelmia muun muassa parisuhteen, lasten kasvatuksen ja elämänhallinnan kanssa. Teollisen ajan perheen sisäiset roolit muistuttivat vielä maatalousyhteiskunnan roolijaosta: perheen isä kävi kodin ulkopuolella töissä ja hankki perheen toimeentulon, ja äiti keskittyi kodin ja lasten hoitoon. Tähän tuli muutos kun naiset alkoivat siirtyä työelämään 1960-luvulla, jolloin siirryttiin kahden elättäjän perheisiin joko vapaaehtoisesti tai pakosta. (Vilén ym. 2006, 58- 59.)

Moderni elämäntapa tarvitsi rinnalle sosiaaliturvajärjestelmän entisen perheen ja lähiyhteisön tuottaman perusturvan korvaajaksi. 1980-luvulle tullessa Suomesta oltiin saatu luotua pohjoismainen hyvinvointivaltio sosiaalipoliittisten ponnistelujen avulla. Perhepolitiikassa kehitettiin tulonsiirtojen, lapsilisän ja äitiysrahan lisäksi perheelle lasten hoitoa tukevia etuuksia ja palveluja, kuten vanhempainraha ja päivähoitojärjestelmä. Perheen merkityksen katsotaan muuttuneen yhteiskunnassa sen takia, että yhteiskunta on ottanut hoitaakseen osan ennen perheelle kuuluneista tehtävistä, kuten esimerkiksi lasten kasvatuksen ja koulutuksen. Teollisen yhteiskunnan kehittyessä perheen elämäntapa muuttui individualisemmaksi eli enemmän yksilön tarpeita ja etuja arvostavaksi. (Vilén ym. 2006, 59- 60.)

2000-luvun alkupuolella suomalainen yhteiskunta astui uuteen aikaan, jota voi nimittää joko jälkimoderniksi tai jälkiteolliseksi yhteiskunnaksi. Tunnusmerkkeinä ovat palveluelinkeinon nouseminen vallitsevaksi taloudelliseksi toimeentulon lähteeksi ja tietotyöammateissa olevien

suuri määrä. Työuralla menestymisestä on tullut keskeinen tapa itsensä toteuttamiselle ja menestymisen osoittamiselle. Työn avulla saa toimeentulon, mutta samalla se vaatii täysipainoista keskittymistä. Työuran luominen on tullut monille perheiden vanhemmille tärkeäksi. Työelämän koventuneet vaatimukset eivät aina anna mahdollisuuksia hankkia sekä perhettä että uraa samaan aikaan. Monien naisten kohdalla tämä tarkoittaa valinnan tekemistä lasten hankinnan ja työuran luomisen välillä. Isien kohdalla valinta on selvä: he tekevät keskimäärin pisintä työpäivää. Suurimpana syynä tähän on miesten parempi palkkataso, yhteiskunnan perinteiset rakenteet, halu luoda ura työmarkkinoilla ja kenties halua täyttää perinteisen miehen roolia perheen toimeentulon hankkijana. (Vilén ym. 2006, 60.)

4.1 Perhe nyky-yhteiskunnassa

Perheen yhteiskunnallinen merkitys sekä perheen merkitys yksilölle itselleen on muuttunut. Perheen määrittämisestä on tullut entistä haastavampaa. Perhettä pidetään kuitenkin eräänä yhteiskunnan perusyksikkönä. Jokaisella on siitä oma käsitys, eikä yksiselitteistä määritelmää perheestä ole. (Vilén ym. 2006, 54.) Tilastokeskuksen mukaan perheen muodostavat yhdessä asuvat avio- tai avoliitossa olevat tai parisuhteensa rekisteröineet henkilöt ja heidän lapsensa, jompikumpi vanhemmista lapsineen sekä avo- ja aviopuolisot sekä parisuhteensa rekisteröineet henkilöt, joilla ei ole lapsia. Perheeseen luetaan korkeintaan kaksi perättäistä sukupolvea. Lapsiperheiksi luokitellaan sellaiset perheet, joissa on vähintään yksi alle 18-vuotias lapsi. (Perhe 2015.)

Perhe-elämää voidaan tarkastella jakamalla perheitä erilaisiin tyyppeihin sen perusteella, keitä perheeseen kuuluu. Yleisimpiä perhetyppejä ovat ydinperhe, yksinhuoltajaperhe sekä uusperheet. Ydinperheellä tarkoitetaan kahden sukupolven perhettä, jossa lapset ja vanhemmat asuvat yhdessä. (Vilén ym. 2006, 55.) Yksinhuoltajien perheitä ovat yhden vanhemman perheet, joissa on vähintään yksi alle 18-vuotias lapsi (Perheitä on 1,5 miljoonaa 2015). Uusperheessä on alle 18-vuotias jommankumman puolison lapsi, ja kaikki perheen lapset eivät ole puolisoitten yhteisiä (Uusperhe 2015).

4.2 Tilastokeskuksen tietoa perheistä vuoden 2014 lopulta

Tilastokeskuksen mukaan Suomessa oli vuoden 2014 lopussa 1 474 000 perhettä, joista lapsiperheitä oli 574 000. Lapsiperheisiin kuului kaiken kaikkiaan 40 prosenttia väestöstä ja alaikäisiä lapsia niissä oli yhteensä 1 056 000. Perheiden määrä kasvoi 2600 perheellä edellisestä vuodesta. Huolimatta kaikkien perheiden määrän kasvusta on lapsiperheiden määrä kuitenkin pienentynyt. Lapsiperheiden määrän laskua selittää se, että perheiden täysi-ikäistyvien lasten ikäluokat ovat suurempia kuin uudet syntyvät ikäluokat. Lapsiperheiden määrä on vähentynyt viimeisten kymmenen vuoden aikana hitaasti. (Perheitä on 1,5 miljoonaa 2015.)

Suomessa lapsiperheiden yleisin perhemuoto vuoden 2014 lopussa oli edelleen avioparin perhe (60 %). Avoparien perheitä oli noin 19 % lapsiperheistä. Äiti ja lapsia - perheitä on 18 prosenttia ja isä ja lapsia - perheitä hieman alle kolme prosenttia. Saman sukupuolen rekisteröityneitä pareja vanhempina oli hieman yli 500 lapsiperheessä. (Lapsiperheet tyypeittäin 1950-2014 2015.)

Tilastokeskuksen mukaan uusperheitä oli vuoden 2014 lopussa 52 000. Määrä pieneni hieman edelliseen vuoteen verrattuna. Uusperheissä on keskimäärin hieman enemmän lapsia verraten lapsiperheisiin yleensä. Uusperheissä lapsista noin 60 prosenttia on äidin mukanaan tuomia lapsia. Tilanne on pysynyt samalla tasolla jo neljännesvuosisadan. (Perheitä on 1,5 miljoonaa 2015.)

5 Lapsi- ja perhepolitiikka Suomessa

Lapsiperheiden tukena on perhepolitiikka, jonka tavoitteena on luoda lapsille turvallinen kasvuympäristö ja turvata vanhemmille henkiset ja aineelliset mahdollisuudet perheen perustamiseen ja lasten kasvattamiseen. Viimevuosina perhepolitiikan painopisteenä on ollut erityisesti työn ja perheen yhteensovittaminen, isyyden vahvistaminen ja lapsiperheiden toimeentulon turvaaminen. Sosiaali- ja terveysministeriö vastaa yhdessä muiden ministeriöiden kanssa perhepolitiikan linjauksista sekä lasten, nuorten ja perheiden hyvinvoinnin ylläpitämisestä ja kehittämisestä. Ministeriöiden vastuulla on erityisesti lapsiperheiden toimeentulon turvaaminen sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden kehittäminen. (Lapsi- ja perhepolitiikka Suomessa 2013, 6.)

Sosiaali- ja terveysministeriön perhepolitiikassa korostuu perheen ja työn yhteensovittaminen. Tavoitteena on parantaa vanhempien mahdollisuuksia viettää aikaa lasten kanssa, helpottaa vanhempien työssäkäyntiä sekä kannustaa isiä käyttämään perhevapaita nykyistä enemmän. Vanhempia tai muita huoltajia tuetaan turvaamaan lasten hyvinvointi ja kasvatus perheille kohdennettujen palveluiden kautta. Myös asunto-, koulutus-, työllisyys- ja ympäristöpolitiikan ratkaisut vaikuttavat lapsiperheiden jokapäiväiseen elämään. (Lapsi- ja perhepolitiikka Suomessa 2013, 6.)

Suomessa perhepoliittiset tukitoimet jaetaan taloudelliseen tukeen, perheille tarjottaviin palveluihin sekä perhevapaisiin. Perhepoliittisten tulonsiirtojen tavoitteena on tasoittaa lapsista aiheutuvia kustannuksia täten korostaen yhteiskunnan yhteistä vastuuta lapsista sekä heidän hyvinvointinsa edellytyksistä. (Lainiala 2014, 7.)

Suurin perhepoliittinen tulonsiirto lapsiperheille ovat lapsilisät. Lapsiperheiden saamista tulonsiirroista yli puolet muodostuu lapsilisistä. Määrällisesti toiseksi tärkein perhepoliittinen

tulonsiirto lapsiperheille on vanhempainpäivärahat. Kolmanneksi eniten varoja menee lasten kotihoidontukeen. Perheille tarjottavista palveluista merkittävin on kunnallinen päivähoito. Oikeutta kunnalliseen päivähoitoon täydentävät ja sille vaihtoehdon tarjoavat lasten kotihoidontuki, yksityisen hoidon tuki ja joustava hoitoraja. (Lainiala 2014, 27.)

5.1 Perhevapaajärjestelmä

Vanhemmilla on mahdollisuus hoitaa lapsena itse erilaisissa elämäntilanteissa perhevapaiden avulla. Odottava äiti voi jäädä äitiysvapaalle aikaisintaan 50 ja viimeistään 30 arkipäivää ennen laskettua aikaa ja äitiysvapaan pituus on 105 arkipäivää. Kansaneläkelaitos (KELA) maksaa äitiysvapaalta äitiysrahaa. Vaarallista työtä tekevä odottava äiti saa erityisäitiysvapaata ja erityisäitiysrahaa, mikäli työnantaja ei voi osoittaa muuta työtä. Erityisäitiysvapaata voi saada siihen asti, kun oikeus äitiysvapaaseen alkaa. (Lapsi- ja perhepolitiikka Suomessa 2013, 16.)

Äitiysvapaan jälkeen joko äiti tai isä voi jäädä vanhempainvapaalle. Kela maksaa vanhempainvapaan ajalta vanhempainrahaa 158 arkipäivää eli yhteensä reilut puoli vuotta. Vanhempainvapaalle voi jäädä joko isä tai äiti. Vapaalla voi olla myös vuorotellen, mutta ei yhtä aikaa (poikkeuksena monikkoperheet). Vauva on noin 9 kuukauden ikäinen, kun vanhempainraha päättyy. (Lainiala 2014, 38.)

Vuoden 2013 alusta voimaan tulleen lainmuutoksen myötä isä voi jäädä lapsen syntymän jälkeen isyysvapaalle enintään 18 arkipäiväksi yhtäaikaaisesti äidin kanssa. Isyysvapaan pituus on enintään 54 arkipäivää, joista loput 36 arkipäivää tulee pitää eriaikaisesti äidin kanssa. Isyysvapaan voi pitää kokonaisuudessaan myös eri aikaan kuin äiti on äitiys- tai vanhempainvapaalla. Vapaat tulee pitää ennen kuin lapsi täyttää kaksi vuotta. Isyysvapaalta saa isyysrahaa. (Lapsi- ja perhepolitiikka Suomessa 2013, 18.)

Edellä mainittujen perhevapaiden lisäksi on vielä hoitovapaa. Hoitovapaalle voi jäädä vanhempainvapaan jälkeen työsuhteen katkeamatta siihen saakka, kunnes nuorin lapsi täyttää 3 vuotta. Hoitovapaan ajalle voi hakea kotihoidontukea Kansaneläkelaitokselta. Kotihoidontukea voi hakea perhe, jonka alle 3-vuotias lapsi ei ole kunnan järjestämässä päivähoitossa. Lasta voi hoitaa vanhemmista jompikumpi, joku muu hoitaja tai yksityinen päivähoiton tuottaja. Kotihoidontukeen kuuluu hoitoraha ja perheen tuloista riippuen hoitolisä. Tämän lisäksi kunnat voivat maksaa kotihoidontuen kuntalisää. (Lainiala 2014, 46.) Vantaan kaupungilla on käytössä kotihoidontuen kuntalisä eli niin sanottu Vantaa-lisä. Lisää ei tarvitse hakea erikseen, vaan Kela tekee päätöksen Vantaa-lisästä kotihoidontuen hakemuksen perusteella. (Vantaa-lisä 2015.)

5.2 Lapsiperheiden hyvinvointi ja palvelut - kysely

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos eli THL tutkii suomalaisten lapsiperheiden hyvinvointia. Lapsiperheiden hyvinvointi ja palvelut - kyselyn tai Lapsiperhekyselyn tarkoituksena on saada perhepolitiikan tueksi ajankohtaista tietoa lapsiperheiden hyvinvoinnin tilasta ja tapahtuneista muutoksista. Tutkimusaineisto on kerätty kyselyllä, jonka teemoja olivat muun muassa toimeentulo, perhesuhteet ja vanhemmuus, koettu terveys, työn ja perheen yhteensovittaminen sekä kokemukset lapsiperheille tarkoitettujen palvelujen käytöstä. Hanke alkoi vuoden 2012 maaliskuussa ja päättyi vuoden 2014 loppuun. (Lapsiperheiden palvelut ja hyvinvointi 2014.)

Vuoden 2012 Lapsiperhekyselyyn vastanneista isistä joka kolmas ja äideistä noin kaksi viidestä oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämästä ”olen huolissani omasta jaksamisesta vanhempana”. Huolta jaksamisesta koetaan harvemmin, kun perheessä on kaksi vanhempaa. Yksinhuoltajista puolet on huolissaan omasta jaksamisestaan. Työssäkäyvistä vanhemmista harvemmat kokevat huolta omasta jaksamisestaan verrattuna työelämän ulkopuolella oleviin vanhempiin. Tämä voi liittyä perheen toimeentuloon, sillä niukka toimeentulo lisää myös huolta jaksamisesta vanhempana. Mikäli perhe voi laittaa rahaa hieman säästöön, myös huolta vanhemmuudesta koetaan vähemmän. (Vanhempien huoli jaksamisesta 2015.)

5.3 Vantaan hyvinvointikertomus 2012

Vantaalla on pitkät perinteet hyvinvointityössä, ja myös hyvinvointikertomuksia sekä -katkauksia on tehty yli kymmenen vuotta. Hyvinvointikertomus on työväline, joka tukee hyvinvointitiedolla päätöksentekoa ja johtamista. (Vantaalaisten hyvinvointi 2012, 1.) Terveydenhuoltolain (1326/2010) § 12:n mukaan kuntien on valmistettava hyvinvointikertomus kerran valtuustokaudessa. Vantaan viimeisin hyvinvointikertomus on vuodelta 2012, jossa esitellään laajasti kaupungin asukkaiden hyvinvointia ja terveyttä ja niihin vaikuttavia tekijöitä (Vantaalaisten hyvinvointi 2012, 39).

Vuoden 2012 hyvinvointikertomuksesta nousee esille sekä ilon että huolen aiheita. Vantaalaisten keskitulot ovat kasvaneet viimeisen vuosikymmenen aikana, ja asuntokuntien tulonjako on selvästi tasaisempaa kuin esimerkiksi Helsingissä ja Espoossa. Toimeentulotukea saaneiden määrät ovat kuitenkin kasvaneet. Huolestuttavaa on erityisesti se, että lapsiperheet ovat yhä pienituloisempia. Toimeentulotukea saavien määrä on kasvanut sekä nuorten että lapsiperheiden keskuudessa. Lapsiin ja nuoriin kohdistuneet lastensuojelun tukitoimenpiteet ovat lisääntyneet yhtä aikaa vanhempien toimeentulotuen saannin kanssa. (Vantaalaisten hyvinvointi 2012, 39.) Hyvinvointikertomuksen mukaan Vantaan kaupungin vahvuuksia ovat hyvät peruspalvelut, kehittyneet työllisyyspalvelut sekä vantaalaisten saama tuki arjessa.

Vantaalaiset saavat arkeensa tukea neuvonnan, palveluohjauksen, vertaisryhmien sekä erilaisien perhetapahtumien, vanhempien ja ammattilaisten välisen yhteistyön ja aikuisten palveluissa perhetilanteiden huomioimisen kautta. Kehittämiskohteet ja ohjelmat liittyvät syrjäytymisen ehkäisyyn, työllisyyden edistämiseen, verkostojen ja yhteistyön kehittämiseen sekä terveyserojen kaventamiseen. (Vantaalaisten hyvinvointi 2012, 41.)

Yhtenä ohjelmanä on Vantaan lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma eli HYVIS, joka on Vantaan kaupungin valtuustokauden 2013- 2016 strategiaan liittyviä ohjelma. Se on lakisääteinen lasten, nuorten ja lapsiperheiden hyvinvointia edistävä kuntatasoinen suunnitelma. Vantaan lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman painopiste on ehkäisevässä lastensuojelussa eli toimenpiteissä, joita kaupungin toimijat tekevät yhdessä edistääkseen lasten, nuorten ja lapsiperheiden hyvää arkea. Toimijoita ovat muun muassa Vantaan kaupunki, järjestöt, seurakunta ja poliisi. HYVIS rakentuu viidestä hyvästä teosta: hyvä terveys, yhdessä enemmän, vahva vanhemmuus, iloa harrastuksista ja sydämellä sitoutuen. Näiden tekojen toteutumisen tueksi HYVIS työryhmä kokoaa teemavuosittain konkreettiset toimenpiteet yhteistyössä vantaalaisten lasten, nuorten ja heidän vanhempiensa sekä eri toimijoiden kanssa. (Valtuustokauden 2013- 2016 strategia, 15.) HYVIKSEN teemana vuonna 2015 on hyvän ja huolen puheeksi otto (Vantaan HYVIS 2015).

6 Aikaisemmat tutkimukset

Terveys- ja hyvinvoinnin laitoksen raportti "Miten lasten ja perheiden palvelut vastaavat tarpeita?" oli osa laajaa Lasten ja perheiden palvelut ja niiden johtaminen (LapsYTY) - tutkimushanketta. Hankkeen tarkoituksena oli edistää lasten ja perheiden hyvinvointia ja terveyttä. Hankkeen lähtökohtana on ollut huoli lasten hyvinvoinnin ja terveyden eriarvoistumisesta sekä perheiden kokemus palvelujen hajanaisuudesta. (Perälä, Salonen, Halme & Nykänen 2011, 7.) Tutkimuksen kohderyhmänä olivat alle 9-vuotiaiden lasten vanhemmat ja kyselylomakkeita lähetettiin 3200 kappaletta, puolet äideille ja puolet isille (Perälä ym. 2011, 24). Kyselylomakkeen lopullinen vastausprosentti jäi 30 prosenttiin eli vastaajia oli 955 (Perälä ym. 2011, 84).

Raportin mukaan eniten käytettyjä avoimen varhaiskasvatuksen palveluja olivat leikkipuistot, asukaspuistot, kerhot ja perhekerhot tai -ryhmät. Tähän voi vaikuttaa se, että leikkipuistojen ja kerhojen palveluita oli eniten tarjolla, ja niiden palveluista oli tiedotettu vanhemmille. Avoimen päiväkodin, lapsiparkin, perhekeskuksen ja perhekahvilan käyttö oli vähäisempää, mikä voi johtua siitä, että asukaspuiston, avoimen päiväkodin ja lapsiparkin palveluja oli vähäisesti tarjolla. Perheillä oli huono tietämys avoimen päiväkodin, perhekeskuksen ja asukaspuistojen palveluista. (Perälä ym. 2011, 50.)

Vanhemmat arvioivat myös tyytyväisyyttään avoimen varhaiskasvatuksen palveluihin. Yleisimmin tyytyväisiä (erittäin tai melko) oltiin avoimen varhaiskasvatuksen kerhojen (88 %), leikki-
puistojen (86 %) ja perhekerhojen tai perheryhmien (74 %) palveluihin. Tyytymättömiä oltiin lapsiparkkien, avoimen päiväkodin ja perhekeskuksen palveluihin. Tyytymättömiä vanhempia oli kuitenkin suhteessa vähän. Äitien ja isien tyytyväisyydessä avoimen varhaiskasvatuksen palveluihin ei ollut suurta eroa. (Perälä ym. 2011, 50.)

Sosiaali- ja terveysministeriö ja pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA julkaisi vuonna 2008 yhteisen selvityksen, jonka aiheena oli Avointen varhaiskasvatuspalveluiden nykytila ja kehittämistarpeet vuonna 2007, leikkitoiminnasta avoimeen varhaiskasvatukseen. Selvityksen tavoitteena oli saada selvyyttä avoimen varhaiskasvatuksen nykytilasta, kartoittaa kehittämistarpeet ja selkeyttää toimintamuotoja. Alun perin selvitys oli tilattu ainoastaan pääkaupunkiseudun kartoituksen selvittämistä varten. Se kuitenkin laajeni valtakunnalliselle tasolle. Kunnilta tuli vastauksia yhteensä 206 ja aineisto kerättiin kyselylomakkeella. Kyselystä selvisi, että puolet kunnista tuottaa itse avoimet varhaiskasvatuspalvelut. Kyselyn mukaan kolme tärkeintä syytä avoimien varhaiskasvatuspalveluiden toiminnan tarpeellisuuteen on lasten varhaiskasvatuksen tukeminen, lasten sosiaalisen kehityksen tukeminen ja vanhempien mahdollisuus aikuiskontakteihin. Kyselyn mukaan 54 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että avoimia varhaiskasvatuspalveluja on riittämättömästi tarjolla heidän kunnassaan. Kyselyn mukaan palvelujen riittämättömyys on sidoksissa kunnan kokoon, mitä suurempi kunta on, sitä riittämättömämmiksi palvelut koettiin. (Alila & Portell 2008.)

7 Palvelujen kehittäminen

Laadunhallinta on toimintatapa, jonka avulla varhaiskasvatuksen henkilökunta, asiakas-
perheet lapsineen ja vanhempineen sekä hallinto arvioivat ja kehittävät avoimen varhaiskasvatuksen toimintaa (Väisänen 2007, 23). Keskeinen teema laadunhallinnan suosituksissa on asiakaslähtöisyys (Kronqvist & Jokimies 2008, 15). Nykyisellä hyvinvointi- ja sosiaalipolitiikalla tavoitellaan täsmäapua, mikä tarkoittaa asiakkaiden auttamista mahdollisimman asiakaslähtöisesti ja tehokkaasti (Ihalainen & Kettunen 2011, 22). Laadunhallinnan kannalta tärkeitä ovat asiakkaiden henkilökohtaiset kokemukset ja käsitykset palvelun toteutumisesta. Laadun kehittämiseksi on hankittava tietoa näistä asioista. (Kronqvist & Jokimies 2008, 15.)

Lähtökohtana palveluiden kehittämisessä ovat laadukkaammat palvelut. Palveluja voidaan kehittää uudistamalla rakenteita ja työtapoja toimija- tai käyttäjälähtöisesti. Rakenteita uudistettaessa kiinnitetään huomiota esimerkiksi toimijoiden yhteistyön edistämiseen ja työtapoja uudistettaessa esimerkiksi menetelmiin, prosesseihin ja työkaluihin. Nykyisessä palvelutoimin-

nassa korostuu erityisesti käyttäjälähtöisyys. Käyttäjälähtöisyyttä voidaan arvioida vertaamalla palveluiden saatavuutta ja käytettävyyttä verrattuna asiakkaiden tarpeisiin. (Toikko 2012, 144-146, 148.) Toisin sanoen toiminnan suunta ei määräydy ylhäältä alaspäin vaan päinvastaisesti alhaalta ylöspäin (Toikko 2012, 149).

Asiakkaan tyytyväisyyttä johonkin palveluun voidaan mitata asiakkaan positiivisen tunnereaktion kautta. Tyytyväisyyteen vaikuttaa palvelun kohtaan olevien odotusten täyttyminen. Asiakastyytyväisyys on usein asiakkaan subjektiivinen kokemus. (Ylikoski 2001, 109.) Merkittävä tekijä palvelun toiminnan kehittämisen kannalta on asiakastyytyväisyys. On tärkeää mitata asiakkaiden kokemaa tyytyväisyyttä saamastaan palvelusta. Saamaansa palveluun tyytyväinen asiakas sitoutuu toimintaan paremmin, sillä hän kokee sen merkitykselliseksi. Asiakastyytyväisyyttä voidaan mitata koko asiakkuuden historian näkökannalta tai tilannekohtaisesti. Asiakastyytyväisyys koostuu koetun laadun yksilöllisyydestä ja siihen voivat vaikuttaa monet erilaiset asiat ja tekijät. Asiakastyytyväisyyden taustalla vaikuttavat asiakkaan odotukset saamastaan palvelusta sekä mahdolliset ennakoasenteet. Asiakastyytyväisyyden mittaamisen tulisi olla säännöllistä, jotta mahdolliset muutokset voitaisiin havaita ja niihin kyettäisiin vaikuttamaan. Palvelun ja sen toiminnan kannalta on tärkeää, että asiakastyytyväisyyspalautteesta poimitaan oleelliset asiat, jotka vaikuttavat saatavaan palveluun. (Löytänä & Kortesus 2011, 11, 189.)

8 Tutkimuksen toteutus

8.1 Tutkimusmenetelmien valinta

Opinnäytetyömme on valtaosin kvantitatiivinen eli määrällinen, sillä asiakastyytyväisyys on mitattavissa oleva asia. Kvantitatiivista tutkimusotetta käytimme vastaajien taustatietojen selvittämisessä sekä asteikkoihin perustuvien kysymysten analysoinnissa. Opinnäytetyömme sisältää myös kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen piirteitä, koska kyselylomakkeessa oli avoimia kysymyksiä. Avoimilla kysymyksillä halusimme selvittää vastaajien mielipiteitä ja kokemuksia hoitoapupalvelusta. Käyttämällä sekä määrällistä että laadullista tutkimusotetta koimme saavamme paremmin vastauksia tutkimuskysymyksiimme.

Tutkimuksen perusjoukko muodostuu koko tutkimuksen kohteena olevavasta joukosta. Tutkimus voi olla joko kokonaistutkimus, jossa tutkitaan koko perusjoukkoa tai otantatutkimus, jossa perusjoukosta tutkitaan vain tiettyä osaa. (Heikkilä 2008, 13- 14.) Opinnäytetyössämme tutkimme koko perusjoukkoa, koska halusimme antaa kaikille hoitoapupalvelupistettä käyttäville perheille mahdollisuuden osallistua kyselyyn.

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus käyttää hyödykseen määrällisyyttä. Se muodostuu määrien muutoksista, jakautumista ja eroista, joiden avulla tulkitaan ja kuvataan tutkittavaa ilmiötä. Erilaiset määrät ja niiden muutokset muokataan tunnusluvuiksi, jotka analysoidaan tilastollisesti. Määrällisessä tutkimuksessa tutkittava ilmiö tulee jakaa mitattaviksi osioksi, esimerkiksi kyselylomakkeen kysymyksiksi. (Ronkainen, Pehkonen, Lindholm- Yläne & Paavilainen 2013, 83- 84.)

Kvalitatiivinen eli laadullinen menetelmä sopii käytettäväksi silloin, kun halutaan antaa ääni jollekin tietylle ryhmälle, jolla ääntä ei aiemmin mahdollisesti ole ollut (Hakala 2010, 21). Laadullinen tutkimus käsitetään yleisesti lähestymistapana, jossa painottuu ymmärrys ja tulkinta. Lähtökohtana tutkimukselle on todellisen elämän kuvaaminen mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tavoitteena on enemmänkin löytää ja nostaa esille tosiasioita tutkimuksen avulla kuin todentaa jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 193.) Laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmiä ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto. Menetelmiä voidaan käyttää joko vaihtoehtoisesti, rinnan tai eri tavoin yhdistelemällä. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 71.)

Yleensä määrällisen tutkimuksen aineisto kerätään kyselylomakkeilla (Vilkkä 2005, 73). Totuutimme kyselyn paperisen kyselylomakkeen avulla ja analysoimme osan aineistoa SPSS- ohjelman avulla. Yksi survey- tutkimuksen keskeisistä menetelmistä on kysely. Englanninkielinen termi survey tarkoittaa sellaisia haastattelun, kyselyn ja havainnoinnin muotoja, joissa aineistoa kerätään standardoidusti vastaajien muodostaessa näytteen tai otoksen tietystä perusjoukosta. Standardoitumisella tarkoitetaan sitä, että tutkittavaa asiaa koskevia kysymyksiä kysytään kaikilta vastaajilta täsmälleen samalla tavalla. (Hirsjärvi ym. 2009, 161.)

Kyselytutkimuksessa kysymyksiä voidaan muotoilla useilla eri tavoilla. Yleensä käytetään seuraavia kolme muotoa: monivalintakysymykset, avoimet kysymykset sekä asteikkoihin eli skaaloihin perustuvat kysymystyypit. (Hirsjärvi ym. 2009, 198- 200.) Kyselytutkimuksissa käytetään ennalta laadittua kyselylomaketta ja kysymykset esitetään jokaiselle vastaajalle samassa muodossa. Lomakkeen kysymysmuoto voi olla strukturoitu tai avoin. Strukturoitu kysymys sisältää valmiit vastausvaihtoehdot ja avoimeen kysymykseen voi vastata omin sanoin. Kyselylomakkeessa voi olla myös kysymyksiä, joihin vastataan asteikon avulla. Vastaajan tulee arvioida tällöin jotakin väittämää asteikkoa apuna käyttäen. (Ronkainen ym. 2013, 113- 114.) Omassa kyselytutkimuksessamme käytimme sekä monivalintakysymyksiä, että avoimia kysymyksiä. Monivalintakysymyksiä käytimme muun muassa taustatieto-osiossa. Kyselylomakkeemme oli puolistrukturoitu, sillä se sisälsi strukturoitujen kysymysten lisäksi avoimia kysymyksiä. Kyselylomake sisälsi avoimia kysymyksiä, joiden avulla vanhemmat pystyivät ilmaisemaan paremmin mielipiteitään ja kehittämisehdotuksiaan. Avoimien kysymysten kautta opin-

näytetyömme sai kvalitatiivisen tutkimuksen piirteitä. Mielestämme saimme avoimilla kysymyksillä tarkempaa tutkimustietoa. Täytyy kuitenkin muistaa, että vastauksia voi olla niin monta kuin on vastaajiakin, jolloin vastaukset saattavat hajota (Kananen 2010, 84).

8.2 Aineiston analyysi

Aineiston määrä on riittävä, kun tutkijat voivat vastata tutkimuskysymyksiinsä. Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymys, aineiston laajuus, keräystapa ja mahdollisuus yleistämiseen liittyvät vahvasti toisiinsa. Tilastolliset analysointimenetelmät vaativat melko suurta vastausten lukumäärää. Tärkeää on kuitenkin se, että aineisto kuvaisi tarpeeksi hyvin tutkittavaa ilmiötä. (Ronkainen ym. 2013, 117.) Tavoitteenamme oli saada mahdollisimman kattava määrä vastauksia asiakasperheiltä. Hyödynsimme hoitoapupalvelupisteiden käyttäjämääriä arvioidessamme riittävää vastauksien määrää. Ulrikan päiväkodin hoitoapupalvelupistettä käytti syyskuun 2015 aikana neljä eri perhettä, Jokiuoman päiväkodin hoitoapupalvelupistettä käytti kahdeksan eri perhettä ja Illenpihan päiväkodin hoitoapupalvelupistettä kaksi eri perhettä. Yhteensä syyskuun 2015 aikana Vantaan hoitoapupalvelupisteitä on käyttänyt neljätoista eri perhettä. Kyselylomakkeita palautui kuusi kappaletta. Vastausprosentti on näin ollen 42 prosenttia.

Kyselylomakkeemme strukturoitujen kysymysten vastausvaihtoehdot muodostuivat monivalinnoista ja asteikoista. Kyselylomakkeet numeroitiin juoksevin numeroin. Lomakkeiden numerointi helpottaa ohjelmaan syötettyjen tietojen tarkistus- ja korjausprosessia, jos muuttujista paljastuisi virheellinen arvo (Heikkilä 2010, 125). Analysoimme kyselylomakkeiden strukturoidut kysymykset SPSS-tilastointiohjelman avulla. Strukturoituja kysymyksiä olivat kysymykset 1-14. Ohjelman avulla saimme tietoa vastausten lukumääristä ja mielipiteiden jakautumisesta. SPSS-tilastointiohjelman avulla saimme myös tehtyä havainnollistavia kuvioita.

Analysoimme kyselyn avointen kysymysten vastaukset kvalitatiivisella menetelmällä eli sisällönanalyysillä. Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jonka avulla voidaan toteuttaa monenlaista tutkimusta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91). Sisällönanalyysissa aineisto jaetaan pieniin osiin, käsitteellistetään ja lopuksi järjestetään uudelleenlaiseksi kokonaisuudeksi. Aineistolähtöinen laadullinen analyysi jaotellaan kolmivaiheiseksi prosessiksi: 1) aineiston redusointi eli pelkistäminen, 2) aineiston klusterointi eli ryhmittely ja 3) abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luonti. Pelkistämässä analysoitava aineisto voi olla litteroitu haastattelu, muu asiakirja tai dokumentti, joka pelkistetään niin, että siitä otetaan tutkimuksen kannalta kaikki epäolennainen pois. Aineiston pelkistämistä ohjaavat tutkimustehtävä ja -kysymykset. Pelkistäminen voidaan toteuttaa alleviivaamalla tekstiä erivärisillä kynillä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108- 109.)

Aineiston ryhmittelyssä käydään läpi pelkistämisen tulokset ja etsitään niistä samankaltaisuuksia eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Samankaltaiset käsitteet kootaan ryhmiksi, yhdistetään luokaksi ja nimetään luokkaa kuvaavalla sanalla. Käsitteitä ryhmiteltäessä niistä käytetään nimityksiä alaluokka, alaluokkien ryhmittelyä kuvataan yläluokkina ja yläluokkien yhdistämistä pääluokkina ja näiden ryhmittelyä yhdistävänä luokkana. Aineiston ryhmittelyn jälkeen seuraa aineiston teoreettisten käsitteiden luonti eli abstrahointi. Siinä erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto, jonka perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Abstrahointi tarkoittaa käsitteellistämistä. Siinä yhdistetään luokituksia niin pitkään, kuin on mahdollista aineiston sisällön näkökulmasta. Aineistolähtöisessä sisällönanalysissä käsitteitä yhdistellään, jotta saadaan vastauksia tutkimustehtävään ja tutkimuskysymyksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110.) Seuraava taulukko kuvaa sitä, miten olemme pelkistäneet ja jäsenneelleet aineistoa.

| Alkuperäisilmaukset | Pelkistetyt ilmaukset |
|--|-----------------------|
| Apu, että saa käydä asioilla tai ihan vaikka tehdä rauhassa kotihommia. | Asioiden hoitaminen |
| Äiti saa hengähdystauon, vaikka yksi päivä viikossa ei olekaan meidän tilanteeseemme riittävä. | Vanhemman oma aika |
| Tosi tärkeä. Akuutin tarpeen vuoksi, käytämme ensimmäistä kertaa. | Akuutti tarve |

Taulukko 1: Pelkistetyt ilmaukset

9 Tutkimuksen tulokset

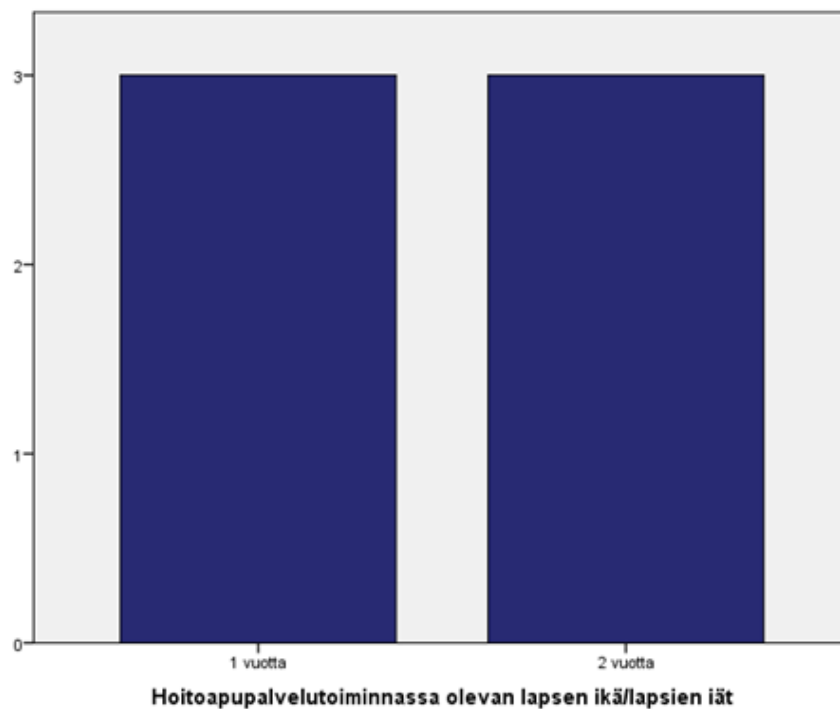
Kyselylomakkeen strukturoiduilla kysymyksillä (liite 1) kysyttiin vastaajien perhemuotoa, hoitoapupalvelussa olevan lapsen ikää ja muiden lapsiperheille suunnattujen avoimien palveluiden käyttöä. Strukturoiduilla kysymyksillä kysyttiin myös kuinka kauan perhe on käyttänyt kyseistä palvelua, montako kertaa kuukaudessa keskimäärin perhe käyttää palvelua ja minkä vuoksi perhe käyttää palvelua. Asteikkokysymyksillä kartoitettiin asiakasperheen tyytyväisyyttä hoitoapupalvelutoimintaan.

Kyselylomakkeen avoimien kysymyksien avulla selvitettiin, mistä perhe on saanut tiedon hoitoapupalvelutoiminnasta, palvelun merkitystä perheelle ja lapselle sekä miten palvelua voisi kehittää. Lopuksi kyselyssä pyydettiin perheitä antamaan ruusuja ja risuja koskien hoitoapupalvelupistettä.

Vastauslomakkeita oli yhteensä kuusi kappaletta, joista kolme Jokiuoman hoitoapupalvelupisteestä, kaksi Ulrikan hoitoapupalvelupisteestä ja yksi Illenpihan hoitoapupalvelupisteestä.

9.1 Taustatiedot

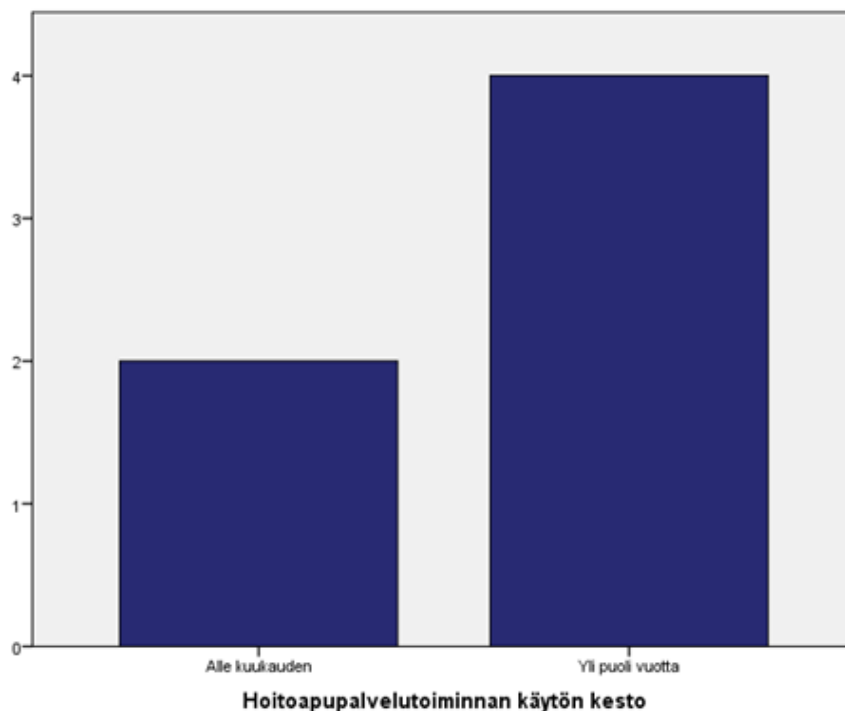
Kaikki kuusi kyselyyn vastanneista huoltajista olivat äitejä. Perhemuotona kaikilla vastaajilla oli ydinperhe. Kuvion 1 mukaan kyselyyn vastanneiden huoltajien lapsista kolme oli 1-vuotiaita ja kolme 2-vuotiaita.



Kuvio 1: Lapsen ikä/ Lapsien iät

Vastaajista ainoastaan yksi ei käyttänyt muita avoimen päiväkodin palveluita. Vastanneista perheistä kaikki kävivät lapsiperheille suunnatuissa kerhoissa. Kyselyyn vastanneista asukaspuistotoimintaan osallistui viisi vastaajaa. Näiden lapsiperheiden avoimien palveluiden lisäksi yksi vastanneista kertoi osallistuvansa esikoisvauva- ja taaperokerhoon, toinen seurakunnan toimintaan ja kolmas seurakunnan perhekahvilaan.

Kuvion 2 mukaan vastanneista perheistä kaksi oli käyttänyt hoitoapupalvelutoimintaa alle kuukauden ja neljä perhettä yli puoli vuotta. Yksi vastanneista perheistä käyttää hoitoapupalvelutoimintaa harvemmin kuin yhden kerran kuukaudessa, kaksi käyttää kaksi- kolme kertaa kuukaudessa ja kolme käyttää neljä kertaa kuukaudessa.

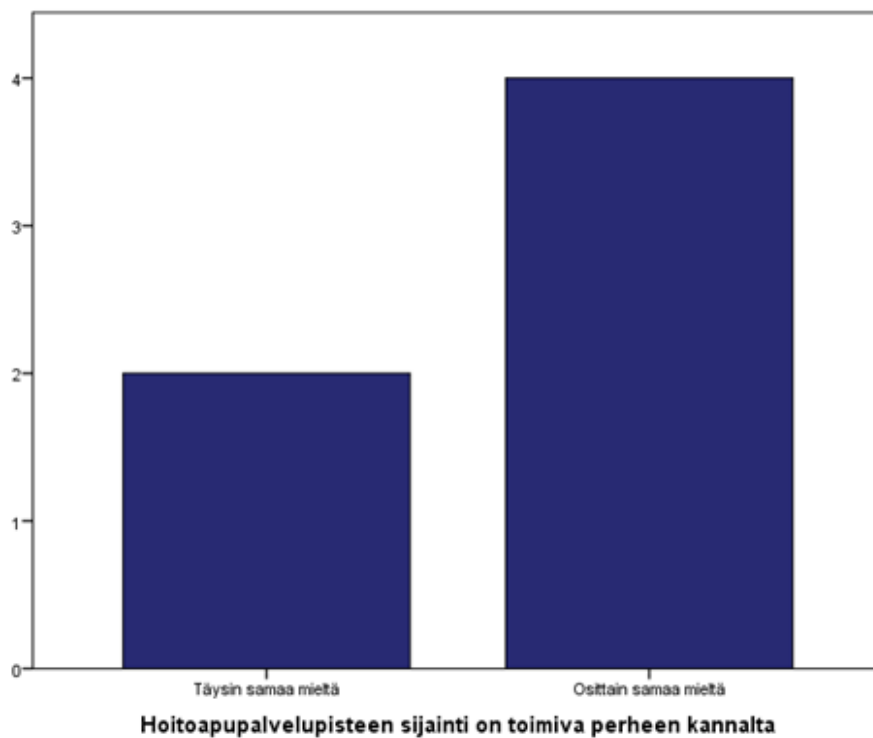


Kuvio 2: Hoitoapupalvelutoiminnan käytön kesto

Kysymyksessä koskien perheen syytä hoitoapupalvelutoiminnan käyttämiselle sai valita useamman vaihtoehdon. Yksi vastaajista oli valinnut kaikki kolme vastausvaihtoehtoa. Muut viisi vastaajaa valitsivat yhden vastausvaihtoehdon. Kolme vastaajista käytti hoitoapupalvelua vanhemman asioilla käynnin vuoksi, yksi vastaajista vanhemman työn tai opiskelun vuoksi ja yksi vastaajista äidin uupumuksen vuoksi.

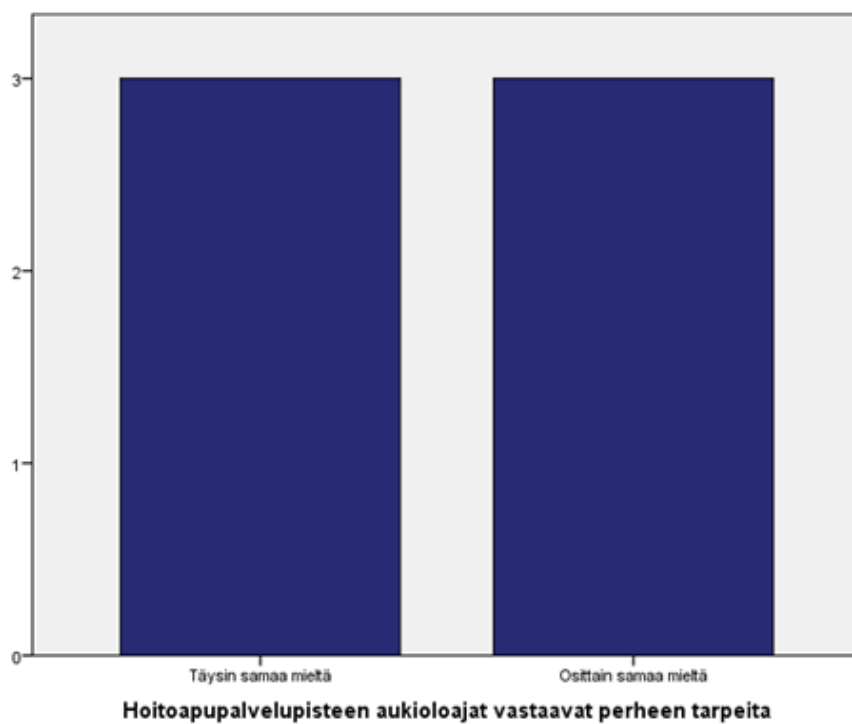
9.2 Tyytyväisyys hoitoapupalvelutoimintaan

Kuvion 3 mukaan kaikki kuusi vastaajaa olivat joko täysin samaa mieltä tai osittain samaa mieltä siitä, että hoitoapupalvelupisteen sijainti on perheen kannalta toimiva. Täysin samaa mieltä oli kaksi vastaajaa ja osittain samaa mieltä neljä vastaajaa.



Kuvio 3: Hoitoapupalvelupisteen sijainti

Kuvion 4 mukaan kaikki kuusi vastaajaa olivat joko täysin samaa mieltä tai osittain samaa mieltä siitä, että hoitoapupalvelupisteen aukioloajat vastaavat perheen tarpeita. Täysin samaa mieltä oli kolme vastaajaa ja osittain samaa mieltä kolme vastaajaa.

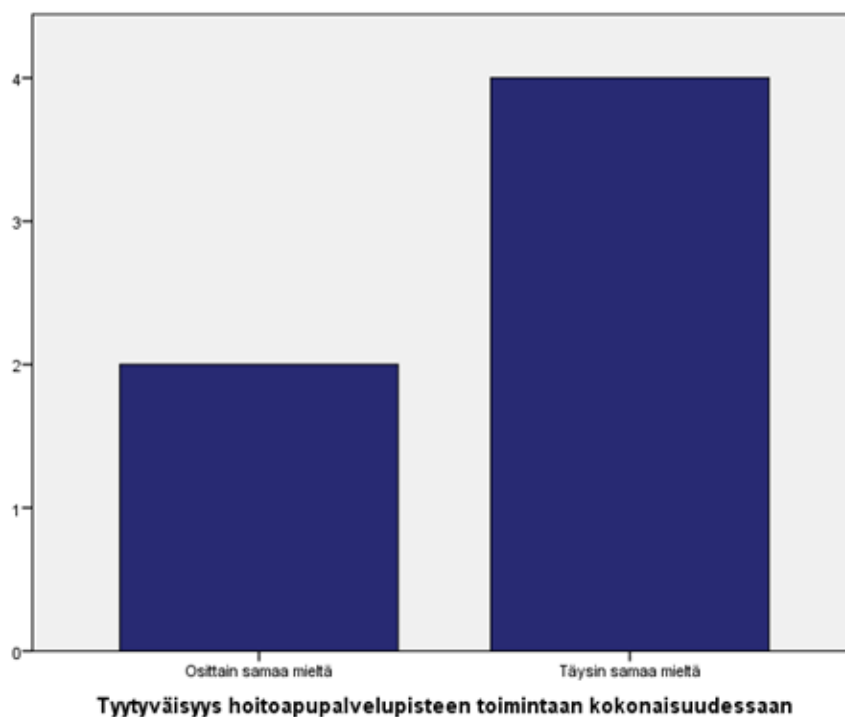


Kuvio 4: Hoitoapupalvelupisteen aukioloajat

Vastaajista neljä oli täysin samaa mieltä siitä, että hoitoapupalvelupisteen maksu on kohtuullinen/sopiva. Yksi vastaajista ympyröi vastausvaihtoehdon en osaa sanoa (ei samaa mieltä eikä eri mieltä). Yksi vastaajista oli osittain eri mieltä väittämästä.

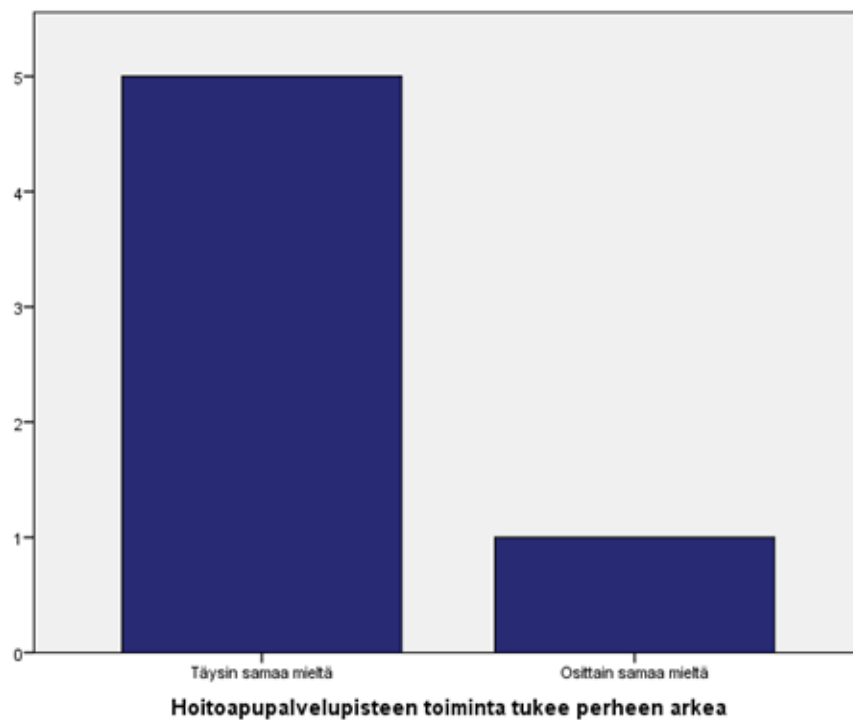
Vastaajista neljä oli täysin samaa mieltä siitä, että heidän lapsensa viihtyy hoitoapupalvelupisteen toiminnassa. Kaksi vastaajista oli osittain samaa mieltä väittämän kanssa.

Kuvion 5 mukaan vastaajista neljä oli täysin samaa mieltä väittämän “Olen tyytyväinen hoitoapupalvelupisteen toimintaan kokonaisuudessaan” kanssa. Kaksi vastaajaa oli osittain samaa mieltä.



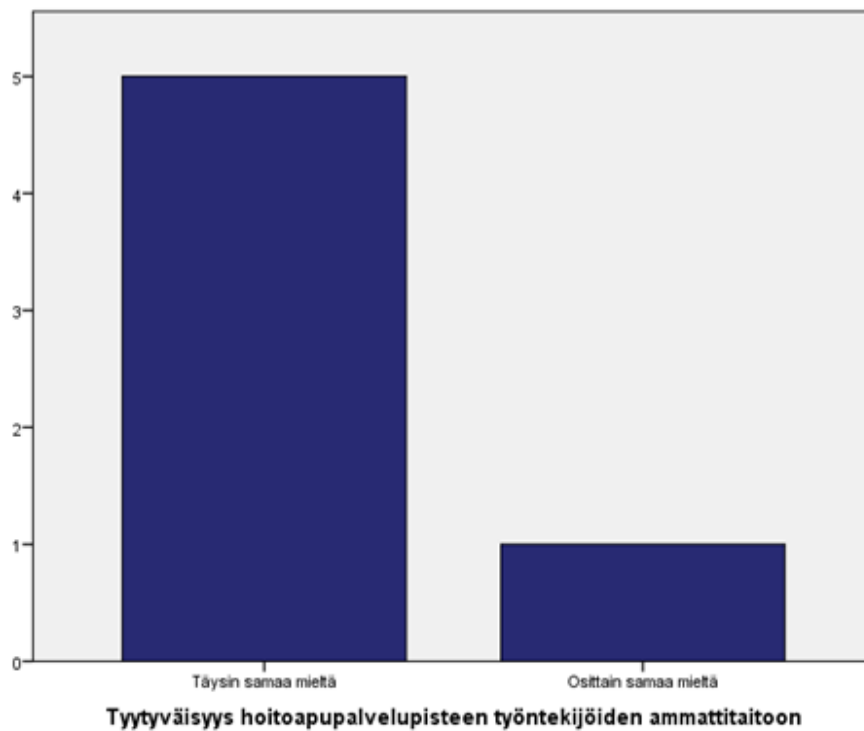
Kuvio 5: Tyytyväisyys hoitoapupalvelupisteen toimintaan kokonaisuudessaan

Kuvion 6 mukaan vastaajista viisi oli täysin samaa mieltä siitä, että hoitoapupalvelupisteen toiminta tukee perheen arkea. Yksi vastaajista oli osittain samaa mieltä.



Kuvio 6: Perheen arjen tukeminen

Kuvion 7 mukaan viisi vastaajaa oli täysin samaa mieltä väittämän “Olen tyytyväinen hoitoapupalvelupisteen työntekijöiden ammattitaitoon” kanssa. Yksi vastaajista oli osittain samaa mieltä.



Kuvio 7: Tyytyväisyys työntekijöiden ammattitaitoon

9.3 Tieto hoitoapupalvelutoiminnasta

Asiakastyytyväisyyskyselyssä kysimme mistä perhe on saanut tiedon hoitoapupalvelutoiminnasta. Vastauksissa tuli ilmi, että perheet olivat saaneet tietää hoitoapupalvelutoiminnasta muiden avoimien varhaiskasvatuksen toimintapaikoista, joita olivat avoin päiväkotiki ja asukaspuisto. Lisäksi perheet olivat saaneet tiedon hoitoapupalvelutoiminnasta neuvolan kautta. Yksi vastaaja oli kuullut hoitoapupalvelutoiminnasta kaveriltaan.

9.4 Palvelun merkitys perheelle ja lapselle

Kyselylomakkeen toisena avoimena kysymyksenä oli: ”Minkälainen merkitys toiminnalla on perheellenne? Entä lapsellesi/lapsillesi?”. Vastauksissa nousi esille vanhemman oma aika, vanhemman asioiden hoitaminen sekä akuutti tarve lapsen hoidolle. Vastaajat kokivat lapsensa saavan ikäistensä seuraa ja vaihtelua arkeen.

Kyselyyn vastanneiden mukaan hoitoapupalvelulla on suuri merkitys perheelle. Vastaajat käyttivät hoitoapupalvelutoimintaa, jotta vanhempi saa omaa aikaa ja hengähdystauon lapsiperhearjesta. Yhdessä vastauksessa tuotiin esille, että ilman hoitoapupalvelutoimintaa perhe olisi joutunut harkitsemaan osa-aikaista päivähoitoa. Palvelua käytettiin myös omien asioiden hoitamiseen. Vastauksissa nousi esille asioilla käyminen, kotitöiden tekeminen ja osa-aikatyössä käyminen. Hoitoapupalvelulla oli myös suuri merkitys akuutin lapsenhoidon tarpeen vuoksi.

”Äiti saa hengähdystauon, vaikka yksi päivä viikossa ei olekaan meidän tilanteeseemme nähden riittävä.”

”Sai aikaan omien asioiden hoitamiseen sekä osa-aikatyöhön tarvittaessa.”

Vastauksissa tuli esille myös hoitoapupalvelutoiminnan merkitys lapselle. Vastaajien mukaan lapset viihtyvät hoitoapupalvelutoiminnassa. Lapsi saa ikäistensä seuraa ja mahdollisuuden touhuta kavereiden kanssa. Hoitoapupalvelutoiminnan avulla lapsi voi opetella päiväkotiarkea varten. Lisäksi vastaajat toivat esille, että viikoittaisella hoidolla on sosiaalinen ja kasvatuksellinen vaikutus ja merkitys lapselle.

”Lapselle opettelua päiväkotia varten ja ikäistensä seuraa.”

”Lapsi on tykännyt touhuta toisten lasten kanssa ja hoitopäivä on tuonut lapsellemme vaihtelua arkeen.”

9.5 Kehittämisehdotukset

Kehittämisehdotukset koskivat varauksia, hoitoaikoja ja hoitoapupalvelupisteen toimintaa. Yksi vastaaja ei ollut vastannut kysymykseen ja toinen vastaaja oli täysin tyytyväinen toimintaan, eikä hänellä ollut kehitysideoita.

Yhdessä vastauksessa tuotiin esille, että hoitovaraukset voisi tehdä Internetin kautta ja, että hoitoaika pidennettäisiin kello 16 saakka nykyisen 15.30 sijaan. Eräässä vastauksessa tuotiin esiin toive, että lapsi voisi olla useampana kertana viikossa hoitoapupalvelupisteessä, mikäli perheen tilanne on vaikea.

“Olen 100 % tyytyväinen, ei kehitysideoita tällä hetkellä :).”

Yksi vastaaja toi esille kehittämisidean koskien lapsen päiväunia. Vastaaja toivoi, että hoitoapupalvelupisteessä olisi sellaisia ryhmiä, joissa lasten ei tarvitsisi nukkua päiväunia. Yksi vastaaja toivoi, että hoitoapupalvelupisteen työntekijä tekisi sellaisia vuoroja, että hän olisi paikalla, kun lapsi tuodaan tai haetaan. Vastaajan mukaan näin on ennen toimittu, mutta ilmeisesti hoitoapupalvelupisteen resursseja on supistettu, jonka johdosta työntekijä tekee samoja vuoroja kuin muut päiväkodin työntekijät.

9.6 Avoin palaute

Kyselylomakkeen lopuksi kysyimme perheiltä ruusuja ja risuja koskien hoitoapupalvelupistettä koskien. Kaikki vastaajat olivat antaneet avointa palautetta. Avoimet palautteet, jotka voidaan luokitella ruusuiksi liittyivät hoitoapupalvelupisteen työntekijöihin, tyytyväisyyteen, lapsen saamaan hyvään hoitoon ja palvelun olemassaoloon. Risuiksi luokitellut avoimet palautteet liittyivät hoitajien vaihtumiseen, omahoitajan puuttumiseen, lapsiryhmän pienuuteen, sensitiivisyyden puuttumiseen, lyhyeen hoitoaikaan sekä päiväuniin. Kahdessa vastauksessa tuotiin esille tyytyväisyys hoitoapupalvelupisteen työntekijöihin.

“Hyvä hoitaja.”

“Päiväkodissa otettiin todella lämpimästi ja asiantuntevasti vastaan- ei ollut huolen häivää jättää lasta hoitoon.”

Yhdessä vastauksessa tuotiin esille, että perhe on hyvin tyytyväinen palveluun. Yhden vastauksen mukaan hoito on lapsilähtöistä. Yhdessä vastauksessa kiitettiin sitä, että tämän kaltaisen palvelu on ylipäättään olemassa.

“Ruusuja siitä, että tällainen palvelu on keksitty ja käytössä!”

Kahdessa vastauksessa annettiin risuja liittyen hoitoapupalvelupisteen työntekijöiden vaihtamiseen. Yhden vastaajan mukaan hoitoapupalvelupisteen työntekijä on joutunut tekemään tuurauksia muihin lapsiryhmiin, eikä näin ollen ole ollut hoitamassa hoitoapupalvelupisteseen hoitoon tulevia lapsia. Päiväkodin muut työntekijät ovat hoitaneet hoitoapupalvelupisteen lapsia ja vastaaja on kokenut tämän huonona asiana. Toisen vastaajan mukaan olisi tärkeää, että sama työntekijä hoitaisi hoitoapupalvelupisteessä hoidossa olevia lapsia, varsinkin lapsen ollessa vielä pieni (2 -vuotias tai alle).

Yhden vastauksen mukaan lapsi on ollut välillä yksin hoidossa hoitoapupalvelupisteessä tai muita lapsia on ollut vähän. Vastaaja kokee tämän huonona asiana. Yksi vastaaja toivoo hoitajilta sensitiivisempää työtettä. Hän toivoo lapsensa saavan enemmän huomiota ja syyliä hoitoapupalvelupisteen työntekijöiltä.

“Ehkä hoitajat voisivat olla sensitiivisempiä sen suhteen, että reippaaltakin vaikuttava lapsi tarvitsee hoitajan huomiota/syliä.”

Yhden vastaajan mielestä hoitoaika jää liian lyhyeksi, vaikka perheellä olisi tarvetta pidemmällekin ajalle.

“Hoitoaika jää lyhyeksi, vaikka tarvetta olisi pidemmälle ajalle juuri päiväunien takia lapsi täytyy hakea pois aikaisemmin.”

9.7 Tulosten yhteenveto

Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä oli: “Ovatko perheet tyytyväisiä hoitoapupalveluun?” Kyselylomakkeessa oli useampia kysymyksiä, joiden avulla haettiin vastausta tähän tutkimuskysymykseen. Tutkimustulosten analysoinnin perusteella voidaan todeta, että hoitoapupalvelua käyttävät perheet ovat tyytyväisiä hoitoapupalveluun. Vastaajat olivat tyytyväisiä hoitoapupalvelupisteiden sijainteihin sekä aukioloaikoihin, mutta tyytyväisyys hoitoapupalvelun maksua kohtaan aiheutti jonkin verran hajontaa. Vastaajat kokivat myös lastensa viihtyvän hoitoapupalvelupisteissä.

Toisena tutkimuskysymyksenä oli: “Minkälainen merkitys hoitoapupalvelulla on lapsiperheiden arjessa?” Tähän voidaan todeta, että hoitoapupalvelulla on suuri merkitys lapsiperheiden arjessa. Hoitoapupalvelun käyttö mahdollistaa sen, että vanhempi saa omaa aikaa ja pystyy esimerkiksi hoitamaan omia asioitaan. Ilman hoitoapupalvelua yksi perheistä olisi joutunut harkitsemaan osa-aikaista päivähoitoa. Hoitoapupalvelua käytetään myös äkilliseen lapsenhoidon

tarpeeseen. Lisäksi vanhemmat kokivat, että hoitoapupalvelulla on sosiaalinen ja kasvatuksellinen vaikutus ja merkitys lapselle. Lapset saavat ikäistänsä seuraa ja voivat opetella päiväkotiarkea.

Viimeisenä tutkimuskysymyksenä oli: “Miten hoitoapupalvelua haluttaisiin kehittää?” Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneet halusivat kehittää hoitoapupalvelua siten, että hoitovaraukset voisi tehdä Internetin kautta, hoitoaika pidennettäisiin kello 16 saakka ja lapsen voisi tuoda hoitoon useampana päivänä viikossa, mikäli perheen tilanne on vaikea. Lisäksi toivottiin, että hoitoapupalvelupisteessä olisi myös sellaisia ryhmiä, joissa lasten ei tarvitsisi nukkua päivänunia, ja hoitoapupalvelupisteen työntekijä olisi joko lapsen tuonti- tai hakutilanteessa työvuorossa.

10 Johtopäätökset

Alkuolettamuksemme oli, että hoitoapupalvelua käyttävien perheiden lapset olisivat suurimmaksi osaksi alle kolmevuotiaita, sillä hoitoapupalvelun käytön edellytyksenä on, että lapsi on kotihoidossa. Lapsen ollessa noin yhdeksän kuukauden ikäinen vanhempainvapaa loppuu ja toinen vanhemmista voi jäädä halutessaan hoitovapaalle aina siihen asti kun lapsista nuorin täyttää kolme vuotta. Vastaukset tukivat käsitystämme, sillä kaikkien kyselyyn vastanneiden perheiden lapset olivat alle kolmivuotiaita. Hoitovapaan ajalta voi saada kotihoidontukea, jolle ehtona on ettei lapsi ole kunnan järjestämässä päivähoidossa. Tämä tuki myös meidän olettamustamme siitä, että hoitoapupalvelua käyttävien perheiden vanhemmista toinen olisi hoitovapaalla saaden kotihoidontukea. Emme kuitenkaan päätyneet kysymään asiakastyytyväisyyskyselyssä mitään siitä, millä perhevapailla vanhempi on, sillä kysely olisi venynyt tarpeettoman pitkäksi. Oletimme kuitenkin etukäteen, että asiakastyytyväisyyskyselyn vastauksissa olisi tullut selvemmin esille tyytymättömyys hoitoapupalvelun hoitomaksujen hintaan. Perusteena olettamuksellemme oli, että hoitoapupalvelua käyttävissä perheissä tulot ovat pienemmät johtuen perhevapaalla olemisesta.

Asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella hoitoapupalvelua käyttävät perheet ovat tyytyväisiä palveluun ja palvelulla on suuri merkitys lapsiperheiden arjessa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen raportissa tulokset mukaan Vanhemmat arvioivat tyytyväisyyttään avoimen varhaiskasvatuksen palveluihin. Yleisimmin tyytyväisiä (erittäin tai melko) oltiin avoimen varhaiskasvatuksen kerhojen (88 %), leikkipuistojen (86 %) ja perhekerhojen tai perheryhmien (74 %) palveluihin. Tyytymättömiä oltiin lapsiparkkien, avoimen päiväkodin ja perhekeskuksen palveluihin. Tyytymättömiä vanhempia oli kuitenkin suhteessa vähän. Äitien ja isien tyytyväisyydessä avoimen varhaiskasvatuksen palveluihin ei ollut suurta eroa. (Perälä ym. 2011, 50.) Lapsiperheille suunnatun avoimen varhaiskasvatuksen toiminta täydentää ja tukee lapsia kotona hoitavien perheiden arkea, ja tämän johdosta palvelujen voidaan ajatella olevan erittäin

tärkeitä. Arjen tuki on yksi osa edistäviä ja ehkäiseviä palveluita (Halme & Perälä 2014, 217.) Mediassa on ollut lähivuosien aikana paljon keskustelua matalan kynnyksen palveluiden tarpeellisuudesta, jotka tukevat vanhemmuutta ja auttavat vanhempia jaksamaan arjessa. Hoitoapupalvelutoiminta on mielestämme omalta osaltaan myös tällaista palvelua, sillä se mahdollistaa vanhemmille oman ajan ottamisen huolimatta siitä, että lapsi on kotihoidossa. Asiakastyytyväisyyskyselyllä tavoitimme kuitenkin vain ne asiakkaat, jotka käyttävät palvelua, emme niitä, jotka palvelua eivät käytä. Voimmekin vain arvuutella syitä, miksei hoitoapupalvelun käyttö ole suosituempaa.

Selvitimme asiakastyytyväisyyskyselyssä myös vanhempien kokemuksia siitä, millainen merkitys hoitoapupalvelulla on lapselle. Vastauksissa tuli esille sosiaalisuuden ja sosiaalisten taitojen harjoittaminen. Sosiaalisuuteen liittyviä tarpeita ovat muun muassa leikkikavereiden saaminen, seuran saaminen muista lapsista, muiden lasten tapaaminen ja näkeminen, oman ikäisten seura ja kaverit sekä erityisesti vanhemman silmin tietoinen sosiaalistaminen. Sosiaalisten taitojen harjoitteluun liittyviä tarpeita ovat taas ryhmässä toimimisen oppiminen sekä vuorovaikutustaitojen oppiminen eli ryhmäkokemukset. Nämä sosiaalisuuteen läheisesti liittyvät tekijät vahvistavat Merja Koivulan toteamusta siitä, että yhteisöjen merkitys on jo pienten lasten elämässä suuri. Koivulan mukaan yhteisöihin osallistumisen kautta lapset rakentavat omaa identiteettiään, harjoittelevat sosiaalisia ja vuorovaikutustaitojaan sekä omaksuvat vertaiskulttuurin keskeisiä periaatteita. Tämän mukaan lapset oppivat ja kehittyvät osallistumalla yhteisöihin ja niiden sosiokulttuurisiin käytänteisiin. (Koivula 2010, 11-12.)

Suomen perhe-elämän kehityshistoria osoittaa, että yhteiskunta on yhä enenevässä määrin ottanut roolia hoiva- ja kasvatustalveluiden tuottamisessa ja järjestämisessä muuttuvan yhteiskunnan myötä. Perhekäsitys on muuttunut maatalousyhteiskunnan aikaisesta laajasta perhekäsityksestä individualistisemmaksi eli ydinperhettä suosivammaksi. Tällöin tarvitaan yhä enemmän yhteiskunnallisia lapsiperhepalveluita ja tukimuotoja, jotka vastaavat lapsiperheiden kohtaamiin erilaisiin haasteisiin arjessa. Uskommekin, että hoitoapupalvelupisteen toiminta on hyvä erityisesti sellaisille perheille, joilla ei ole lähisukulaisia tai muita ystäviä lähettyvillä, joille lapset voisi tarpeen tullen viedä hoitoon. Myös Viljamaan (2003, 25) mukaan viime vuosikymmen on muuttanut lapsiperheiden sosiaalisen tuen saatavuutta. Lapsiperheet ovat usein yksin, sillä sukulaisten ja lähiyhteisön tarjoama tuki on kaventunut entisistä ajoista. Helmisen (2006, 203) mukaan tähän vaikuttaa se, että nykyaikana luontaisten sukulais-, ystävyys-, ja naapuriverkostojen muodostuminen on haastavaa, sillä perheet voivat joutua muuttamaan useita kertoja työpaikan ja asumisen perässä.

Hoitoapupalvelupisteen kehittämisehdotukset koskivat sekä yksittäisen pisteen toimintaa että laajemminkin koko toimintaa. Kehittämisehdotusten lisäksi vastaajat saivat antaa lopuksi

avointa palautetta hoitoapupalvelupisteestä risujen ja ruusujen muodossa. Avoimessa palautteessa tuli esille samoja asioita, joita oli myös kehittämis ehdotuksissa. Yhteneväisyyksiä löytyi koskien hoitajien vaihtuvuutta, hoitoajan pidentämistä sekä päiväunien nukkumisen muuttamista siten, että olisi myös sellaisia ryhmiä, joissa ei tarvitse nukkua päiväunia. Asiakastytyväisyyskyselyn kautta saamiemme palautteiden mukaan hoitoapupalvelupisteen toiminnan kehittämisen kannalta on seuraavaksi syytä pohtia, voisiko palvelua kehittää asiakkaiden kehittämisehdotusten suuntaan. Saimme kuusi vastausta asiakastytyväisyyskyselyyn ja mielestämme näiden vastausten perusteella on liian aikaista tehdä muutoksia palvelua kohtaan. Toivomme, että hoitoapupalvelupisteet toteuttaisivat ensi kevään aikana uudestaan kehittämämme asiakastytyväisyyttä mittaavan kyselyn. Mikäli vastauksissa tulisi esiin samansuuntaisia kehittämisehdotuksia, olisi tällöin syytä pohtia mahdollisuutta tuoda niitä käytäntöön. Mielestämme on erittäin tärkeää ottaa jo nyt huomioon saadut palautteet ja kehittämisehdotukset koskien hoitajien vaihtuvuutta.

Hoitoapupalvelupistettä käyttäneitä perheitä oli syyskuun aikana yhteensä 14 ja vastauksia saatiin yhteensä siis kuusi kappaletta vastausprosentin ollessa täten 42. Aineistomme oli mielestämme riittävä, sillä pystyimme vastaamaan kaikkiin tutkimuskysymyksiin. Vastausten vähäisen määrän vuoksi, emme kuitenkaan koe, että tuloksia voisi yleistää kaikkia hoitoapupalvelupisteitä koskeväksi. Asiakastytyväisyyskysely suoritettiin toimintakauden alussa, jolloin hoitoapupalvelupisteiden toiminta on vasta käynnistymäisillään ja käyttäjiä on vielä melko vähän. Pohdimme, olisiko vastausmäärä ollut suurempi, jos asiakastytyväisyyskysely olisi saatu tehtyä esimerkiksi jo keväällä, kuten aluksi suunnittelimme. Hoitoapupalvelupisteiden työntekijät olivat erittäin suuressa roolissa asiakastytyväisyyskyselyn markkinoinnissa perheille. Yritimme motivoida työntekijöitä ja yhteistyö sujui heidän kanssaan hyvin, mutta emme voi tietää, kuinka sitoutuneita työntekijät olivat meidän antamaan niin sanottuun ylimääräiseen tehtävään. Voimme vain toivoa, että he ymmärsivät tutkimuksemme olevan myös heille eduksi. Ohjeistimme hoitoapupalvelupisteiden henkilökuntaa siihen, että perheet vastaisivat kyselyyn mahdollisuuksien mukaan paikan päällä, jotta voisimme minimoida mahdollisuuden, että vastauksia jäisi palauttamatta. Vastausajan umpeuduttua, meille tuli erästä päiväkodista tieto, että yksi täytetty lomake oli vielä palautunut päiväkodille. Emme voineet ottaa kyseistä lomaketta huomioon tulosten analysoinnissa.

11 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen eettisyyteen on syytä kiinnittää huomiota tutkimusta tehdessä. Tutkimuksen luotettavuuden toisena puolena on eettinen kestävyys ja se koskee myös tutkimuksen laatua. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 127.) Tutkimuksessa tulee esittää täsmällisesti tutkimuskysymykset, tutkimusongelma sekä tavoitteet. Sama koskee myös aineiston keräämistä, tutkimusmenetelmää, teoreettista viitekehystä, analyysitapaa ja tutkimustuloksia ja johtopäätöksiä. (Vilka

2005, 28.) Valittu tutkimussuunnitelma tai tutkimusasetelma ja raportoinnin laatu vaikuttavat tutkimuksen luotettavuus- ja arviointikriteereihin ja sitä kautta myös tutkimuksen eettisyyteen. Eettinen sitoutuneisuus ohjaa hyvää tutkimusta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 127.)

Olemme pyrkineet toteuttamaan tutkimuksen eettisesti sen joka vaiheessa. Lisäksi olemme toimineet rehellisesti ja tunnollisesti. Kyselylomakkeisiin vastaaminen oli vapaaehtoista, tapahtui anonymisti ja täytettyjä kyselylomakkeita varten vastaajat saivat suljettavat kirjekuoret, joissa lomakkeet pystyi palauttamaan hoitoapupalvelupisteen henkilökunnalle. Päiväkotien hoitoapupalvelupisteiden henkilökuntaa ohjeistettiin säilyttämään lomakkeet sellaisessa paikassa, johon ulkopuoliset eivät pääse. Kyselylomakkeen mukana jaettavassa saatekirjeessä informoitiin kyselyyn vastaavia huoltajia lomakkeiden käsittelemistä luottamuksellisesti sekä nimettömästi. Saatuaamme opinnäytetyön valmiiksi hävitimme kyselylomakkeet silpupamalla ne.

Luotettavuutta tulee arvioida, jotta virheitä pystyttäisiin välttämään. Tutkimuksen luotettavuutta arvioidessa, voidaan käyttää monia erilaisia mittaus- ja tutkimustapoja. Tutkimus on reliaabeli, mikäli mittaustulokset ovat toistettavia eli ne eivät anna sattumanvaraisia tuloksia. Toisena käsitteenä tutkimuksen arviointiin liittyy validius eli pätevyys. Tutkimus on validi, mikäli mittari mittaa juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Menetelmät eivät aina vastaa todellisuutta, jota tutkija luulee tutkivansa. Esimerkiksi kyselylomakkeeseen vastaava henkilö on voinut ymmärtää kysymykset aivan eri tavoin kuin tutkija on ne ajatellut. Jos vastauksia käsitellään tästä huolimatta tutkijan oman ajattelumallin mukaan, ei tuloksia voida pitää pätevinä ja tosina. (Hirsjärvi ym. 2003, 213- 214.) Olemme kirjoittaneet opinnäytetyömme mahdollisimman tarkaksi ja avoimeksi ja koemme näiden asioiden vaikuttavan siihen, että tutkimuksemme on luotettava. Muotoilimme kyselylomakkeen kysymykset niin, että jokainen vastaaja ymmärtää varmasti, mitä kysymyksellä on tarkoitettu. Olemme tutkimuksemme noudattaneet lähdekritiikkiä ja koemme sen tuovan tutkimukseemme omalta osaltaan luotettavuutta. Olemme etsineet mahdollisimman uutta teoriakirjallisuutta aiheeseemme liittyen. Olemme hankkineet tietoa kirjoista ja Internet lähteistä, joiden uskomme sisältävän pätevää tietoa. Luotettavuutta työhömmme tuo myös se, että esitämme saamamme tulokset rehellisesti.

Kyselyn vastaajien tulee tietää, mihin he ovat osallistumassa. Liitimme kyselylomakkeen mukaan saatekirjeen (liite 2), josta osallistuja sai tiedon siitä, mitä kysely käsittelee ja mihin käytämme siitä saatuja tietoja. Kirjoitimme saatekirjeeseen yhteystietomme siltä varalta, että vastaajille herää kysymyksiä kyselyyn liittyen. Myös Vehkalahti (2008) painottaa saatekirjeen merkitystä. Saatekirjeen avulla vastaaja saa selville tutkimuksen perustiedot, eli mitä tutkitaan, kuka tutkii, miten vastaajat on valittu ja mihin tuloksia käytetään. Hyvin laadittu saatekirje herättää vastaajan mielenkiinnon ja vaikuttaa myös vastausten luotettavuuteen omalta osaltaan. (Vehkalahti 2008, 47-48.)

12 Pohdinta

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli selvittää hoitoapupalvelua käyttävien perheiden tyytyväisyyttä, toiveita ja kehittämisehdotuksia kyseistä palvelua kohtaan. Tarkoituksena oli myös kuvata hoitoapupalvelun käytön merkitystä lapsiperheiden arjessa. Pää tavoitteenamme oli saada perheiden ääni ja näkökulma kuuluviin sekä mahdolliset kehittämiskohteet. Henkilökohtaisina tavoitteina meillä oli kehittää omia tutkimus- ja analysointitaitojamme, sekä oppia prosessin hallintaa ja organisointia. Tutkimuksen avulla saimme selville vastaukset asettamiimme tutkimuskysymyksiin.

Opinnäytetyö on ollut pitkäaikainen prosessi. Aiemmat eri kursseihin liittyvät hankkeet ja projektit ovat olleet kestoiltaan lyhempiä, noin parin kuukauden mittaisia. Opinnäytetyöprosessimme on kestänyt vähän alle vuoden ja luonnollisesti olemme perehtyneet aiheeseen syvemmin kuin aiempiin kouluun liittyviin projekteihin. Olemme voineet keskustella aiheesta kriittisesti ja pohtia sitä eri kulmista. Aikaa on riittänyt kyselylomakkeen luomiseen ja hiomiseen yhdessä työntekijöiden ja johtajien kanssa. Teoriaosuuden kirjoittaminen on ollut haastavinta prosessin aikana. Avointa varhaiskasvatusta on tutkittu melko vähän ja tietoa siitä on ollut ajoittain hankala löytää. Olemme kuitenkin tyytyväisiä kokoamaamme teoriaan ja mielestämme se on hyvässä vuoropuhelussa tutkimuksemme kanssa.

Pyrimme tekemään kyselylomakkeesta selkeän, lyhyen ja helposti ymmärrettävän. Tämä oli myös hoitoapupalvelupisteiden työntekijöiden ja päiväkotien johtajien toive. Mielestämme onnistuimme laatimaan kyselylomakkeesta selkeän ja tarpeeksi lyhyen, jättämättä mitään olennaista kysymättä. Kyselylomakkeen väittämät ja avoimet kysymykset toivat monipuolista tutkimustietoa ja vastausten perusteella kysymykset tukivat toisiaan. Kyselyn vastausprosentti oli 42 prosenttia, johon olemme tyytyväisiä. Palautuneet kyselyt olivat perusteellisesti vastattuja ja niitä palautui jokaisesta hoitoapupalvelupisteestä.

Tutkimuslupien hakemiseen Laurea-ammattikorkeakoululta ja Vantaan kaupungilta meni jonkin verran aikaa, mihin emme olleet alussa varautuneet tarpeeksi hyvin. Alussa tarkoituksena oli saada koulun ja kaupungin lupa tutkimukselle jo toukokuun 2015 alussa, jotta olisimme voineet toteuttaa kyselyn toukokuun aikana. Nopeasti huomasimme, että aikataulu olisi liian kiireinen tähän suunnitelmaan. Päätimme toteuttaa kyselyn syyskuun aikana, jota ennen kirjoitimme alustavan teoriaosuuden ja loimme kyselylomakkeen yhteistyökumppaniemme kanssa. Kesäkuun 2015 alussa saimme tutkimusluvan ohjaajaltamme ja elokuussa Vantaan kaupungilta. Nyt jälkeenpäin mietittynä oli parempi, että annoimme itsellemme aikaa teorian kirjoittamiseen ja kyselylomakkeen luomiseen.

Opinnäytetyömme oli vahvasti työelämälähtöinen. Aloittaessamme opinnäytetyöprosessia halusimme, että tekemämme tutkimus tulee tarpeeseen. Olimme onnekkaita löytäessämme aiheen, joka oli sekä työelämälähtöinen, että tutkimaton. Asiakastytyväisyyskyselyä kyseisestä palvelusta ei ole aiemmin toteutettu Vantaalla, joten koemme tutkimuksellamme olevan suuri merkitys. Toivomme, että hoitoapupalvelupisteiden työntekijät ja päiväkotien johtajat hyötyvät tutkimuksestamme ja ottavat palvelun kehittämisessä huomioon tutkimuksemme tulokset. Olisi hienoa, jos asiakastytyväisyyskyselystä tulisi joka vuotinen keino saada palautetta palvelusta. Kuuntelimme työn jokaisessa vaiheessa yhteistyökumppaneina toimineita päiväkoiteja. Työn alkuvaiheessa kävimme jokaisessa päiväkodissa esittäytymässä ja kertomassa tutkimuksestamme. Keskustelimme hoitoapupalvelupisteiden työntekijöiden kanssa heidän työstään ja kyselimme heidän toiveita liittyen asiakastytyväisyyskyselyyn. Ajatuksenamme oli koko prosessin ajan, että teemme tutkimuksen hoitoapupalvelupisteiden henkilökuntaa ja palvelua käyttäviä perheitä varten.

Opinnäytetyöprosessin aikana jaoimme käsiteltäviä aihealueita. Muodostimme työtämme varten Google Drive -asiakirjan, jonka avulla pystyimme kirjoittamaan yhdessä samaan aikaan. Prosessin aikana tapasimme säännöllisesti, jolloin kävimme läpi kirjoituksiamme, keskustelimme laajasti aiheesta ja pohdimme kriittisesti työhön liittyviä asioita. Yhteistyömme on sujunut saumattomasti, minkä on mahdollistanut hyvin toimiva vuorovaikutus ja luottamus toiseen työn eri vaiheissa. Omana tavoitteenamme oli kehittää omia tutkimus- ja analysointitaitojamme sekä oppia prosessin hallintaa ja organisointia. Tutkimus- ja analysointitaitomme ovat kehittyneet huomasti opinnäytetyöprosessin aikana. Teoriatietoa oli aluksi hankalaa löytää, ja siihen on kulunut paljon aikaa. Olemme käyttäneet erilaisia hakulähteitä ja kehittyneet niiden käytössä. Tutkimuksen analysointiin perehdyimme lukemalla aiheeseen liittyvää kirjallisuutta ja käyttämällä erilaisia analysointimenetelmiä työn loppuvaiheessa. Aiemmin tuli jo ilmi, että opinnäytetyö on ollut pitkäaikainen prosessi. Tämän johdosta olemme kehittyneet prosessin hallinnasta ja organisoinnissa. Laadimme työn alkuvaiheessa aikataulun, jossa pysyimme melko hyvin. Organisoimme työn niin, ettei meille tullut missään vaiheessa liian kiire, vaan tekemiseen oli varattu riittävästi aikaa.

Avoimesta varhaiskasvatuksesta on tehty melko vähän tutkimuksia ja niiden näkökulmana ovat usein vanhempien kokemukset ja mielipiteet. Varhaiskasvatuksessa painotetaan nykyään lapsilähtöisyyttä, jonka mukaan lapsella on oikeus omaan mielipiteeseen ja sen ilmaisemiseen. Lapsi on palvelun aktiivinen käyttäjä, joten olisi tärkeää tutkia lapsen näkökulmaa ja saada heidän äänensä kuuluviin. Olisi mielenkiintoista saada selville, mitä mieltä lapset ovat toiminnasta. Tutkimuksemme mukaan vanhemmat ovat sitä mieltä, että heidän lapsensa viihtyvät hoitoapupalvelupisteissä. Luotettavamman vastauksen voi kuitenkin saada kysymällä asiaa lapsilta. Jatkotutkimusaiheeksi voisi nostaa myös hoitoapupalvelupisteiden työntekijöiden näkemykset ja kokemukset työstänsä.

Lähteet

- Alila K., Eskelinen M., Estola E., Kahiluoto T., Kinon J., Pekuri H-M., Polvinen M., Laaksonen R., Lamberg K. 2014. Varhaiskasvatuksen historia, nykytila ja kehittämisen suuntalinjat. Opetus- ja kulttuuriministeriö.
- Alila, K. & Portell, T. 2008. Leikkitoiminnasta avoimeen varhaiskasvatukseen. Avointen varhaiskasvatuspalvelujen nykytila ja kehittämistarpeet 2007. Sosiaali- terveysministeriö.
- Avoimet varhaiskasvatuspalvelut. Vantaan kaupungin esite.
- Hakala, J.T. 2010. Tutkimusmenetelmän valinnasta. Teoksessa Aaltola J. & Valli R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Halme, N. & Perälä, M.-L. 2014. Lapsiperheiden huolet ja avunsaanti. Teoksessa: Lammi-Taskula, J. & Karvonen, S. (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.
- Heikkilä, T. 2010. Tilastollinen tutkimus. 7.-8. painos. Helsinki: Edita Prima.
- Helminen, Jari 2006. Jälkisanat. Teoksessa Jari Helminen (toim.) Elämä koettelee, tuki kannattelee. Sosiaali- ja terveysalan työ monimuotoisissa perhesuhteissa. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hujala, E., Puroila, A-M., Parrila, S. & Nivala, V. 2007. Päivähoidosta varhaiskasvatukseen. Helsinki: Printel.
- Ihalainen, J. & Kettunen, T. 2011. Turvaverkko vai trampoliini: sosiaaliturvan mahdollisuudet. 6. painos. Helsinki: WSOY.
- Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen käyttö, hankinta ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Kronqvist E-L. & Jokimies J. 2008. Vanhemmat varhaiskasvatuksen laadun arvioijina. Stakesin raportteja 22/2008. Helsinki: Stakes.
- Lainiala, L. 2014. Perhepolitiikka kriisin aikana. Perhebarometri 2014. Väestöliiton katsauksia E 48/2014. Väestöliitto.
- Lammi-Taskula, J. & Salmi, M. 2014. Teoksessa Vaarama, M., Karvonen, S., Kestilä, L., Moisio, P. & Muuri, A. (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2014. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Löytänä, J. & Kortesoja, K. 2011. Asiakaskokemus palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.
- Perälä, M-L., Salonen, A., Halme, N. & Nykänen, S. 2011. Miten lasten ja perheiden palvelut vastaavat tarpeita? Vanhempien näkökulma. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen raportti 36/2011.

Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindholm- Yläne, S. & Paavilainen, E. 2013. Tutkimuksen voimasanat. 1.- 2. painos. Helsinki: Sanoma.

Terveystieteiden laiton laki. 30.12.2010/1326.

Toikko, T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampereen yliopisto.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2006. Oppaita 56. 2. painos. Helsinki: Stakes.

Varhaiskasvatus vuoteen 2020. 2008. Varhaiskasvatuksen neuvottelukunnan loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007: 72.

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi.

Vilén, M., Vihunen, R., Vartiainen, J., Sivén, T., Neuvonen, S. & Kurvinen, A. 2006. Lapsuus erityinen elämänvaihe. Helsinki: WSOY.

Viljamaa, Marja-Leena 2003. Neuvola tänään ja huomenna. Vanhemmuuden tukeminen, perhekeskeisyys ja vertaistuki. Väitöstutkimus. Jyväskylän yliopisto.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Väisänen T. 2007. Ryhmis. Ryhmäperhepäivähoitoa tänään. Helsinki: Tammi.

Vlikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas? 2. uudistettu painos. Helsinki: AYY-palvelut.

Sähköiset lähteet

Alila K. & Portell, T. 2008. Avointen varhaiskasvatuspalvelujen nykytila ja kehittämistarpeet 2007. Leikkitoiminnasta avoimeen varhaiskasvatukseen . Sosiaali ja terveystieteiden selvityksiä 2008:14. Viitattu 18.11.2015 [http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/C8A65A455F3C9A42C225770C00425732/\\$FILE/avoimet_varhaiskasvatuspalvelut.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/C8A65A455F3C9A42C225770C00425732/$FILE/avoimet_varhaiskasvatuspalvelut.pdf)

Koivula, M. 2010. Lasten yhteisöllisyys ja yhteisöllinen oppiminen päiväkodissa. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Viitattu 15.11.2015 <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/23627/9789513938925.pdf?sequence%20=1>

Lapsi- ja perhepolitiikka Suomessa 2013. Sosiaali- ja terveysministeriön esitteitä 9. Viitattu 17.7.2015. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104415/URN_ISBN_978-952-00-3374-3.pdf?sequence=1

Lapsiperheet tyypeittäin 1950-2014 2015. Tilastokeskus. Viitattu 15.7.2015. http://www.stat.fi/til/perh/2014/perh_2014_2015-05-28_tau_003_fi.html

Lapsiperheiden palvelut ja hyvinvointi 2014. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 8.8.2015. <https://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/hankkeet/33129>

Perhe 2015. Tilastokeskus. Viitattu 28.5.2015. <http://www.tilastokeskus.fi/meta/kas/perhe.html>

Perheitä on 1,5 miljoonaa 2015. Tilastokeskus. Viitattu 28.5.2015. http://www.stat.fi/til/perh/2014/perh_2014_2015-05-28_tie_001_fi.html

Uusperhe 2015. Viitattu 8.8.2015. <http://www.stat.fi/meta/kas/uusperhe.html>

Vanhempien huoli jaksamisesta 2015. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 8.8.2015. <https://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/vaestotutkimukset/lapsiperhekysely/tulokset/vanhempien-huoli-jaksamisesta>

Vantaalaisten hyvinvointi 2012. Vantaan hyvinvointikertomus taustaa vuosille 2013-2016. Viitattu 24.5.2015. http://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/88201_Hyvinvointikertomus_2012.pdf

Vantaan HYVIS 2015. HYVIS-infotaulu. Viitattu 24.5.2015. <http://www.vantaanhyvis.fi/wp-content/uploads/2013/02/HYVIS-infotaulu-2015.pdf>

Vantaa-lisä 2015. Lasten kotihoidontuki ja Vantaa-lisä. Viitattu 20.7.2015. http://www.vantaa.fi/opetus_ja_kasvatus/paivahoito/lasten_kotihoidon_tuki_ja_vantaa-lisa/vantaa-lisa

Valtuustokauden 2013-2016 strategia. Vantaan kaupunki. Viitattu 24.5.2015. http://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/90249_Valtuustokauden_strategia_2013-2016_17.6.2013.pdf

Varhaiskasvatus 2015. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Kasvun kumppanit. Viitattu 25.5.2015. <https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/varhaiskasvatuspalvelut>

Julkaisemattomat lähteet

Virta, P. 2015. Sähköpostiviesti. 25.5.2014. Ulrikan päiväkoti. Vantaa.

Kuviot

| | |
|---|----|
| Kuvio 1: Lapsen ikä/ Lapsien iät | 27 |
| Kuvio 2: Hoitoapupalvelutoiminnan käytön kesto..... | 28 |
| Kuvio 3: Hoitoapupalvelupisteen sijainti | 29 |
| Kuvio 4: Hoitoapupalvelupisteen aukioloajat | 29 |
| Kuvio 5: Tyytyväisyys hoitoapupalvelupisteen toimintaan kokonaisuudessaan | 30 |
| Kuvio 6: Perheen arjen tukeminen | 31 |
| Kuvio 7: Tyytyväisyys työntekijöiden ammattitaitoon | 31 |

Taulukot

| | |
|---|----|
| Taulukko 1: Pelkistetyt ilmaukset | 25 |
|---|----|

Liitteet

| | |
|---|----|
| Liite 1 Kyselylomake | 47 |
| Liite 2 Saatekirje perheille..... | 50 |
| Liite 3 Työntekijöille ohjeita kyselylomakkeen täyttöön | 51 |
| Liite 4 Vantaan kaupungin myöntämä tutkimuslupa..... | 52 |

Liite 1 Kyselylomake

Ympyröi sopivin vaihtoehto.

1. Kyselyyn vastaa

- 1) Äiti
- 2) Isä
- 3) Muu, kuka _____

2. Perhemuoto

- 1) Ydinperhe
- 2) Uusperhe
- 3) Yksinhuoltaja
- 4) Muu, mikä _____

3. Hoitoapupalvelutoiminnassa olevan lapsen ikä/lapsien iät

- 1) 0 vuotta
- 2) 1 vuotta
- 3) 2 vuotta
- 4) 3 vuotta
- 5) 4 vuotta
- 6) 5 vuotta

4. Käyttääkö perheenne muita lapsiperheiden avoimia palveluita, jos niin mitä?

- 1) Avoin päiväkot
- 2) Kerhot
- 3) Asukaspuistot
- 4) Muu, mitä _____

5. Kuinka kauan perheenne on käyttänyt hoitoapupalvelua?

- 1) Alle kuukauden
- 2) Yli kuukauden
- 3) Yli puoli vuotta
- 4) Yli vuoden

6. Kuinka monta kertaa keskimäärin kuukaudessa perheenne käyttää palvelua?

- 1) Harvemmin kuin kerran
- 2) Yhden kerran
- 3) Kaksi- kolme kertaa
- 4) Neljä kertaa

7. Perheemme käyttää hoitoapupalvelua

- 1) Vanhemman vapaa-ajan vuoksi
- 2) Vanhemman asioilla käynnin vuoksi
- 3) Vanhemman työn tai opiskelun vuoksi
- 4) Muun syyn vuoksi,
minkä _____

Ympyröi sopivin vaihtoehto.

Vastausvaihtoehdot ovat:

- 1= Täysin samaa mieltä
- 2= Osittain samaa mieltä
- 3= En osaa sanoa (ei samaa mieltä eikä eri mieltä)
- 4= Osittain eri mieltä
- 5= Täysin eri mieltä

8. Hoitoapupalvelupisteen sijainti on toimiva perheemme kannalta

1 2 3 4 5

9. Hoitoapupalvelupisteen aukioloajat vastaavat perheemme tarpeita

1 2 3 4 5

10. Hoitoapupalvelupisteen maksu on mielestäni kohtuullinen/sopiva

1 2 3 4 5

11. Lapseni viihtyy hoitoapupalvelupisteen toiminnassa

1 2 3 4 5

12. Olen tyytyväinen hoitoapupalvelupisteen toimintaan kokonaisuudessaan

1 2 3 4 5

13. Hoitoapupalvelupisteen toiminta tukee perheemme arkea

1 2 3 4 5

14. Olen tyytyväinen hoitoapupalvelupisteen työntekijöiden ammattitaitoon

1 2 3 4 5

15. Mistä perheenne sai tiedon hoitoapupalvelutoiminnasta?

16. Minkälainen merkitys toiminnalla on perheellenne? Entä lapsellesi/lapsillesi?

17. Miten hoitoapupalvelutoimintaa voisi kehittää?

18. Risuja ja ruusuja hoitoapupalvelupistettä koskien

Liite 2 Saatekirje perheille



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Arvoisa lapsen huoltaja,

Olemme kaksi sosionomiopiskelijää Laurea ammattikorkeakoulusta Hyvinkäältä. Teemme opinnäytetyötä ja tutkimme asiakastytyväisyyttä Vantaan kaupungin hoitoapupalvelupisteissä. Kysely toteutetaan Ulrikan, Illenpuiston ja Jokiuoman päiväkotien hoitoapupalvelupisteissä.

Tarkoituksenamme on kuvata hoitoapupalvelua käyttävien perheiden tyytyväisyyttä, toiveita ja kehittämisehdotuksia kyseistä palvelua kohtaan. Asiakkaiden tyytyväisyyttä palvelua kohtaan ei ole aiemmin tutkittu Vantaalla. Tavoitteenamme on saada teidän ääni ja näkökulma kuuluviin. Lisäksi tavoitteenamme on mahdollisten kehittämiskohteiden esiintuominen.

Opinnäytetyö toteutetaan kyselytutkimuksena, johon toivomme teidän osallistuvan. Osallistuminen merkitsee oheisen kyselylomakkeen täyttämistä ja palauttamista. Osallistuminen kyselyyn on vapaaehtoista ja luottamuksellista. Teillä on mahdollisuus saada apua kyselomakkeen täyttämiseen päiväkodin henkilökunnalta.

Tutkimuksen tekemiseen on saatu Vantaan kaupungilta asianmukainen lupa 24.8.2015. Antamanne vastaukset käsitellään nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisesti. Kenenkään vastaajan tiedot eivät paljastu tuloksissa.

Tutkimuksemme valmistuu vuoden vaihteen tienoilla. Sen jälkeen opinnäytetyö on luettavissa Theseus julkaisuarkistossa. Toimitamme työn myös tulostettuna kaikkiin kolmeen päiväkotiin.

Vastaaamme mielellään tutkimukseen liittyviin kysymyksiin.

Kiitokset arvokkaista tiedoista ja tärkeistä mielipiteistänne!

Ystävällisin terveisin

Jenni Jullenmaa
jenni.jullenmaa@laurea.fi

Katariina Autti
katariina.autti@laurea.fi

Liite 3 Työntekijöille ohjeita kyselylomakkeen täyttöön

Ohjeita liittyen kyselylomakkeen täyttöön

-Lomake ja kirjekuori annetaan perheelle, joka olisi mahdollisuuksien mukaan hyvä täyttää paikan päällä, jotta palauttaminen ei unohdu tai viivästy.

-Täytetty lomake suljetaan kirjekuoreen, joka annetaan hoitoapupalvelupisteen työntekijälle.

-Ohjeistakaa perheitä vastaamaan kyselylomakkeeseen 18.9.2015 perjantaihin mennessä.

-Pyydämme, että laitate sähköpostilla osoitteeseen jenni.jullenmaa@laurea.fi saatujen vastauksien määrän joko perjantaina 18.9 tai maanantaina 21.9.

-Mikäli vastauksia ei ole saatu vielä riittävästi, pidennämme vastausaikaa ja ilmoitamme uuden päivämäärän, jolloin vastausaika päättyy.

-Kun olemme saaneet vastauksia riittävästi pyydämme teitä lähettämään kaikki vastaukset isommassa kirjekuoreessa Vantaan sisäisellä postilla. Kuoren päälle kirjoitetaan Koskimyllyn päiväkotii/ Jenni Jullenmaa.

Lomakkeen täyttöön liittyvät:

-Kysymys 2

Ydinperhe: kahden sukupolven perhe, jossa lapset ja vanhemmat asuvat yhdessä

Uusperhe: perhe, jossa vähintään yks (alle 18-v) lapsi, joka on jommankumman puolison lapsi, ja kaikki perheen lapset eivät ole puolisoitten yhteisiä

Yksinhuoltaja: Yhden vanhemman perhe, jossa vähintään yksi (alle 18-v) lapsi

-Kysymys 3

Vastaaja ympyröi niin monta ympyrää kuin on lapsiakin hoitoapupalvelupisteessä

-Kysymys 5

Vastaaja ympyröi vaihtoehtoista yhden kohdan.

Liite 4 Vantaan kaupungin myöntämä tutkimuslupa

**Vantaa**

Viranhaltijapäätös § 33/2015 sivu 1 (2)

24.08.2015

VD/7153/13.00.00/2015

Sivistystoimi /
Kehittämispäällikkö Laine Raija**Tutkimusluvun myöntäminen/Asiakastytyväisyyskysely hoitoapupalvelupistettä käyttäville perheille**

Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijat Jenni Jullenmaa ja Katariina Autti hakevat tutkimuslupaa opinnäytetyötä varten. Tutkimuksen nimi on "Asiakastytyväisyyskysely hoitoapupalvelupistettä käyttäville perheille".

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata hoitoapupalvelua käyttävien perheiden tyytyväisyyttä, toiveita ja kehittämisehdotuksia palveluun liittyen. Palvelua käyttäville perheille tehdään asiakastytyväisyyskysely. Tiedot kerätään 3-sivuisella kyselylomakkeella, josta saadut vastaukset analysoidaan. Kyselylomakkeet käsitellään anonyymisti ja tuhotaan tutkimuksen jälkeen. Tutkimuksen tavoite on saada perheiden näkökulma sekä mahdolliset kehittämiskohteet esiin.

Tutkijalle ei luovuteta salassa pidettäviä asiakirjoja ja tutkija on lain mukaan salassapitovelvollinen tutkimuksessa tietoon saamiensa yksilöä ja perhettä koskevien asioiden suhteen sekä hänen tulee huolehtia siitä, että yksittäistä henkilöä tai perhettä ei tutkimuksessa voida yksilöidä. Tutkimuksessa kerättyä tietoa saa käyttää vain tutkimustarkoituksiin. Mikäli tutkimus kohdistuu lapsiin, edellytetään huoltajien suostumista tutkimukseen osallistumiseen.

Päätös:

Päätän,

1) myöntää tutkimusluvun Jenni Jullenmaan ja Katariina Autin opinnäytetyölle, jonka aiheena on "Asiakastytyväisyyskysely hoitoapupalvelupistettä käyttäville perheille" ja

2) että tutkijan tulee toimittaa yksi kappale tutkimuksesta pdf-muodossa osoitteeseen: kirjaamo(at)vantaa.fi

Päiväys Vantaa 24.08.2015

Allekirjoitus

Nimen selvennys Laine Raija

Virka-asema Kehittämispäällikkö

Täytäntöönpano: Jenni Jullenmaa
Katariina Autti**Tiedoksi:** Paula Virta
Mikael Kokljuschkin**Tämä päätöspöytäkirja on yleisesti nähtävänä**

Aika: 26.8.2015, klo 8:15-16:00

Paikka: Vantaan kaupunki, Kirjaamo, Asematie 7, 01300 Vantaa (Tikkurila)



Oikaisuvaatimusohjeet

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen.

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä kunnan jäsen.

Oikaisuvaatimus tehdään Vantaan opetuslautakunnalle, postiosoite: Vantaan kaupunki, Kirjaamo, Asematie 7, 01300 Vantaa, Tikkurila tai sähköpostitse osoitteella: kirjaamo@vantaa.fi

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, kun pöytäkirja on asetettu julkisesti nähtäväksi. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, 7 päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksiantotodistukseen merkittynä aikana.

Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteineen ja se on oikaisuvaatimuksen tekijän allekirjoitettava.

Sähköistä asiakirjaa ei tarvitse täydentää allekirjoituksella, jos asiakirjassa on tiedot lähettäjistä eikä asiakirjan alkuperäisyyttä tai eheyttä ole syytä epäillä.

Sähköinen viesti katsotaan saapuneeksi viranomaiselle silloin, kun se on viranomaisen käytettävissä vastaanottolaitteessa tai tietojärjestelmässä siten, että viestiä voidaan käsitellä.

Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusviranomaiselle ennen oikaisuvaatimusajan päättymistä.

Oikaisuvaatimus toimitetaan aina omalla vastuulla.